



Città di Alessandria
Segretario Generale

OBIETTIVI PERFORMANTI

ESERCIZIO 2011

INDICE

INTRODUZIONE	pag.	1
DIREZIONE PRESIDENZA C.C.	pag.	2
DIREZIONE SINDACO E GIUNTA	pag.	6
DIREZIONE STAFF AVVOCATURA	pag.	13
DIREZIONE STAFF ECO/FINANZIARIA	pag.	18
DIREZIONE STAFF RIS.UMANE E ORG.	pag.	22
 AREA SERVIZI ALLA CITTA', PERSONA E SICUREZZA		
DIREZIONE AFFARI GENERALI	pag.	26
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI	pag.	31
DIREZIONE EDUCAZIONE, SPORT, ...	pag.	35
DIREZIONE FAMIGLIA E SOLID. SOCIALE	pag.	39
DIREZIONE PROVVEDITORATO	pag.	46
 AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERR./ECON. E LL.PP.		
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO	pag.	50
DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE	pag.	54
DIREZIONE PATRIMONIO, ...	pag.	58
DIREZIONE LAVORI E OO.PP.	pag.	62

INTRODUZIONE

Il Comitato Esecutivo e di Coordinamento, riunitosi in data 7 luglio 2011, ha ritenuto, in applicazione del D.Lgs. n.150/2009, di introdurre alcune innovazioni nel contesto del processo della programmazione esecutiva dell'Ente; tali indirizzi sono stati illustrati ai componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) in occasione dell'incontro del 21 luglio 2011.

A seguito di apposita modifica del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, si è quindi proceduto con l'inserimento, a P.E.G., di obiettivi strategici/innovativi e di mantenimento/miglioramento, adeguandone le schede di sviluppo agli indirizzi definiti dall'articolo 5 – *Obiettivi e Indicatori* - del succitato decreto.

Dopo l'approvazione del P.E.G. per il corrente esercizio (deliberazione G.C. n.224 del 21 settembre 2011), l'O.I.V., presa visione del documento - limitatamente alla parte riguardante gli obiettivi strategici/innovativi e di miglioramento assegnati ai direttori di direzione - ha ritenuto di avviare una serie di incontri con i dirigenti, al fine di giungere ad un perfezionamento condiviso delle schede di sviluppo dei suddetti obiettivi, atto a consentire, a consuntivo, una più oggettiva valutazione del loro grado di raggiungimento.

A tal fine, particolare attenzione s'è posta nell'analizzare risultato atteso e indicatori, per poter sviluppare il grado di raggiungimento previsto per l'obiettivo di volta in volta esaminato, così come stabilito nel contesto del *Sistema di Valutazione delle Posizioni e delle Prestazioni dirigenziali* vigente.

Per giungere ad una misurazione ancor più oggettiva, con alcuni Direttori si è ritenuto di far riferimento alle funzioni loro assegnate all'atto del conferimento dell'incarico, individuando, per ciascuna attività oggetto di monitoraggio, risultato atteso e indicatore.

Sempre nel rispetto di quanto stabilito dal Comitato Esecutivo e di Coordinamento, per il monitoraggio dell'obiettivo di miglioramento della qualità, trasversale alle Direzioni, sono stati adottati precipuamente gli strumenti già in uso nell'Ente (customer satisfaction, stella della qualità, CAF).

Nel presente documento sono raccolte le schede di sviluppo degli obiettivi performanti, perfezionate così come sopra descritto, che saranno oggetto di monitoraggio da parte dell'O.I.V. dopo la chiusura dell'esercizio in corso.

DIREZIONE PRESIDENZA CONSIGLIO COMUNALE

Responsabile: Dott. Gianluigi Legnaro

Assessori di riferimento:

Presidente del Consiglio Comunale

Prof. Gianfranco Cuttica di Revigliasco

Dr. Ugo Robutti



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Presidenza Consiglio Comunale

Direttore	Centro di Costo
Dott. Legnaro	0300C

OBIETTIVO: B)a. Informatizzazione registri degli atti di indirizzo presentati dai Consiglieri Com.li
– Mozioni, ordini del giorno, interpellanze, interrogazioni

FINALITA' STRATEGICHE: Creazione di appositi registri informatici per la gestione delle procedure inerenti le mozioni, gli ordini del giorno, le interpellanze e le interrogazioni. La finalità dell'obiettivo è la presentazione di atti, che saranno predisposti dai Consiglieri su apposito modello informatico o che gli stessi provvederanno a compilare presso gli uffici della Presidenza per loro urgenti esigenze. Il beneficio è dato dall'uniformità degli atti presentati, mozioni, o.d.g., interpellanze - che, trattati dal Consiglio diventano deliberazioni di più facile lettura e comprensione per i cittadini – nonché dal risparmio di spesa, derivante sia dalla minor quantità di carta utilizzata sia per il minor tempo dedicato dal personale della Direzione. Per le interrogazioni il sistema informatico permette altresì di avere il collegamento in tempo reale con le Direzioni competenti per materia, che, nel rispetto del tempo regolamentare, possono provvedere alle risposte scritte.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Gli Uffici della Direzione saranno a disposizione, con il personale già impegnato nel servizio, anche per esigenze che si prospettassero nel corso dei Consigli Comunali convocati in orario serale.

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|------------|
| ➤ Fase 1: verifica degli atti di indirizzo presentati | 01/08/2011 |
| ➤ Fase 2: avvio procedura informatica degli atti presentati | 01/09/2011 |
| ➤ Fase 3: verifica intermedia della procedura | 01/10/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/2011 |

Risultato atteso: registri informatici per la gestione delle procedure inerenti le mozioni, gli ordini del giorno, le interpellanze e le interrogazioni

Obiettivo raggiunto al 100%: Creazione ed utilizzo registri informatici per la gestione delle procedure inerenti le mozioni, gli ordini del giorno, le interpellanze e le interrogazioni

Obiettivo raggiunto al 75%: avvio procedura informatica degli atti presentati (predisposizione modello informatico per il caricamento dati)

Obiettivo raggiunto al 50%: verifica degli atti di indirizzo da informatizzare

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Presidenza Consiglio Comunale

Direttore	Centro di Costo
Dott. Legnaro	0640L

OBIETTIVO: B)b. Ricerca di nuove modalità di partecipazione dei cittadini a seguito della soppressione delle Circoscrizioni di Decentramento comunale (legge 42/2010)

FINALITA' STRATEGICHE:

Revisione dello Statuto comunale al fine di introdurre una forma alternativa di coinvolgimento dei cittadini nelle scelte dell'Amministrazione. La partecipazione dei cittadini e delle libere forme associative dovrà essere incentivata con maggiore impulso per dare continuità ad azioni sociali, sperimentate negli scorsi anni con ottimi risultati, e per offrire un confronto diretto con l'Amministrazione comunale in modo che aumenti lo spirito civico e si possano ricercare soluzioni condivise ai problemi delle diverse realtà territoriali locali.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Predisposizione di apposita bozza e comparazione con soluzioni statutarie già da adottate da altri Comuni

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

➤ Fase 1: approfondimento della normativa	31/01/2011
➤ Fase 2: supporto lavori della sub Commissione tecnica	30/09/2011
➤ Fase 3: predisposizione della bozza di lavoro	15/10/2011
➤ Fase 4: comparazione con altri Comuni	31/10/2011
➤ Fase 5: supporto lavori della Commissione Affari Istituzionali	20/12/2011
➤ Fase 6: predisposizione testo finale	31/12/2011
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2011

Risultato atteso: predisposizione testo finale per revisione Statuto comunale

Obiettivo raggiunto al 100%: predisposizione testo finale per revisione Statuto comunale

Obiettivo raggiunto al 75%: comparazione della bozza di lavoro con altri Comuni

Obiettivo raggiunto al 50%: predisposizione della prima bozza di lavoro

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: eventuali adeguamenti alla normativa sulle Circoscrizioni di Decentramento

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Presidenza C.C.

Direttore	Centro di Costo
Dott. Legnaro	

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti gli Uffici della Direzione

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|------------|
| ➤ Fase 1: Rivisitazione/riesame dei parametri | 01/09/2011 |
| ➤ Fase 2: Coinvolgimento dei responsabili di Ufficio | 15/09/2011 |
| ➤ Fase 3: Redazione reportistica | 30/09/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/2011 |

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di

DIREZIONE SINDACO E GIUNTA

Responsabile: Dott. Paolo Ansaldi

Assessori di riferimento:

Sindaco, Prof. Piercarlo Fabbio



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE SINDACO E GIUNTA	
Direttore	Centro di Costo
Dr. Paolo Ansaldi	

OBIETTIVO: B)a Avvio e implementazione Sportello al cittadino in materia di Mediazione e Conciliazione: M.in E.R.Va.

FINALITÀ STRATEGICHE:

Con l'entrata in vigore del D.Lgs. 28/2010 e il seguente Decreto Ministeriale di attuazione DM 80/2010 il tradizionale procedimento di conciliazione ha trovato un'organica, finalmente anche in Italia, la sua disciplina legislativa (secondo un orientamento ormai consolidato a livello europeo) e ha assunto il più appropriato nome di "*mediazione finalizzata alla conciliazione*": la fase istruttoria della procedura, condotta da un Mediatore Specializzato, si configura infatti come mediativa delle istanze, dei bisogni con l'obiettivo di discernere e far emergere direttamente dalle parti le reali aspettative e volontà al fine di giungere alla fase finale di conciliazione attraverso la sottoscrizione di un Verbale di accordo. Dal mese di marzo 2011 tale procedura è stata resa obbligatoria per tutte le controversie vertenti su diritti disponibili in materia civile e commerciale (le materie sono tassativamente elencate nel suddetto decreto all'art. 5). L'Amministrazione Comunale ha deciso, nel corso dell'anno 2010, di approvare un ambizioso e innovativo progetto in questo senso, mediante l'apertura, presso il Servizio Relazioni con il Pubblico, di uno Sportello dedicato a rendere questa disciplina conoscibile e fruibile al cittadino. Esso ha costituito sicuramente un obiettivo strategico in quanto, oltre all'adempimento di un obbligo di legge, ha rappresentato un'implementazione delle attribuzioni funzionali già conferite in materia giuridico - amministrativa e un servizio aggiuntivo e qualificante direttamente e gratuitamente fruibile al cittadino. Sempre nel corso dell'anno 2010 è stata avviata una fase preliminare (attraverso la costituzione di un'Unità di Progetto interdirezionale denominata Servizio di Mediazione e Conciliazione, la formazione di dipendenti che hanno così ottenuto la qualifica professionale di Mediatore Professionista). Nel corso del 2011, diventando a tutti gli effetti di legge obbligatoria la materia, è stato aperto al pubblico lo Sportello Minerva, con un orario sperimentale al mattino, per consentire la più ampia diffusione possibile della nuova procedura e favorire al massimo la diffusione della "cultura dell'incontro" con l'utilizzo di questo strumento rapido, semplice e caratterizzato da riservatezza ed economicità.. L'interesse pubblico rilevante a livello di normativa nazionale è quello di favorire la deflazione dei processi in generale e, quindi, anche a livello locale quelli che vedono coinvolto il Comune come parte: dovendo essere il mediatore una figura super-partes, sono state stipulate apposite convenzioni con gli Organismi di mediazione presenti sul territorio e interessati.

Nel mese di Ottobre p.v. a Genova il Comune di Alessandria sarà direttamente coinvolto in riferimento proprio al progetto strategico e altamente innovativo Minerva in quanto lo stesso è stato segnalato nella Vetrina delle Eccellenze dell'AIF (Associazione Italiana Formazione) per concorrere all'assegnazione del prestigioso Premio Basile 2011.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Le attività ulteriori da sviluppare sono:

- Implementare la diffusione dell'iniziativa sul territorio attraverso una nuova efficace campagna divulgativa e informativa: serate di informazione nelle varie sezioni territoriali della città (con l'ausilio degli Organismi di Mediazione convenzionati) e comunicati stampa;
- Dare nuovo e importante impulso allo Sportello fornendo informazione e consulenza sempre più specifica anche alla luce delle importanti e recentissime innovazioni legislative intervenute con il D.. 145/2011, anche attraverso l'aggiornamento formativo con corsi di specificità, del personale preposto.

Tempistica:

- Formazione obbligatoria - ai sensi del D.Lgs. 28/2010: integrazione per il Responsabile e integrale per il Gruppo di Lavoro;
- Convenzione con uno o più Organismi di conciliazione – a seguito di approvazione con delibera di Giunta della relativa bozza;
- Adozione di specifiche regole interne e norme di organizzazione;
- Apertura del punto informativo 'sportello al cittadino in tema di mediazione finalizzata alla conciliazione;
- Informazione capillare e sensibilizzazione sul territorio: campagna di comunicazione;
- Predisposizione modulistica e creazione db informatico ad uso interno;
- Avvio vero e proprio dello sportello per la mediazione finalizzata alla conciliazione delle:
 - controversie riguardanti il Comune (in convenzione);
 - controversie tra privati cittadini;
- Divulgazione sul territorio dell'attività intrapresa (serate di informazione e stampa);
- Implementazione dell'attività dello Sportello con informazioni sempre più specifiche (formazione);

Scadenze previste per fasi progettuali:

Gennaio 2011

Gennaio 2011

Febbraio 2011

Febbraio 2011

Febbraio 2011

Febbraio 2011

Marzo 2011/Giugno 2011

Settembre 2011/Dicembre 2011

Da Gennaio 2012 (la fase sperimentale del progetto comprende anche il 2012)

Risultato atteso:

Apertura Sportello Minerva

Obiettivo raggiunto al 100%: apertura sportello Minerva

Obiettivo raggiunto al 75%: adozione di specifiche regole interne e norme di organizzazione

Obiettivo raggiunto al 50%: stipula convenzioni con uno o più organismi di conciliazione

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato:

Status ON/OFF

VINCOLI: Risorse finanziarie necessarie alla formazione continua dei Mediatori.

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE	
SINDACO E GIUNTA	
Direttore	Centro di Costo
Dr. Ansaldi	0140A

OBIETTIVO: B)b. Sportello Unico Polifunzionale – Rete dei referenti per la comunicazione interna

FINALITA' STRATEGICHE: La collaborazione con la Rete dei Referenti della Comunicazione (Gruppo Tecnico stabile e strutturato costituito nel 2009 e oramai perfettamente e autonomamente operante) continuerà nel corso del 2011 concentrandosi, oltre che sul consueto e imprescindibile aggiornamento/revisione/innovazione delle schede che costituiscono la Guida ai servizi dell'Ente, costituita da schede informatiche dei vari servizi comunali regolarmente pubblicate sia sul sito web che sulla pagina intranet del Comune anche per la sperimentazione del progetto: *"L'URP verso il SUC"*. Prevedendo una fase di attuazione almeno biennale, l'intenzione è quella di trasformare, mediante opportuni e calibrati steps, il Servizio Relazioni con il Pubblico nel Servizio/Sportello Unico per il cittadino, vero e proprio centro polifunzionale, una sorta di 'Comune nel Comune'. In particolare, da parte del personale URP – portavoce di un obiettivo strategico di portata 'direzionale' oltre che amministrativa - è stato chiesto ai Referenti, in una delle riunioni periodiche effettuate, di ragionare su quelle attività o fasi di processi/procedimenti amministrativi che potrebbero essere "trasferite" all'URP. Il nucleo centrale dell'obiettivo, sta nel fatto che tale "trasferimento", per non snaturarne o controverterne la finalità, non costituirà in nessun modo un passaggio di competenza, che rimarrà incardinata sempre e comunque in capo alla Direzione competente, bensì si tradurrà in uno sgravio di attività "di front-office" per gli uffici.

Quello che il personale URP già fa quotidianamente per alcuni servizi (un esempio per tutti è il procedimento di attestazione dell'idoneità alloggiativa per i cittadini stranieri) si concretizza in termini di:

- a) comunicazione all'utenza (consegna moduli, ausilio nella compilazione ove richiesto);
- b) avvio del procedimento (ritiro dei moduli debitamente compilati, controllo della correttezza delle dichiarazioni rese, delle firme apposte e della documentazione allegata, rilascio ricevuta con timbro, data e firma dell'operatore, registrazione della singola pratica sul database informatico ad hoc predisposto, invio all'Ufficio Protocollo per la numerazione progressiva e l'apposizione della data certa di acquisizione da partirà il termine ex lege);
- c) fase conclusiva (ritiro e archiviazione delle attestazioni/dinieghi ricevute/i dall'Ufficio competente e consegna agli utenti).

Sulla base dell'esempio sopra riportato si è chiesto ai Referenti di instaurare una fattiva collaborazione in tal senso coinvolgendo i propri Dirigenti e i Responsabili specifici dei singoli Uffici/servizi delle rispettive Direzioni al fine di raggiungere, gradualmente ma efficacemente la seguente **DUPLICE** finalità:

- A) **DI COMUNICAZIONE ESTERNA:** garantire al cittadino di ottenere il soddisfacimento dei propri bisogni, riferibili ai servizi di competenza comunale, nel più breve tempo possibile e nella maniera più rapida in termini di accesso logistico (l'URP è collocato in posizione strategica in quanto agevolmente raggiungibile da ogni tipologia di utenza);
- B) **DI COMUNICAZIONE INTERNA (duplice):**
 - a. garantire agli Uffici/Servizi, che rimangono titolari dei singoli procedimenti, più tempo e maggiore serenità nella gestione dell'istruttoria procedimentale, sgravandoli della parte di front-office;
 - b. dare al Servizio Relazioni con il Pubblico, quale servizio strategico dell'Amministrazione Comunale (è come una sorta di "biglietto da visita"), finalmente quella impronta specificata nella Legge 150/2000 (e mai completamente realizzata) di servizio di reale comunicazione istituzionale da, per e con i cittadini e non solo di "informazione" o di "smistamento" presso gli Uffici competenti.

Salvo rarissimi casi in cui la specificità tecnica della procedura non consente agli operatori del Servizio Relazioni con il Pubblico di essere sufficientemente esaustivi nei confronti del cittadino, riteniamo, infatti, vi siano tante procedure/attività facilmente gestibili, previo breve addestramento da parte degli uffici, dagli operatori URP.

Il personale URP si è mostrato disponibile ad effettuare incontri preventivi e/o tavoli tecnici di valutazione delle singole procedure “trasferibili” sia con i referenti che con i dirigenti stessi e/o con i responsabili dei servizi/uffici.

Il Gruppo si è dimostrato entusiasta di questa proposta e ha dichiarato di attivarsi immediatamente per la reale e celere messa in opera del progetto.

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
➤ Fase 1: Esposizione dell’iniziativa e studio di fattibilità (riunione plenaria e singoli incontri);	31.05.2011
➤ Fase 2: Riunione aperta di ‘raccolta delle idee’ e discussione aperta sulle possibili attività trasferibili;	31.10.2011
➤ Fase 3: Riunioni singole per le distinte attività che si intendono trasferire;	30.11.2011
➤ Fase 4: Acquisizione richieste da parte dei Direttori competenti;	15.12.2011
➤ Fase 5: Avvio sperimentale delle prime attività individuate e valutazione dell’impatto mediante indagini a campione interna/esterna.	31.12.2011

Risultato atteso: Almeno due attività/processi/procedimenti di altri servizi, caratterizzati da intenso accesso da parte dell’utenza, trasferite e avviate presso l’URP

Obiettivo raggiunto al 100%: due attività/processi/procedimenti di altri servizi, caratterizzati da intenso accesso da parte dell’utenza, trasferite e avviate presso l’URP

Obiettivo raggiunto al 75%: un’attività/processo/procedimento di altri servizi, caratterizzata da intenso accesso da parte dell’utenza, trasferita e avviata presso l’URP

Obiettivo raggiunto al 50%: completo espletamento dell’iter amministrativo previsto, con acquisizione richieste da parte dei Direttori competenti

Indicatori di Risultato: n. attività avviate.

VINCOLI: accordo tra le Direzioni.

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Sindaco e G.C.

Direttore	Centro di Costo
Dott. Analdi	

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2011
15/09/2011
30/09/2011
31/12/2011

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di

**DIREZIONE STAFF
AVVOCATURA**

Responsabile: Dott.ssa Orietta Bocchio

Assessori di riferimento:
Sig. Gianpaolo Olivieri



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Advocatura

Direttore	Centro di Costo
Avv. Bocchio	0900X

OBIETTIVO: B)a. Potenziamento attività di consulenza e assistenza legale agli Uffici Comunali

FINALITA' STRATEGICHE: La consulenza alle varie Direzioni dell'Ente si estrinseca mediante assistenza nei vari procedimenti e/o rilascio di pareri scritti o verbali. L'obiettivo del 2011 è quello di diventare il "vero punto di riferimento" di tutta la struttura comunale per problematiche giuridiche e di contribuire al contenimento della spesa corrente. Il report finale consentirà di rilevare il conseguimento dei risultati migliorativi rispetto al 2010.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Formazione e aggiornamento normativo e giurisprudenziale

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
➤ Fase 1: Coinvolgimento dei Responsabili di Servizio	15/07/2011
➤ Fase 2: Collaborazione con Direzioni/Servizi dell'Ente	
➤ Fase 3: Reportistica finale	
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2011

Risultato atteso: Incremento del 20% dell'attività di consulenza rispetto al 2010 (da n. 92 a n. 110 pareri).

Obiettivo raggiunto al 100%: da n. 107 a n. 110 pareri

Obiettivo raggiunto al 75%: da n. 104 a n. 106 pareri

Obiettivo raggiunto al 50%: da n. 101 a n. 103 pareri

Obiettivo non raggiunto: < n. 101 pareri

Indicatori di Risultato: N. delle richieste evase /n. delle richieste

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di

Obiettivo raggiunto al 100%:

se (n. incarichi 2010 a legali esterni – n. incarichi 2011 a legali esterni)/n. incarichi 2010 a legali esterni = 20%

e

se (n. incarichi 2010 congiunti – n. incarichi 2011 congiunti)/n. incarichi 2010 congiunti = 20%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se (n. incarichi 2010 a legali esterni – n. incarichi 2011 a legali esterni)/n. incarichi 2010 a legali esterni = 20%

e

se (n. incarichi 2010 congiunti – n. incarichi 2011 congiunti)/n. incarichi 2010 congiunti = 0%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se (n. incarichi 2010 a legali esterni – n. incarichi 2011 a legali esterni)/n. incarichi 2010 a legali esterni = 0%

e

se (n. incarichi 2010 congiunti – n. incarichi 2011 congiunti)/n. incarichi 2010 congiunti = 20%

Obiettivo non raggiunto:

se (n. incarichi 2010 a legali esterni – n. incarichi 2011 a legali esterni)/n. incarichi 2010 a legali esterni = 0%

e

se (n. incarichi 2010 congiunti – n. incarichi 2011 congiunti)/n. incarichi 2010 congiunti = 0%

Indicatori di Risultato:

n. incarichi 2010 a legali esterni – n. incarichi 2011 a legali esterni /n. incarichi 2010 a legali esterni

n. incarichi 2010 congiunti – n. incarichi 2011 congiunti/n. incarichi 2010 congiunti

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Avvocatura

Direttore	Centro di Costo
Avv. Bocchio	

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2011
15/09/2011
30/09/2011
31/12/2011

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di

DIREZIONE STAFF ECONOMICO/FINANZIARIA

Responsabile: Dott. Carlo A. Ravazzano

Assessori di riferimento:

Sindaco, Prof. Piercarlo Fabbio

Prof. Luciano Vandone



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Economico Finanziaria	
Direttore	Centro di Costo
Dott. Ravazzano	

OBBIETTIVO: B)a. Controllo analogo sulle società e sugli organismi partecipati

FINALITA' STRATEGICHE: Attivazione Comitato Tecnico con lo scopo di fornire al Sindaco elementi di conoscenza utili ad espletare, in seno alle Assemblee dei Soci delle società e degli organismi partecipati, che gestiscono servizi pubblici locali ovvero curano servizi strumentali con affidamento in house del servizio, l'indispensabile controllo analogo previsto dalla normativa in materia.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Il Comitato, dopo la fase di verifica preliminare on desk, atta a fungere da stimolo e controllo sull'operato societario, appurato l'impatto sulle aziende, procederà con il controllo on site. L'analisi on desk verte sulle voci di bilancio delle aziende monitorate, analizzate anche tenuto conto del loro trend storico, e sui dati gestionali utili all'approfondimento delle criticità riscontrate. Obiettivo pluriennale.

Tempistica:

- **Fase 1:** predisposizione deliberazione G.C.
- **Fase 2:** insediamento Comitato Tecnico
- **Fase 3:** raccolta documentazione
- **Fase 4:** analisi on desk
- **Fase 5:** analisi criticità, azioni di miglioramento
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

30/06/2011
15/07/2011
31/08/2011
31/10/2011
30/11/2011
31/12/2011

Risultato atteso: Relazione semestrale per il Sindaco, comprensiva dei report conclusivi di verifica (riguardanti almeno il 30% delle società/organismi oggetto di monitoraggio – in totale n. 10)

Obiettivo raggiunto al 100%:

Relazione semestrale per il Sindaco, comprensiva dei report conclusivi di verifica riguardanti il 30% delle società/organismi oggetto di monitoraggio

Obiettivo raggiunto al 75%:

Relazione semestrale per il Sindaco, comprensiva dei report conclusivi di verifica riguardanti il 20% delle società/organismi oggetto di monitoraggio

Obiettivo raggiunto al 50%:

Relazione semestrale per il Sindaco, comprensiva dei report conclusivi di verifica riguardanti il 10% delle società/organismi oggetto di monitoraggio

Obiettivo non raggiunto:

mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: N° report conclusivi di verifica/N° società/organismi oggetto di monitoraggio (n. 10)

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Economico Finanziaria	
Direttore	Centro di Costo
Dott. Ravazzano	

OBIETTIVO: B)b. Piano di razionalizzazione della spesa

FINALITA' STRATEGICHE: La legge finanziaria per il 2008 ha definito la razionalizzazione delle spese di funzionamento quale obiettivo prioritario delle P.A.. Seppur considerata come norma di principio per gli Enti Locali, l'Amministrazione ha ritenuto di adottare – contestualmente all'approvazione del bilancio di previsione 2011 – il piano triennale finalizzato al contenimento delle spese di funzionamento delle proprie strutture previsto dalla citata legge.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

L'obiettivo concerne il contenimento delle spese di funzionamento delle strutture comunali attraverso l'individuazione di misure finalizzate a razionalizzare l'utilizzo di: dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le postazioni di lavoro nell'automazione dell'ufficio, apparecchiature di telefonia mobile e fissa, autoveicoli di servizio e altro

Tempistica:

- **Fase 1:** Adozione Piano Triennale per contenimento delle spese di funzionamento
- **Fase 2:** verifica, nell'ottica del risparmio di spesa, in contraddittorio coi responsabili di settore, di: quote associative, noleggio attrezzature, congruità convenzioni, spese tipografiche, affittanze attive e passive, fornitura arredi, servizi esterni, contratti di fornitura utenze, parco automezzi, incarichi professionali, abbonamenti
- **Fase 3:** predisposizione di proposte di razionalizzazione per almeno 3 delle voci prese in esame
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

30/05/2011

15/09/2011

31/12/2011

31/12/2011

Risultato atteso: Predisposizione di proposte di razionalizzazione del contenimento della spesa (almeno 3)

Obiettivo raggiunto al 100%:

Predisposizione di 3 proposte di razionalizzazione del contenimento della spesa

Obiettivo raggiunto al 75%:

Predisposizione di 2 proposte di razionalizzazione del contenimento della spesa

Obiettivo raggiunto al 50%:

Predisposizione di 1 proposta di razionalizzazione del contenimento della spesa

Obiettivo non raggiunto:

mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: N° proposte di razionalizzazione

VINCOLI: aumenti dei prezzi delle materie prime come certificato dall'ISTAT

Il Segretario Generale
Direzione

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Economico Finanziaria

Direttore	Centro di Costo
Dott. Ravazzano	

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2011
15/09/2011
30/09/2011
31/12/2011

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di

**DIREZIONE STAFF RISORSE
UMANE E
ORGANIZZAZIONE**

Responsabile: Dott. Antonio Pino

Assessori di riferimento:

Dott. Giancarlo Forno

Sig. Evaldo Pavanello



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Risorse Umane e Organizzazione	
Direttore	Centro di Costo
Dott. Pino	

OBIETTIVO: B)a. Il modello CAF come strumento di autovalutazione: implementazione del progetto e suo ulteriore sviluppo nell'ambito del futuro piano delle performance

FINALITA' STRATEGICHE: Formazione di "valutatori", individuati tra i referenti del Controllo di Gestione (almeno uno per ogni Direzione), finalizzata all'applicazione diffusa della metodologia CAF, utilizzata a supporto della valutazione delle performance. La formazione sarà a cura di personale interno all'Ente.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|------------|
| ➤ Fase 1: Piano di comunicazione delle finalità del progetto | 30/09/2011 |
| ➤ Fase 2: Incontro conoscitivo con i referenti per la pianificazione e calendarizzazione degli incontri formativi | 15/10/2011 |
| ➤ Fase 3: Programmazione dei momenti formativi | 20/10/2011 |
| ➤ Fase 4: Avvio della formazione | 24/10/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/2011 |

Risultato atteso: Formazione teorica dei "valutatori", al fine dell'applicazione diffusa della metodologia CAF (obiettivo pluriennale)

Obiettivo raggiunto al 100%:

completamento della formazione teorica dei valutatori, così come da programma (5 incontri formativi, come previsto nel contesto dei piani di Formazione CAF del Dipartimento della F.P.)

Obiettivo raggiunto al 75%:

programmazione dei momenti formativi e avvio della formazione

Obiettivo raggiunto al 50%:

pianificazione e calendarizzazione degli incontri formativi

Obiettivo non raggiunto:

mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Risorse Umane e Organizzazione	
Direttore	Centro di Costo
Dott. Pino	1501H

OBIETTIVO: B)b. Definizione della bozza del nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance del personale del comparto, secondo i contenuti del decreto lgs.vo n.150/2009.

FINALITA' STRATEGICHE: Dare compimento alle disposizioni dei Titoli II e III del decreto Brunetta per lo sviluppo di un sistema di performance management che prevede la collocazione degli strumenti di programmazione e controllo già in uso presso le Autonomie locali (RPP, PEG globale, Report a consuntivo) nel nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance, di cui il Sistema premiante diventa componente essenziale.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Definizione della bozza di un nuovo Sistema premiante del personale del comparto (performance organizzativa e individuale) basato sul principio della selettività e mirato alla valorizzazione del merito individuale e di gruppo attraverso il processo di valutazione, da sottoporre all'Amministrazione e alle parti sindacali. Adeguamento alla normativa vigente del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi.

Tempistica:

- **Fase 1:** analisi delle problematiche e dei contenuti del Sistema
- **Fase 2:** Redazione bozza Regolamento
- **Fase 3 :** Presentazione all'Amministrazione e alle parti sindacali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

	31/10/2011
	10/12/2011
	20/12/2011
	31/12/2011

Risultato atteso: Presentazione del documento ad Amministrazione e parti sindacali
Obiettivo raggiunto al 100%: presentazione del documento ad Amministrazione e parti sindacali
Obiettivo raggiunto al 75%: redazione bozza del Regolamento
Obiettivo raggiunto al 50%: analisi delle problematiche e dei contenuti del Sistema
Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto
Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: eventuali mutamenti o adeguamenti normativi



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Risorse Umane e Organizzazione	
Direttore	Centro di Costo
Dott. Pino	

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita. Una fase dell'obiettivo è riservata al coinvolgimento dei responsabili dei Servizi della Direzione che esamineranno i parametri, formulando una proposta migliorativa con lo scopo di creare una banca dati di riferimento confrontabile nel tempo.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2011
15/09/2011
30/09/2011
31/12/2011

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.
Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;
Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;
Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;
Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

**Il Segretario Generale
Direzione**

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di

**DIREZIONE
AFFARI GENERALI**

Responsabile: Dott.ssa Rosella Legnazzi

Assessori di riferimento:

Sindaco, Prof. Piercarlo Fabbio

Sig. Gianpaolo Olivieri



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA	
Direzione	Centro di Costo
AFFARI GENERALI	0600L
Direttore di Direzione Dott.ssa Legnazzi	

OBIETTIVO: B)a. Applicazione della disciplina concernente la tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13.8.2010 e s.m.i.

FINALITA' STRATEGICHE: Garantire il rispetto delle prescrizioni imposte dalla normativa sopracitata nelle procedure di scelta del contraente, dalla determinazione a contrarre sino alla stipulazione dei contratti

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Coordinamento dell'attività contrattuale della Direzione con quella delle altre Direzioni dell'Ente

Tempistica:

- **Fase 1 : approfondimento giuridico (dottrinale e giurisprudenziale)**
- **Fase 2:elaborazione clausole contrattuali e schemi di procedure**
- **Fase 3:attività di formazione con i funzionari delle Direzioni dell'Ente, finalizzata all'aggiornamento normativo e alla condivisione e coordinamento delle procedure - illustrazione dei modelli elaborati**
- **Fase 4 monitoraggio con uffici A.V.C.P. rispetto alla corretta applicazione delle procedure**
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/08/2011
30/09/2011
31/10/2011
31/12/2011
31/12/2011

Risultato atteso: Maggiore uniformità nella redazione e nelle comunicazioni prescritte dalla legge, da parte di ciascun responsabile del procedimento, dei documenti di gara e contrattuali, al fine di evitare sanzioni da parte dell'AVCP

Obiettivo raggiunto al 100%: completamento dell'iter progettuale previsto per il 2011, in assenza di sanzioni da parte dell'AVCP;

Obiettivo raggiunto al 75%: completamento dell'attività di formazione dei funzionari dell'Ente, finalizzata all'aggiornamento normativo e alla condivisione e al coordinamento delle procedure nonché all'illustrazione dei modelli elaborati;

Obiettivo raggiunto al 50%: elaborazione clausole contrattuali e schemi di procedure;

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: imposti dalla vigente normativa (L. 136/2010; d.lgs. 163/2006)

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA	
Direzione	Centro di Costo
AFFARI GENERALI	0600L
Direttore di Direzione Dott.ssa Legnazzi	

OBIETTIVO: B)b Attuazione del protocollo di legalità stipulato tra l'Ufficio Territoriale di Governo – Prefettura di Alessandria e il Comune, concernente la prevenzione delle infiltrazioni della criminalità organizzata negli appalti pubblici (nella specie appalto realizzazione manufatto di attraversamento del fiume Tanaro in corrispondenza del precedente ponte Cittadella)

FINALITA' STRATEGICHE: Garantire il rispetto delle prescrizioni di legge (codice dei contratti - d.lgs. 163/2006 e s.m.i e regolamento di attuazione - D.P.R. 207 / 2010) in materia di affidamento ed esecuzione di contratti di appalto e di subappalto e degli altri sub-contratti, coordinandole con i vincoli assunti dal Comune (Ente Appaltante) con il citato protocollo.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Coordinamento dell'attività istruttoria e decisionale della Direzione con quella delle Direzioni dell'Ente interessate all'affidamento di detti contratti e subcontratti.

Tempistica:

- **Fase 1:** predisposizione specifiche clausole contrattuali
- **Fase 2:** coordinamento procedure con l'Ufficio Territoriale di Governo e le Direzioni dell'Ente competenti in materia di affidamento ed esecuzione di appalti pubblici di lavori, servizi e forniture
- **Fase 3:** monitoraggio affidamenti e subaffidamenti perfezionati nell'anno in corso
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/08/2011

30/09/2011

31/12/2011

31/12/2011

Risultato atteso: Massimo rigore delle procedure amministrative al fine della prevenzione di tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nell'appalto di cui al presente obiettivo

Obiettivo raggiunto al 100%: completamento dell'iter progettuale previsto per il 2011 con monitoraggio di tutti gli affidamenti in subappalto e dei subcontratti – riguardanti l'appalto di cui al presente obiettivo - perfezionati nel rispetto delle tempistiche richieste dal protocollo di legalità;

Obiettivo raggiunto al 75%: coordinamento delle procedure - integrate da specifiche clausole contrattuali - con l'Ufficio Territoriale di Governo e le Direzioni dell'Ente competenti in materia di affidamento ed esecuzione di appalti pubblici di lavori, servizi e forniture;

Obiettivo raggiunto al 50%: predisposizione di specifiche clausole contrattuali;

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: stabiliti dalla normativa di riferimento (d.lgs. 163/2006; D.P.R. 207 /2010 – in materia di contratti e D.P.R. 205 / 1998,L. 15.7.2009 n. 94; D.P.R.2.8.2010 n. 150 - in materia antimafia) e dal *protocollo di legalità*.

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V. Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione	Centro di Costo
AFFARI GENERALI	
Direttore di Direzione Dott.ssa Legnazzi	

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2011
15/09/2011
30/09/2011
31/12/2011

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI

Responsabile: Dott.ssa Cristina Bistolfi

Assessori di riferimento:

Sig. Evaldo Pavanello



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA	
Direzione	Centro di Costo
Servizi Demografici	2320L
Direttore di Direzione Dr.ssa Bistolfi	

OBIETTIVO: B)a. Introduzione del nuovo modulo informatico per lo Stato Civile e sperimentazione supporti *hardware* di riferimento

FINALITÀ STRATEGICHE: adeguare le prestazioni, in termini organizzativi e temporali, dei servizi all'utenza forniti dal Servizio Stato Civile, in considerazione dell'evoluzione normativa e delle crescenti richieste dell'utenza, anche attraverso la graduale sostituzione di parte dell'*hardware* (stampanti in dotazione per la stesura degli atti di Stato Civile) ed adeguamento *software*.

DIRETTIVE SPECIFICHE – DESCRIZIONE: Lo stanziamento in bilancio delle risorse finanziarie necessarie per l'acquisto dell'*hardware* di riferimento da parte di Aspal S.r.l è *conditio sine qua non* per lo sviluppo delle fasi attinenti.

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
	<u>data prevista</u>
➤ Fase 1: installazione e collaudo nuovo <i>software</i> per la gestione degli atti di Stato Civile	➤ 31/01/2011
➤ Fase 2: creazione nuova modulistica QRP per informatizzare la stampa delle comunicazioni di Stato Civile	➤ 30/04/2011
➤ Fase 3: creazione nuova modulistica QRP per stampa atti di Stato Civile su fogli in formato ministeriale non prestampati	➤ 31/10/2011
➤ Fase 4: verifica e sperimentazione delle nuove modalità di stampa di atti e di comunicazioni di Stato Civile	➤ 30/12/2011
➤ Fase 5: installazione e collaudo di alcune nuove stampanti ad aghi per la stesura degli atti di Stato Civile	➤ 31/12/2011
➤ Fase 6: verifica degli aggiornamenti su nuovo <i>software</i> richiesti a Deda Group in fase di collaudo	➤ 31/12/2011
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	➤ 31/12/2012

Risultato atteso: evasione delle richieste pervenute dall'utenza

Obiettivo raggiunto al 100%: se "n. richieste evase/ n. richieste pervenute" compreso tra 85% e 100%

Obiettivo raggiunto al 75%: se "n. richieste evase/ n. richieste pervenute" compreso tra 65% e 84%

Obiettivo raggiunto al 50%: se "n. richieste evase/ n. richieste pervenute" compreso tra 50% e 64%

Obiettivo non raggiunto: se "n. richieste evase/ n. richieste pervenute" inferiore al 50%

Indicatori di Risultato:

"n. richieste evase/n. richieste pervenute" (percentuale di evasione delle pratiche di Stato Civile – redazione di atti di Stato Civile, annotazioni a margine di atti di Stato Civile, comunicazioni connesse e con-seguenti – rispetto alle richieste pervenute al Servizio)

VINCOLI: (1) esigenze e scadenze istituzionali connesse ai servizi da garantire, nonché la fornitura della strumentazione *hardware* e *software* necessaria ed in tempi utili – (2) Stanziamento in bilancio delle risorse finanziarie necessarie per l'acquisto dell'*hardware* di riferimento da parte di Aspal S.r.l

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA	
Direzione	Centro di Costo
Servizi Demografici	2330L
Direttore di Direzione Dr.ssa Bistolfi	

OBIETTIVO: B)b. Gestione attività di segreteria per il funzionamento delle Commissioni e Sottocommissioni Elettorali Circondariali

FINALITÀ STRATEGICHE: tenuta ed aggiornamento copia liste elettorali in deposito presso le Commissioni, verbalizzazione delle operazioni di controllo e di approvazione delle variazioni ordinarie e straordinarie alle liste elettorali dei Comuni del Circondario elettorale, attività di segreteria e preparatoria delle operazioni delle Commissioni, nonché adempimenti preparatori delle consultazioni elettorali e referendarie anche connesse alle ammissioni al voto. Esame ed ammissione delle liste dei candidati per il rinnovo a scadenza degli organi comunali.

DIRETTIVE SPECIFICHE – DESCRIZIONE: rispetto normativo degli adempimenti prescritti in capo alle Commissioni e Sottocommissioni Elettorali Circondariali.

Tempistica:	Scadenze previste per fasi
	progettuali: <u>data prevista</u>
➤ Fase 1: Esame e verifica documentazione, nonché approvazione verbali 1ª revisione dinamica ordinaria delle liste elettorali	➤ 10/04/2011
➤ Fase 2: Esame e verifica documentazione, nonché approvazione verbali revisioni dinamiche straordinarie delle liste elettorali	➤ 15/06/2011
➤ Fase 3: Esame e verifica documentazione, nonché approvazione verbali 1ª revisione semestrale delle liste elettorali	➤ 10/06/2011
➤ Fase 4: Esame e verifica documentazione, nonché approvazione verbali 2ª revisione dinamica ordinaria delle liste elettorali	➤ 10/10/2011
➤ Fase 5: Esame e verifica documentazione, nonché approvazione verbali 2ª revisione semestrale delle liste elettorali	➤ 10/12/2011
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	➤ 31/12/2011

Risultato atteso: grado di soddisfazione (almeno pari a “buono”) espresso dai Comuni del Circondario elettorale, fruitori dell’attività di segreteria.

Obiettivo raggiunto al 100%: se il giudizio complessivo è pari a “**buono**” o “**ottimo**”

Obiettivo raggiunto al 75%: se il giudizio complessivo è pari a “**discreto**”

Obiettivo raggiunto al 50%: se il giudizio complessivo è pari a “**sufficiente**”

Obiettivo non raggiunto: se il giudizio complessivo è pari a “**inadeguato**”

Indicatori di Risultato:

“giudizio complessivo” (indicatore di *performance* espresso da un campione significativo – almeno pari al 50% – dei Comuni del Circondario elettorale) espresso tramite risposta a specifico questionario.

VINCOLI: rispetto normativo degli adempimenti prescritti in capo alle Commissioni Elettorali Circondariali.

Il Direttore d’Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V. Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA	
SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA	
Direzione	Centro di Costo
Servizi Demografici	2310L
Direttore di Direzione Dr.ssa Bistolfi	

OBIETTIVO: C)a. Partecipazione al progetto di miglioramento della qualità interna

FINALITA' STRATEGICHE: sviluppo del progetto sulla qualità dei servizi attraverso un approfondimento del benessere organizzativo interno, stante l'elevato *standard* qualitativo raggiunto nel servizio all'utenza, ed attivazione, sul fronte del miglioramento dei servizi rivolti all'esterno, delle procedure per la certificazione anagrafica e di Stato Civile *on-line*.

N.B.:I vincoli esposti a margine evidenziano la *conditio sine qua non* per lo sviluppo delle fasi attinenti.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: Servizio Anagrafe, Servizio Formazione e Sviluppo R.U., Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali <u>data prevista</u>
➤ Fase 1: verifica da parte del gruppo di lavoro del questionario sul benessere organizzativo e individuazione delle modalità per la sua somministrazione	➤ 31/01/2011
➤ Fase 2: somministrazione del questionario ai dipendenti del Servizio Anagrafe e Statistica	➤ 30/09/2011
➤ Fase 3: elaborazione ed analisi dei primi risultati	➤ 15/10/2011
➤ Fase 4: confronto dei risultati sul benessere organizzativo con quelli emersi a seguito della somministrazione dei questionari CAF	➤ 30/11/2011
➤ Fase 5: analisi delle criticità e dei punti di forza individuati	➤ 15/12/2011
➤ Fase 6: attivazione procedure per la certificazione anagrafica e di stato civile <i>on-line</i> *	➤ 31/12/2011
➤ Fase 7: valutazione e verifica di eventuali miglioramenti introdotti/da introdurre	➤ 31/12/2011
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	➤ 31/12/2011

Risultato atteso: coinvolgimento del personale per migliorare le prestazioni interne e la qualità del servizio reso all'utenza

Obiettivo raggiunto al 100%: se la "percentuale di partecipazione" compresa tra 85% e 100%

Obiettivo raggiunto al 75%: se la "percentuale di partecipazione" compresa tra 65% e 84%

Obiettivo raggiunto al 50%: se la "percentuale di partecipazione" compresa tra 50% e 64%

Obiettivo non raggiunto: se la "percentuale di partecipazione" inferiore al 50%

Indicatori di Risultato:

"percentuale di partecipazione" al progetto del personale del Servizio Anagrafe e Statistica.

VINCOLI: esigenze e scadenze istituzionali connesse ai servizi da garantire per tutte le fasi.

In aggiunta per la fase 6: * 1) disponibilità dei finanziamenti e loro tempestiva assegnazione ad Aspal S.r.l.,

2) che non sorgano intoppi in corso di installazione e di verifica del funzionamento di *hardware* e *software* dedicati, 3) la competente Prefettura-U.T.G. di Alessandria dia il nulla osta, 4) Prefetto e Sindaco sottoscrivano il necessario protocollo d'intesa previsto dal Ministero dell'Interno.

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

**DIREZIONE EDUCAZIONE,
SPORT, CULTURA,
MUSEI E TURISMO**

Responsabile: Sig.ra Carla Cattaneo

Assessori di riferimento:

Sindaco, Prof. Piercarlo Fabbio

Dott. Paolo Bonadeo

Prof. Teresa Curino

Prof. Luciano Vandone



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione	Centro di Costo
EDUCAZIONE, SPORT, CULTURA, MUSEI E TURISMO	3120P
Direttore di Direzione Sig.ra Cattaneo	

OBIETTIVO: B)a. Progetto di informatizzazione della gestione del Servizio di Refezione Scolastica mediante adozione nuovo software "Eat@school"

FINALITA' STRATEGICHE: Processo di modernizzazione e razionalizzazione della gestione del servizio di refezione scolastica mediante l'informatizzazione delle funzioni di: prenotazione pasti, consumi, pagamenti delle rette e dei pasti, rendicontazione e controllo.

Semplificazione del dialogo tra gli utenti e la Pubblica Amministrazione, nonché un efficiente sistema di erogazione del servizio, in attuazione delle direttive del "Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD" (D. Lgs. 30 Dicembre 2010, n. 235)

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Tempistica:

- **Fase 1:** Analisi del processo
- **Fase 2:** individuazione delle criticità
- **Fase 3:** elaborazione ed individuazione dei correttivi
- **Fase 4:** installazione definitiva e funzionalità nuovo software "Eat@school"
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/01/2011
30/04/2011
31/05/2011
18/07/2011
31/12/2012

Risultato atteso:

Avvio completa digitalizzazione della gestione del Servizio di Refezione Scolastica per l'anno scolastico 2011/2012, con il 100% degli utenti del servizio registrati on line

Obiettivo raggiunto al 100%:

se n. utenti registrati on line/ n. utenti del servizio compreso tra 85% e 100%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se n. utenti registrati on line/ n. utenti del servizio compreso tra 65% e 84%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se n. utenti registrati on line/ n. utenti del servizio compreso tra 50% e 64%

Obiettivo non raggiunto:

se n. utenti registrati on line/ n. utenti del servizio < del 50%

Indicatori di Risultato:

n. utenti registrati on line/ n. utenti del servizio

VINCOLI: risorse assegnate con il PEG

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione	Centro di Costo
EDUCAZIONE, SPORT, CULTURA, MUSEI E TURISMO	3210P-3230P
Direttore di Direzione Sig.ra Cattaneo	

OBIETTIVO: B)b. Riorganizzazione della gestione dei servizi culturali - Servizio Cultura, Musei e Turismo e Servizio Biblioteca a partire dal 01/10/2011.

FINALITA' STRATEGICHE:

Sviluppo delle attività culturali attraverso una progettualità e una programmazione congiunta tra il Servizio Biblioteca e il Servizio Cultura e Turismo. Coinvolgimento nei progetti culturali di soggetti esterni, al fine di valorizzare opere e renderle disponibili, per contribuire attraverso la conoscenza alla crescita culturale dei cittadini del Comune e per attrarre visitatori.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Tempistica:

	Scadenze previste per fasi progettuali:
➤ Fase 1: individuazione delle possibili azioni da intraprendere	31/08/2011
➤ Fase 2: riorganizzazione e armonizzazione dei servizi resi nella Biblioteca Civica, Palazzo Cuttica e Sale d'Arte	30/09/2011
➤ Fase 3: sperimentazione inizio nuova gestione dei Servizi	01/10/2011
➤ Fase 4 : verifica sull'ottimizzazione delle prestazioni	31/12/2011
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2012

Risultato atteso:

riorganizzazione e armonizzazione dei servizi resi nella Biblioteca Civica, Palazzo Cuttica e Sale d'Arte con riduzione prevista della spesa pari a €364.422,82 annuo = € 91.105,71 IV trimestre 2010

Obiettivo raggiunto al 100%:

se risparmio compreso tra 85% e 100% di € 91.105,71

Obiettivo raggiunto al 75%:

se risparmio compreso tra 65% e 84% di € 91.105,71

Obiettivo raggiunto al 50%:

se risparmio compreso tra 50% e 64% di € 91.105,71

Obiettivo non raggiunto:

se risparmio < del 50% di € 91.105,71

Indicatori di Risultato:

spese per prestazione di servizi affidati a terzi IV trimestre 2011- spese per prestazione di servizi affidati a terzi IV trimestre 2010 (Biblioteca e Cultura)

VINCOLI: risorse assegnate con il PEG

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione

Centro di Costo

**EDUCAZIONE, SPORT,
CULTURA, MUSEI E
TURISMO**

3130P

**Direttore di Direzione
Sig.ra Cattaneo**

OBIETTIVO: C)a. Customer Satisfaction Servizio di Scuola Comunale dell'Infanzia

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

Realizzazione di indagini periodiche di customer satisfaction del Servizio di Scuola Comunale dell'Infanzia, per garantire e implementare le forme di partecipazione e consultazione degli utenti, per sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra il Comune e i cittadini/utenti.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI:

Servizio Educazione Prescolare - Servizio U.O.A.

Tempistica:

- **Fase 1:** preparazione del questionario
- **Fase 2:** raccolta dati
- **Fase 3:** elaborazione e interpretazione dei dati
- **Fase 4:** presentazione e utilizzazione dei risultati
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

30/09/2011
30/11/2011
15/12/2011
31/12/2011
31/12/2011

Risultato atteso: grado di soddisfazione – giudizio complessivo almeno pari a “buono” – espresso dagli utenti fruitori del Servizio di Scuola Comunale dell'Infanzia.

Obiettivo raggiunto al 100%:

se il giudizio complessivo è pari a “buono” o “ottimo”

Obiettivo raggiunto al 75%:

se il giudizio complessivo è pari a “discreto”

Obiettivo raggiunto al 50%:

se il giudizio complessivo è pari a “sufficiente”

Obiettivo non raggiunto:

se il giudizio complessivo è pari a “inadeguato”

Indicatori di Attività/Risultato:

indicatori di performance: giudizio complessivo espresso da un campione significativo - almeno il 30% - di utenti (famiglie dei bimbi frequentanti la Scuola Comunale dell'Infanzia)

VINCOLI: risorse assegnate con il PEG

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

DIREZIONE FAMIGLIA E SOLIDARIETA' SOCIALE

Responsabile: Dott.ssa Maria A. Biscaldi

Assessori di riferimento:

Prof. Teresa Curino

Dott. Gabrio Secco



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione	Centro di Costo
FAMIGLIA E SOLIDARIETA' SOCIALE	3110P
Direttore di Direzione Dott.ssa Biscaldi	

OBIETTIVO B)a: "150 anni dell'Unità nazionale: realizzazione di attività pubbliche finalizzate alla promozione presso i giovani della conoscenza storica degli eventi connessi all'avvenuta unificazione d'Italia e dei valori civili e sociali da essa scaturenti".

FINALITA' STRATEGICHE:

l'obiettivo si inserisce sinergicamente nell'ambito delle celebrazioni per il 150° Anniversario dell'Unità di Italia e si fonda sulla volontà di rafforzare il ruolo dell'Ente Comunale in merito alla diffusione e all'irrobustimento di un modello socio-culturale cognitivo di riferimento che sia propedeutico ad una sempre maggiore consapevolezza da parte della cittadinanza, ed in particolare di quella sua componente comprendente le fasce d'età più giovani, della portata valoriale in termini civili e sociali dell'odierno sistema repubblicano italiano e degli eventi storici che portarono all'Unità d'Italia e posero le basi dell'evoluzione nazionale in successione avutasi. In tale posizione di promotore di coscienza civile e memoria storica, il Comune di Alessandria:

- diviene soggetto attivo nel produrre senso di appartenenza collettiva ad un percorso evolutivo di civismo;
- attualizza i valori umani universali sottesi alle azioni patriottiche caratterizzanti gli eventi storici avvenuti per l'unificazione dell'Italia e li promuove nel contesto sociale attuale;
- diffonde in modo particolare presso i giovani l'importanza e il significato degli eventi celebrativi del caso, promuovendo un atteggiamento facilitante il mantenimento della memoria storica a livello collettivo;
- fornisce un percorso cognitivo aggiuntivo anche a beneficio degli alunni stranieri.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

- "*Italiae. 150 eventi in Piazza per ri-disegnare l'Italia*". Progetto da realizzarsi in collaborazione con Aspal S.r.l. e con il coinvolgimento del Dipartimento Educazione Castello di Rivoli Museo di Arte Contemporanea. Si tratta di un'iniziativa di rete a livello nazionale che si rivolge a gruppi-classe di alunni appartenenti a scuole dell'infanzia e primarie, ai quali è fornito un percorso creativo e artistico articolato in diverse fasi e inerente la raffigurazione visiva dell'Italia. L'aspetto propriamente pedagogico – fortemente integrato con laboratori creativi di disegno e pittura e arricchito da percorsi di gioco e animazione – è infatti caratterizzato da contenuti e soluzioni relazionali elaborati in maniera diversificata a seconda del diverso ordine delle scuole interessate. A conclusione del tutto è organizzata una manifestazione generale durante la quale gli studenti sono impegnati nel creare una vera e propria mostra a cielo aperto per la città con tutte le produzioni artistiche (definite *Italiae*) realizzate individualmente dagli stessi e raffiguranti la forma dell'Italia ri-elaborata in infinite varianti;
- esecuzione pubblica dell'inno nazionale "*Fratelli d'Italia*". Trattasi dell'organizzazione e della realizzazione in collaborazione con Radio B.B.S.I. di una manifestazione che vede la partecipazione di diverse autorità locali e destinata in particolare agli alunni delle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio cittadino, nei confronti dei quali è inoltre predisposto per l'occasione uno specifico servizio di trasporto cittadino;
- "*Festival della letteratura per ragazzi ...e non: Librinifesta 2011*". Nell'ambito dell'edizione 2011 di Librinifesta è dato rilievo alla tematica dei 150 anni dell'Italia attraverso l'allestimento della "*MOSTRA RISORGIMENTO – 150° dell'Unità d'Italia*";
- presso il giardino dell'Isola delle Sensazioni è organizzato un laboratorio artistico all'aperto caratterizzato da una trattazione del tema dell'unificazione d'Italia particolarmente orientata ai bambini e con l'ausilio di burattini artigianali.

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
Fase 1: incontri per presentazione progetto "Italiæ..." nelle scuole con illustrazione di finalità, contenuti, modalità operative e raccolta adesioni.	30/01/2011
Fase 2: preparazione insegnanti e operatori.	28/02/2011
Fase 3: organizzazione interventi e mostra a Librinifesta 2011.	31/03/2011
Fase 4: realizzazione eventi Librinifesta 2011.	10/04/2011
Fase 5: predisposizione programma estivo Isola delle Sensazioni e organizzazione relativi eventi.	30/06/2011
Fase 6: realizzazione laboratorio tematico Isola delle Sensazioni.	30/08/2011
Fase 7: predisposizione attività nelle scuole e attivazione laboratori del progetto "Italiæ..."	30/10/2011
Fase 8: predisposizione attività nelle scuole per la manifestazione dell'inno nazionale.	15/11/2011
Fase 9: organizzazione e coordinamento manifestazione finale "Italiæ..."	15/11/2011
Fase 10: realizzazione manifestazione finale "Italiæ..."	15/12/2011
Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo:	31/12/2011

Risultato atteso: realizzazione di eventi (Festival della letteratura per ragazzi...e non: Librinifesta 2011; esecuzione pubblica inno "Fratelli d'Italia", progetto 150Italiæ) con il coinvolgimento attivo degli alunni di differenti scuole (incremento tendenziale del 50% rispetto alla analoga partecipazione del 2010), al fine della promozione presso i giovani della conoscenza storica degli eventi connessi all'avvenuta unificazione d'Italia e dei valori civili e sociali da essa scaturenti.

Obiettivo raggiunto al 100%:

se $\frac{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2011} - \text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}$ (n. 2744) compreso tra il 40% e il 50%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se $\frac{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2011} - \text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}$ (n. 2744) compreso tra il 30% e il 39%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se $\frac{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2011} - \text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}$ (n. 2744) compreso tra il 20% e il 29%

Obiettivo non raggiunto:

se $\frac{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2011} - \text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}$ (n. 2744) < al 20%

Indicatori di Risultato:

$\frac{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2011} - \text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}$ (n. 2744)

VINCOLI:

- variazione del grado di compartecipazione da parte di Radio B.B.S.I., Associazione "Il Contastorie", AMIU, AMAG, ATM.;
- le tempistiche di realizzazione degli eventi programmati in ambiente esterno potranno subire variazioni in funzione delle condizioni climatiche.

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione	Centro di Costo
FAMIGLIA E SOLIDARIETA' SOCIALE	3310P 3110P
Direttore di Direzione Dott.ssa Biscaldi	

OBIETTIVO B)b: "Azioni di sostegno all'inserimento lavorativo di giovani e soggetti svantaggiati".

FINALITÀ STRATEGICHE:

azioni volte a facilitare l'inserimento lavorativo di:

- giovani in cerca di occupazione ed in particolare di quelli a rischio di emarginazione, con l'intento di far conoscere alcuni aspetti del mondo del lavoro e i relativi percorsi, nonché fornire ad alcune imprese la possibilità di conoscere proposte di possibili lavoratori;
- soggetti a diverso titolo esclusi dal mondo del lavoro che necessitano di inserimento o reinserimento attraverso adeguati progetti specificatamente predisposti a tale scopo.

Tali finalità generali sono così articolate:

- creazione di percorsi informativi e di orientamento in merito alle opportunità di lavoro per i giovani;
- creazione di nuove opportunità di incontro tra percorsi formativi e mondo del lavoro;
- sperimentazione di nuove esperienze di avviamento lavorativo per giovani in condizione di disagio sociale;
- costruzione di una rete territoriale formata da associazioni di categoria ed enti di formazione professionali al fine di attivare interventi sempre più coordinati tra domanda e offerta, soprattutto in considerazione del cambiamento delle esigenze produttive della realtà locale;
- creazione di occasioni lavorative tramite strumenti quali cantieri di lavoro e tirocini formativi e di orientamento, cosicché favorire l'inclusione sociale di soggetti a rischio di esclusione;
- fornitura all'interno dei servizi comunali di occasioni per lo svolgimento di "attività restituiva alla società", costituita da percorsi di attività socialmente utili condannati per guida in stato di ebbrezza e per soggetti rientranti in situazioni sociali di particolare disagio.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

- creazione di un tavolo di lavoro permanente con rappresentanti delle istituzioni, del mondo del lavoro e dell'istruzione;
- partecipazione al tavolo di lavoro interistituzionale per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati;
- orientamento e sostegno alla ricerca del lavoro;
- informazione: percorsi informativi rivolti ai giovani su tutte le opportunità del mondo del lavoro e percorsi per facilitare la circolarità delle informazioni fra gli enti partner del progetto
- avviamento di tirocini lavorativi rivolti a giovani d'età compresa tra i 18 e i 29 anni;
- corso di formazione sulle tecniche del colloquio di selezione del personale rivolto agli operatori degli enti partner ed esterni;
- attività di co-progettazione tra le associazioni di categoria sui modelli di rilevazione dei bisogni formativi da parte delle aziende;
- ideazione e gestione progetto per inserimento in cantiere di lavoro di persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale;
- azioni di inserimento lavorativo in cantieri di lavoro di persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, accompagnamento e monitoraggio;
- predisposizione e stipula convenzione con il Tribunale di Alessandria per Lavori Socialmente Utili a favore di condannati per guida in stato di ebbrezza;
- avvio, coordinamento e monitoraggio di persone condannate per guida in stato di ebbrezza e impiegate presso l'Ente Comunale in Lavori Socialmente Utili.

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
Fase 1: individuazione dei partner ed elaborazione del progetto per inserimento giovani.	31/03/2011
Fase 2: istituzione Tavolo di lavoro e predisposizione atti amministrativi per l'avvio del progetto.	31/07/2011
Fase 3: predisposizione bando per inserimento giovani.	30/08 /2011
Fase 4: attività di tipo informativo e di orientamento rivolte ai giovani avvio tirocini formativi.	30/09/2011
Fase 5: avvio progetto per persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.	30/09/2011
Fase 6: firma Convenzione con Tribunale per attivare LSU per guida in stato di ebbrezza.	30/11/2011
Fase 7: attività costante di monitoraggio per cantieri di lavoro per persone sottoposte e misure restrittive delle libertà personale.	31/12/2011
Fase 8: incontri formativi per corso bilancio delle competenze.	31/12/2011
Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo:	31/12/2011

Risultato atteso: inserimento sperimentale di giovani in tirocini formativi (tendenzialmente il 40% dei giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento) in virtù di un coinvolgimento “misto” tra pubblico e privato

Obiettivo raggiunto al 100%:

se n. avviamenti di tirocini formativi compreso tra il 30% e il 40%
n. giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento

Obiettivo raggiunto al 75%:

se n. avviamenti di tirocini formativi compreso tra il 20% e il 29%
n. giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento

Obiettivo raggiunto al 50%:

se n. avviamenti di tirocini formativi compreso tra il 15% e il 19%
n. giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento

Obiettivo non raggiunto:

se n. avviamenti di tirocini formativi < al 15%
n. giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento

Indicatori di Risultato:

n. avviamenti di tirocini formativi/ n. giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento

VINCOLI:

- coinvolgimento e/o cofinanziamento da parte di: Provincia di Alessandria, Fondazione Cassa di Risparmio, Comune di Casal Cermelli, Comune di Quargnento, Comune di Felizzano, Aspal, Cooperativa progetto A, ASCOM, CONFAPI, Confindustria, Foral, Enaip Alessandria, Scuole San Carlo, varie aziende private del territorio, Casa di reclusione, UEPE, Associazione Orti in Città, Associazione Amici del Museo della Gambarina, Tribunale di Alessandria.

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione	Centro di Costo
FAMIGLIA E SOLIDARIETA' SOCIALE	3320X
Direttore di Direzione Dott.ssa Biscaldi	

OBIETTIVO: C)a. "Sportello Cittadini Stranieri: riorganizzazione delle attività e potenziamento della rete inter-istituzionale".

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

incremento dell'efficienza in merito alle attività svolte dallo Sportello Cittadini Stranieri in funzione di un contesto operativo caratterizzato da una tensione alla rapidità delle risposte da fornirsi all'utenza in maniera univoca e dal sempre più stretto rapporto sinergico sul quale incardinare l'erogazione di servizi complessi "prodotti" da più soggetti pubblici, operanti nel medesimo ambito settoriale, ma con differenti ruoli e competenze. Data l'eterogeneità operativa intrinseca allo sviluppo delle azioni necessarie al raggiungimento di questo obiettivo – da coniugarsi con il mantenimento di un adeguato grado di economicità entro il quale collocare l'intero agire da parte dello Sportello – ulteriore caratteristica dei differenti interventi previsti è quella del loro possibile riadattamento dinamico da effettuarsi in itinere. Queste le azioni programmatiche generali previste:

- potenziamento del servizio di assistenza al pubblico tramite l'implementazione telematica del test di accertamento di conoscenza della lingua italiana da parte di cittadini stranieri per l'ottenimento del permesso di soggiorno CE in occasione di soggiorni di lungo periodo (ex carta di soggiorno). Tale attività è svolta su richiesta e in stretta collaborazione con lo Sportello Unico per l'Immigrazione S.U.I. della Prefettura di Alessandria;
- partecipazione alla costituzione del tavolo di lavoro sulla lingua italiana come strumento di integrazione, insediato presso il Consiglio Territoriale per l'Immigrazione della Provincia di Alessandria;
- modifica delle modalità di erogazione dei servizi front-office di competenza al fine di mantenere il raggiunto grado di efficienza nelle prestazioni rese al pubblico congiuntamente al sopraggiungere della scadenza del contratto di lavoro a tempo determinato (30 giugno 2011) di una delle mediatrici interculturali operanti a diretto contatto con l'utenza;
- presentazione del progetto "*Il ricongiungimento familiare come processo amministrativo e sociale*" nell'ambito del Piano Provinciale Immigrazione anno 2011 e avvio delle relative attività previste. Il progetto è teso a sostenere il lavoro di rete con altre amministrazioni pubbliche nell'offrire ai cittadini stranieri un interlocutore unico su più quesiti/problematiche e a promuovere la figura del mediatore interculturale al fine di accrescere il processo di integrazione sociale.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI:

- Direzione Famiglia e Solidarietà Sociale – Servizio Salute e Immigrazione;
- Direzione Demografia – Servizio Anagrafe e Statistica;
- Prefettura di Alessandria – Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI);
- Questura di Alessandria – Consiglio Territoriale per l'Immigrazione.

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
Fase 1: messa a regime del servizio di iscrizione telematica al test obbligatorio di lingua italiana per i cittadini stranieri.	31/03/2011
Fase 2: istituzione in seno al Consiglio Territoriale per l'Immigrazione della Prefettura di Alessandria di un tavolo di lavoro sulla lingua italiana per cittadini stranieri.	30/04/2011
Fase 3: predisposizione e presentazione del progetto " <i>Il ricongiungimento familiare come processo amministrativo e sociale</i> " (con candidatura per l'ottenimento di contributo economico variabile) nell'ambito del Piano Provinciale Immigrazione anno 2011.	31/05/2011
Fase 4: riorganizzazione del front-office dello Sportello Cittadini Stranieri con attenzione alle criticità causate dalla cessazione di un rapporto di lavoro a tempo determinato e ai rapporti con Aspal S.r.l. in qualità di gestore del servizio di mediazione culturale.	30/06/2011
Fase 5: ripristino del servizio di mediazione interculturale in lingua rumena a seguito di procedura concorsuale.	30/09/2011
Fase 6: svolgimento attività previste dal progetto di cui alla fase 3 con possibile inserimento pro tempore di una mediatrice interculturale presso lo Sportello in base al finanziamento provinciale ottenuto.	31/12/2011
Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo:	31/12/2011

Risultato atteso: facilitare l'integrazione del cittadino straniero nei rapporti con la pubblica amministrazione (incremento tendenziale del 10% delle informazioni fornite nel 2011 rispetto al 2010) attraverso la riorganizzazione delle attività di front-office e back-office dello Sportello Cittadini Stranieri

Obiettivo raggiunto al 100%:

se
$$\frac{\text{(n. informazioni fornite nel 2011 - n. informazioni fornite nel 2010)}}{\text{n. informazioni fornite nel 2010 (n. 16.788)}}$$
 compreso tra l'8% e il 10%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se
$$\frac{\text{(n. informazioni fornite nel 2011 - n. informazioni fornite nel 2010)}}{\text{n. informazioni fornite nel 2010 (n. 16.788)}}$$
 compreso tra il 5% e il 7%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se
$$\frac{\text{(n. informazioni fornite nel 2011 - n. informazioni fornite nel 2010)}}{\text{n. informazioni fornite nel 2010 (n. 16.788)}}$$
 compreso tra il 2% e il 4%

Obiettivo non raggiunto:

se
$$\frac{\text{(n. informazioni fornite nel 2011 - n. informazioni fornite nel 2010)}}{\text{n. informazioni fornite nel 2010 (n. 16.788)}}$$
 < al 2%

Indicatori di risultato;

$$\frac{\text{(n. informazioni fornite nel 2011 - n. informazioni fornite nel 2010)}}{\text{n. informazioni fornite nel 2010 (n. 16.788)}}$$

VINCOLI:

- A seguito cessazione di contratto di lavoro a tempo determinato (30.06.2011) di n. 1 istruttore socio-culturale con qualifica professionale di mediatore interculturale, le scadenze connesse alla completa realizzazione di tutte le fasi programmate potranno subire delle variazioni in misura variabile a seconda delle tempistiche per il reintegro in dotazione di analoga figura professionale.

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

**DIREZIONE
PROVVEDITORATO**

Responsabile: Dott. Antonello P. Zaccone

Assessori di riferimento:

Sig. Gianpaolo Olivieri



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA	
Direzione	Centro di Costo
PROVVEDITORATO	1201M
Direttore di Direzione Dott. Antonello Paolo Zaccone	

OBIETTIVO: B)a. Ottimizzazione dei flussi di stampa attraverso l'analisi dello stato dell'arte e l'intervento riorganizzativo del processo di impiego delle macchine fotocopiatrici.

FINALITA' STRATEGICHE: Migliorare il livello di efficienza nell'impiego di fotocopiatori e macchine fotocopiatrici degli Uffici e dei Servizi del Comune di Alessandria

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Norme in materia di contenimento della spesa pubblica, approvate con Legge di stabilità 13 dicembre 2010, n. 220 e con precedente Legge 30 luglio 2010, n. 122.

Tempistica:

- **Fase 1:** Presentazione e condivisione del progetto
- **Fase 2:** Identificazione dei costi di stampa e dei fabbisogni interni (auditing)
- **Fase 3:** Elaborazione della proposta di ottimizzazione
- **Fase 4:** Azione di contenimento dei costi (saving)
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

30/06/2011
30/09/2011
31/10/2011
31/12/2011
31/12/2011

Risultato atteso: Contenimento tendenziale pari al 10% della spesa per gli ordinativi d'acquisto 2011 relativi alle manutenzioni, riparazioni e canoni tecnici delle fotocopiatrici, rispetto allo stesso dato del 2010

Obiettivo raggiunto al 100%:

se $\frac{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2011} - \text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010}}{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}} \geq 10\%$;

Obiettivo raggiunto al 75%:

se $\frac{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2011} - \text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010}}{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}} \geq 7,5\%$ e $\leq 9,99\%$;

Obiettivo raggiunto al 50%:

se $\frac{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2011} - \text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010}}{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}} \geq 5\%$ e $\leq 7,49\%$;

Obiettivo non raggiunto:

se $\frac{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2011} - \text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010}}{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}} < 5\%$

Indicatori di Risultato: $\frac{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2011} - \text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010}}{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}}$

VINCOLI: Interventi di riordino organizzativo e processuale all'interno delle Direzioni per attuare la proposta di ottimizzazione

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA	
Direzione	Centro di Costo
PROVVEDITORATO	1201M
Direttore di Direzione Dott. Antonello Paolo Zaccone	

OBIETTIVO: B)b. Informatizzazione delle schede di inventario dei beni mobili e di presa in consegna da parte degli assegnatari del patrimonio mobiliare.

FINALITA' STRATEGICHE: Implementare l'aggiornamento in continuo delle schede di assegnazione dei beni patrimoniali mobiliari.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Codice dell'amministrazione digitale (D. Lgs. n. 82/2005 e successive modificazioni ed integrazioni) e Regolamento Comunale di Contabilità (deliberazione del Consiglio Comunale n. 51 in data 23/06/1997 e successive modificazioni ed integrazioni).

Tempistica:

- **Fase 1:** Presentazione e condivisione del progetto
- **Fase 2:** Classificazione organizzativa delle unità assegnatarie
- **Fase 3:** Realizzazione applicativi informatici
- **Fase 4 :** Migrazione aggiornata dei dati di assegnazione
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/07/2011
31/10/2011
31/12/2011
28/02/2012
28/02/2012

Risultato atteso: Implementazione di un sistema di aggiornamento permanente delle schede di assegnazione dei beni mobili (n. movimenti informatici di revisione straordinaria tendenzialmente pari al 14% dei beni mobili d'inventario)

Obiettivo raggiunto al 100%:

se n. movimenti informatici di revisione straordinaria (auditing) $\geq 14\%$;
n. identificativi beni mobili d'inventario (127.921)

Obiettivo raggiunto al 75%:

se n. movimenti informatici di revisione straordinaria (auditing) compreso tra il 12,5% e il 13,99%;
n. identificativi beni mobili d'inventario (127.921)

Obiettivo raggiunto al 50%:

se n. movimenti informatici di revisione straordinaria (auditing) compreso tra l'11,5% e il 12,49%;
n. identificativi beni mobili d'inventario (127.921)

Obiettivo non raggiunto:

se n. movimenti informatici di revisione straordinaria (auditing) $< 11,5\%$
n. identificativi beni mobili d'inventario (127.921)

Indicatori di Risultato: n. movimenti informatici di revisione straordinaria (auditing)
n. identificativi beni mobili d'inventario (127.921)

VINCOLI: Modificazioni all'assetto organizzativo con revisione dei Servizi e degli Uffici.

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI ALLA CITTA' E ALLA PERSONA E SICUREZZA

Direzione

Centro di Costo

PROVVEDITORATO

**Direttore di Direzione
Dott. Antonello Paolo Zaccone**

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2011
15/09/2011
30/09/2011
31/12/2011

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.
Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;
Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;
Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;
Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO

Responsabile: Ing. Gian Piero Cerruti

Assessori di riferimento:

Prof. Teresa Curino

Dott. Giancarlo Forno

Rag. Gian Paolo Lumi

Geom. Franco Trussi



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione	Centro di Costo
SVILUPPO ECONOMICO	4201N
Direttore di Direzione Ing. Cerruti	

OBIETTIVO: B)a. Partecipazione al programma comunitario "LIFE +" 2011

FINALITA' STRATEGICHE: Partecipazione dell'Ente al Programma "LIFE +" 2011, una delle principali opportunità di finanziamento di cui la Città di Alessandria può beneficiare.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: obiettivo pluriennale

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

➤ Fase 1: esame della conformità/fattibilità della proposta progettuale	10/03/11
➤ Fase 2: costituzione del gruppo di lavoro interdirezionale	16/05/11
➤ Fase 3: costituzione della partnership territoriale	20/06/11
➤ Fase 4 : elaborazione del progetto e del budget finanziario	14/07/11
➤ Fase 5: invio della candidatura al Ministero dell'Ambiente	18/07/11
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/11 per la parte di competenza annuale

Risultato atteso: predisposizione dei documenti necessari per la partecipazione al programma comunitario entro la scadenza stabilita per l'inoltro della candidatura

Obiettivo raggiunto al 100%: invio della candidatura al Ministero dell'Ambiente entro il 18 luglio 2011

Obiettivo raggiunto al 75%: elaborazione del progetto e del budget finanziario

Obiettivo raggiunto al 50%: costituzione della partnership territoriale

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: valutazione e approvazione del progetto da parte del Ministero dell'Ambiente e della Commissione Europea

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

SVILUPPO ECONOMICO

4201N

**Direttore di Direzione
Ing. Cerruti**

OBBIETTIVO: B)b. Definizione delle competenze comunali in materia di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili.

FINALITA' STRATEGICHE: Assicurare un corretto intervento comunale in ambito delle procedure di insediamento degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|----------|
| ➤ Fase 1: analisi normativa | 30/04/11 |
| ➤ Fase 2: contatti con altri Enti | 30/05/11 |
| ➤ Fase 3: definizione nuovi criteri | 30/06/11 |
| ➤ Fase 4 : applicazione dei nuovi criteri | 30/11/11 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/11 |

Risultato atteso: Semplificazione delle competenze comunali nell'ambito del procedimento in capo alla Conferenza dei Servizi provinciale riguardante l'installazione degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili

Obiettivo raggiunto al 100%: accorpamento delle competenze comunali nell'ambito delle fasi di sviluppo del procedimento in capo alla Conferenza dei Servizi provinciale

Obiettivo raggiunto al 75%: definizione nuovi criteri attinenti alle procedure di insediamento degli impianti

Obiettivo raggiunto al 50%: costituzione della partnership territoriale

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: collaborazione attiva dei partner

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

SVILUPPO ECONOMICO

4201N

**Direttore di Direzione
Ing. Cerruti**

OBIETTIVO: C)a. Attivazione dello Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) in conformità al DPR 160/10

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Adeguamento delle varie attività della Direzione al disposto del recente DPR 160/10 in materia di S.U.A.P.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|----------|
| ➤ Fase 1: analisi normativa e incontri con CCIAA | 30/04/11 |
| ➤ Fase 2: Contatti con Comuni associati | 30/06/11 |
| ➤ Fase 3: Predisposizione di sito web | 30/08/11 |
| ➤ Fase 4 : Accredimento | 30/09/11 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/11 |

Risultato atteso: Miglioramento delle prestazioni e della qualità dei servizi resi agli utenti attraverso la creazione di un sito web ed il suo accreditamento, ai sensi del DPR n.160 del settembre 2010

Obiettivo raggiunto al 100%: accreditamento del sito web ai sensi del DPR n.160 del settembre 2010

Obiettivo raggiunto al 75%: predisposizione sito web

Obiettivo raggiunto al 50%: costituzione della partnership territoriale (CCIAA e Comuni associati)

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Attività/Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI:

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

DIREZIONE TERRITORIO E AMBIENTE

Responsabile: Arch. Pier Franco Robotti

Assessori di riferimento:

Rag. Giuseppe Giordano

Geom. Serafino Vanni Lai



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

**TERRITORIO E
AMBIENTE**

4101N, 4120N, 4140N

**Direttore di Direzione
Arch. Robotti**

OBIETTIVO: B)a. Prosecuzione della riorganizzazione dei Servizi Pianificazione Esecutiva e Programmazione

FINALITA' STRATEGICHE: Organizzazione, gestione e progettazione afferente a tutti gli ambiti soggetti a Programmazione e Pianificazione Esecutiva al fine di conseguire un miglioramento complessivo, qualitativo e quantitativo, del servizio.
Ridefinizione del "progetto ITACA" per il contenimento dei consumi energetici degli edifici.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Coinvolgimento dei Servizi Pianificazione Esecutiva, Programmazione ed Edilizia

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

➤ **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

31/12/2011

Risultato atteso: Organizzazione dei Servizi e degli Uffici nell'ambito della Direzione, attraverso la predisposizione di un atto amministrativo attinente all'individuazione delle responsabilità e all'attribuzione delle attività

Obiettivo raggiunto al 100%: predisposizione di un atto amministrativo attinente all'individuazione delle responsabilità e all'attribuzione delle attività nell'ambito dei Servizi e Uffici della Direzione;

Obiettivo raggiunto al 75%: verifica presupposti per l'individuazione delle responsabilità e analisi delle attività;

Obiettivo raggiunto al 50%: disamina situazione organizzativa interna;

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: Risorse finanziarie e umane come da PEG

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

**TERRITORIO E
AMBIENTE**

4130N

**Direttore di Direzione
Arch. Robotti**

OBIETTIVO: B)b. Attività di supporto ai cittadini e controllo in merito all'individuazione delle zone del territorio comunale non servite dalla rete di distribuzione del gas

FINALITA' STRATEGICHE: Diffusione delle informazioni relative alla possibilità di usufruire dello sconto sul prezzo di acquisto del combustibile per il riscaldamento e alle modalità di concessione dello sconto, predisposizione e distribuzione dell'apposito modulo, supporto alla cittadinanza per la verifica dell'effettivo diritto di godere dello sconto

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Collaborazione tra il Servizio Ambiente, della Direzione Territorio e Ambiente, e il Servizio URP, della Direzione Sindaco e Giunta

Tempistica:

- **Fase 1:** Diffusione delle informazioni ai cittadini
- **Fase 2:** Invio deliberazione al C.C.
- **Fase 3:** Avvio attività di collaborazione con URP
- **Fase 4 :** Supporto alla cittadinanza per la verifica dell'effettivo diritto di beneficiare delle agevolazioni
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

dal 01/01/2011 al 31/12/2011
15/11/2011
15/12/2011
dal 01/01/2011 al 31/12/2011
31/12/2011

Risultato atteso: Supporto agli aventi diritto al fine della verifica della possibilità di beneficiare delle agevolazioni

Obiettivo raggiunto al 100%:

se n. verifiche evase/ n. richieste pervenute compreso tra l'85% e il 100%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se n. verifiche evase/n. richieste pervenute compreso tra il 65% e l'84%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se n. verifiche evase/n. richieste pervenute compreso tra il 50% e il 64%

Obiettivo non raggiunto:

se n. verifiche evase/n. richieste pervenute < al 50%

Indicatori di Risultato: Numero verifiche evase/Numero richieste pervenute (aventi i requisiti stabiliti dalla normativa e dagli atti regolamentari in materia)

VINCOLI: Mantenimento da parte del Governo nazionale del diritto di usufruire dello sconto sul prezzo del combustibile

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

**TERRITORIO E
AMBIENTE**

**Direttore di Direzione
Arch. Robotti**

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|------------|
| ➤ Fase 1: Rivisitazione/riesame dei parametri | 31/10/2011 |
| ➤ Fase 2: Coinvolgimento dei responsabili di Servizio | 15/11/2011 |
| ➤ Fase 3: Redazione reportistica | 31/12/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/2011 |

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI: Risorse finanziarie e umane come da PEG

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

DIREZIONE PATRIMONIO, DEMANIO E CATASTO

Responsabile: Ing. Marco Neri

Assessori di riferimento:

Rag. Giuseppe Giordano



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

**PATRIMONIO, DEMANIO
E CATASTO**

4401N, 4130N

**Direttore di Direzione
Ing. Neri**

OBIETTIVO: B)a. Aggiornamento dell'elenco dei beni da conferire a VALORIAL per la loro cartolarizzazione, tenendo conto degli andamenti dei mercati immobiliari nel rispetto degli equilibri di bilancio

FINALITA' STRATEGICHE: Valorizzazione dei beni immobiliari – mantenimento degli equilibri di bilancio

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Atti propedeutici alla predisposizione di una nuova deliberazione consiliare

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

➤ **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

31/12/2011

Risultato atteso: predisposizione della nuova deliberazione consiliare di conferimento beni a VALORIAL

Obiettivo raggiunto al 100%: predisposizione della nuova deliberazione consiliare di conferimento beni a VALORIAL

Obiettivo raggiunto al 75%: individuazione beni oggetto di trasferimento

Obiettivo raggiunto al 50%: individuazione soggetti interni ed esterni coinvolti nel procedimento

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: Obiettivo assegnato ad ottobre 2011

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

**AREA
SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E
LL.PP.**

Direzione	Centro di Costo
PATRIMONIO, DEMANIO E CATASTO	4401N, 4130N
Direttore di Direzione Ing. Neri	

OBIETTIVO: B)b. Censimento degli immobili in locazione attiva e passiva finalizzato ad un'ottimizzazione delle risorse disponibili

FINALITA' STRATEGICHE: Censimento degli immobili in locazione attiva e passiva finalizzato all'ottimizzazione delle risorse disponibili ed al contenimento delle spese nel medio periodo.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

➤ **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

31/12/2011

Risultato atteso: elaborato contenente dati sensibili, quali spese ed entrate, riguardanti il patrimonio immobiliare in locazione

Obiettivo raggiunto al 100%: elaborato contenente dati sensibili, quali spese ed entrate, riguardanti il patrimonio immobiliare in locazione

Obiettivo raggiunto al 75%: analisi dati riguardanti gli immobili in locazione attiva e passiva

Obiettivo raggiunto al 50%: analisi dati riguardanti gli immobili in locazione passiva

Obiettivo non raggiunto: mancato avvio del progetto

Indicatori di Risultato: Status ON/OFF

VINCOLI: Obiettivo assegnato ad ottobre 2011

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

**PATRIMONIO, DEMANIO
E CATASTO**

**Direttore di Direzione
Ing. Neri**

OBBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|------------|
| ➤ Fase 1: Rivisitazione/riesame dei parametri | 31/10/2011 |
| ➤ Fase 2: Coinvolgimento dei responsabili di Servizio | 15/11/2011 |
| ➤ Fase 3: Redazione reportistica | 31/12/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/2011 |

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione

DIREZIONE LAVORI E OPERE PUBBLICHE

Responsabile: Ing. Nicola Sirchia

Assessori di riferimento:

Dr. Ugo Robutti

Geom. Franco Trussi



CITTA' DI ALESSANDRIA

**AREA
SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E
LL.PP.**

Direzione

Centro di Costo

**LAVORI E OPERE
PUBBLICHE**

2101N

**Direttore di Direzione
Ing. Sirchia**

OBIETTIVO: B)a. Realizzazione nuovo ponte Cittadella

FINALITA' STRATEGICHE: Ricostituzione dello storico collegamento tra città e Cittadella

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|---|------------|
| ➤ Fase 1: aggiudicazione provvisoria dei lavori | 01/03/2011 |
| ➤ Fase 2: aggiudicazione definitiva dei lavori | 12/04/2011 |
| ➤ Fase 3: inizio redazione progetto esecutivo | |
| ➤ Fase 4 : affidamento lavori | 01/10/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo
(conclusione della fase amministrativa e 5% dei lavori) | 31/12/2011 |

Risultato atteso: regolare prosecuzione dell'iter amministrativo/tecnico con avanzamento dei lavori pari al 5%

Obiettivo raggiunto al 100%: avanzamento dei lavori pari al 5%;

Obiettivo raggiunto al 75%: affidamento lavori;

Obiettivo raggiunto al 50%: regolare prosecuzione dell'iter amministrativo/tecnico (con inizio redazione progetto esecutivo);

Obiettivo non raggiunto: aggiudicazione definitiva dei lavori

Indicatori di Risultato: avanzamento iter di sviluppo del progetto

VINCOLI: Attuazione del protocollo di legalità stipulato tra l'Ufficio Territoriale di Governo – Prefettura di Alessandria e il Comune, concernente la prevenzione delle infiltrazioni della criminalità organizzata negli appalti pubblici (nella specie appalto realizzazione manufatto di attraversamento del fiume Tanaro in corrispondenza del precedente ponte Cittadella)

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V. Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

AREA SERVIZI DI PIANIFICAZIONE, SVILUPPO TERRITORIALE/ECONOMICO E LL.PP.

Direzione

Centro di Costo

**LAVORI E OPERE
PUBBLICHE**

2120N

**Direttore di Direzione
Ing. Sirchia**

OBIETTIVO: B)b. Manutenzione straordinaria delle strade comunali

FINALITA' STRATEGICHE: sicurezza rete viabile città e sobborghi

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|------------|
| ➤ Fase 1: Valmadonna – Lobbi – San Giuliano | 30/04/2011 |
| ➤ Fase 2: città (quartiere Centro) | 30/06/2011 |
| ➤ Fase 3: città (quartieri Galimberti e Pista) | 31/07/2011 |
| ➤ Fase 4 : città (zona uffici finanziari, quartiere Pista) | 30/09/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo
(conclusione rifacimento via Cavour) | 31/12/2011 |

Risultato atteso: rifacimento dei sottofondi e dei tappeti di usura di alcune vie cittadine e dei sobborghi

Obiettivo raggiunto al 100%:

se mq. asfaltati/ mq. programmati compresi tra 85% e 100%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se mq. asfaltati/ mq. programmati compresi tra 65% e 84%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se mq. asfaltati/ mq. programmati compresi tra 50% e 64%

Obiettivo non raggiunto:

se mq. asfaltati/ mq. programmati < del 50%

Indicatori di Risultato: mq. asfaltati su mq. Programmati (mq. 41.020)

VINCOLI:

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Lavori e Opere Pubbliche

Direttore	Centro di Costo
Ing. Sirchia	

OBIETTIVO: C)a. Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi, rispetto al monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: Servizio Manutenzione Infrastrutture

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

- | | |
|--|------------|
| ➤ Fase 1: Rivisitazione/riesame dei parametri | 30/09/2011 |
| ➤ Fase 2: Coinvolgimento dei responsabili di Servizio | 15/10/2011 |
| ➤ Fase 3: Redazione reportistica | 30/11/2011 |
| ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo | 31/12/2011 |

Risultato atteso:

Conseguimento di risultati migliorativi, in termini di qualità percepita col metodo della Stella della Qualità, con incremento dell'1% (target) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.

Obiettivo raggiunto al 100%: con incremento dallo 0,85% all'1%;

Obiettivo raggiunto al 75%: con incremento dallo 0,65% allo 0,84%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con incremento dallo 0,50% allo 0,64%;

Obiettivo non raggiunto: con incremento < dello 0,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010

VINCOLI:

Il Direttore d'Area

Visto di Validazione: il Coordinatore O.I.V.

Il Direttore di Direzione