



**CITTA' DI ALESSANDRIA**  
**CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'**

*Esercizio 2011*

*Analisi Obiettivi Performanti*

**QUADRO DI SINTESI**

Marzo 2012

CENTRO STAMPA COMUNALE

## INDICE

Dott. Ansaldo	pag.	1
Dott.ssa Biscaldi	pag.	3
Dott.ssa Bistolfi	pag.	8
Avv. Bocchio	pag.	10
Sig.ra Cattaneo	pag.	13
Ing. Cerruti	pag.	16
Dott. Legnaro	pag.	18
Ing. Neri	pag.	20
Dott. Pino	pag.	22
Dott. Ravazzano	pag.	24
Arch. Robotti	pag.	26
Ing. Sirchia	pag.	28
Dott. Zaccone	pag.	30



## 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.

**Risultato atteso:**

Apertura Sportello Minerva

Obiettivo raggiunto al 100%: apertura sportello M.in E.R.Va.

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.

### RELAZIONE AL 31/12/2011

Nel periodo MARZO/DICEMBRE 2011:

- sono state stipulate convenzioni (dichiarazione di intenti e regole di condotta) con i due Organismi di Mediazione, regolarmente iscritti nel Registro Ministeriale – che hanno aderito all'Avviso Pubblicato sul sito ufficiale dell'Ente;

- si è indetta una conferenza stampa per la conseguente apertura dello Sportello M. in E. R.Va. – avvenuta in data 28 marzo 2011 - con orario sperimentale al mattino (ore 10.00/12.00 da lunedì a venerdì): al punto informativo si è registrata un'affluenza media di n. 30 persone al mese fino a fine giugno 2011, attraverso contatti personali, via mail e telefonici; si è poi assistito ad una sorta di "sospensione naturale" dell'attività, per le ferie estive, e alla successiva ripresa grazie ad un'operazione di sensibilizzazione sul territorio.

Data la finalità di interesse pubblico generale, l'Amministrazione comunale ha deciso di adoperarsi in maniera operativa in questa direzione creando un Punto Informativo, presso il Servizio Relazioni con il pubblico, per sensibilizzare la popolazione all'utilizzo di questo nuovo strumento stragiudiziale di risoluzione delle controversie su diritti disponibili in materia civile e commerciale.

**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.

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

La collaborazione con la Rete dei Referenti della Comunicazione è proseguita nel corso del 2011 concentrandosi sulla trasformazione del Servizio Relazioni con il Pubblico nel Servizio/Sportello Unico per il cittadino, centro polifunzionale. I Referenti, hanno valutato, facendosene portavoce con i propri dirigenti, le attività o fasi di processi/procedimenti amministrativi che potrebbero essere gestite come front-office all'URP.

A consuntivo, nel corso dell'anno 2011, sono state attivate all'URP le seguenti quattro tipologie di attività:

- Permessi ZTL/APU, contrassegno Invalidi e permessi vari
- Sportello legale
- Sconto GPL
- Internet Point

**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

## RELAZIONE AL 31/12/2011

Incremento del **10,40%** (superiore al target fissato nell'1%) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.



## 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”.

**Risultato atteso:** realizzazione di eventi (Festival della letteratura per ragazzi...e non: Librinifesta 2011; esecuzione pubblica inno “Fratelli d’Italia”, progetto 150Italiae) 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  $\frac{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2011} - \text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}{\text{n. alunni partecipanti agli eventi 2010}}$  compreso tra il 40% e il 50%  
(n. 2744)

Obiettivo raggiunto al 75%:

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

Obiettivo raggiunto al 50%:

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

Obiettivo non raggiunto:

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

#### 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.

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Come da programmazione i diversi interventi finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo sono stati:

“Italiae. 150 eventi in Piazza per ri-disegnare l'Italia”;

Preparazione ed esecuzione dell'Inno nazionale “Fratelli d'Italia”;

Festival della letteratura per ragazzi ...e non: Librin festa 2011.

Risultato atteso: realizzazione dei diversi eventi (Festival della letteratura per ragazzi...e non: Librin festa 2011, esecuzione pubblica inno “Fratelli d'Italia”, progetto 150 Italiae) con il coinvolgimento attivo degli alunni di differenti scuole (incremento tendenziale del 50% rispetto all'analoga partecipazione del 2010), con il fine specifico 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.

La condizione affinché l'obiettivo potesse essere considerato come raggiunto al 100% è stata individuata in sede di definizione programmatica con il seguente criterio:

$$\frac{(n. \text{ alunni partecipanti agli eventi 2011} - n. \text{ alunni partecipanti agli eventi 2010})}{n. \text{ alunni partecipanti agli eventi 2010}} \times 100 = \text{compreso tra il 40\% e il 50\%}$$

Nel caso concreto l'incremento effettivo è stato del **54,45%** in più rispetto al precedente anno:

$$\frac{n. \text{ 4.238 (alunni partecipanti agli eventi 2011)} - n. \text{ 2.744 (alunni partecipanti agli eventi 2010)}}{n. \text{ 2.744 (alunni partecipanti agli eventi 2010)}} \times 100 = 54,45\%$$

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

**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  $\frac{n. \text{ avviamenti di tirocini formativi}}{n. \text{ giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento}}$  compreso tra il 30% e il 40%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se  $\frac{n. \text{ avviamenti di tirocini formativi}}{n. \text{ giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento}}$  compreso tra il 20% e il 29%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se  $\frac{n. \text{ avviamenti di tirocini formativi}}{n. \text{ giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento}}$  compreso tra il 15% e il 19%

Obiettivo non raggiunto:

se  $\frac{n. \text{ avviamenti di tirocini formativi}}{n. \text{ giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento}} < \text{al 15\%}$

**Indicatori di Risultato:**

$\frac{n. \text{ avviamenti di tirocini formativi}}{n. \text{ giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento}}$

**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.

**RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011**

Le azioni previste sono state sostanzialmente declinate nei seguenti filoni:  
avviamento di tirocini lavorativi rivolti a giovani d'età compresa tra i 18 e i 29 anni;  
orientamento e sostegno alla ricerca del lavoro con percorsi informativi rivolti ai giovani su tutte le opportunità del mondo del lavoro;  
formazione sulle tecniche del colloquio di selezione del personale rivolto agli operatori degli enti partner;  
percorsi di sostegno lavorativo di soggetti svantaggiati.

Risultato atteso: inserimento sperimentale di giovani in tirocini formativi quale risultato del coinvolgimento "misto" tra pubblico e privato, oltretutto di inclusione tramite Lavori socialmente Utili per persone versanti in particolari condizioni di disagio provocato da fattori di iniziale devianza sociale.

La condizione affinché l'obiettivo potesse essere considerato come raggiunto al 100% è stata individuata in sede di definizione programmatica con il seguente criterio:

$$\frac{\text{n. avviamenti di tirocini formativi}}{\text{n. giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento}} \times 100 = \text{compreso tra il 30\% e il 40\%}$$

Nel caso concreto si è ottenuta la realizzazione di 15 tirocini formativi su di un totale di 42 giovani partecipanti al Bando di selezione. L'avviamento dei tirocini formativi è iniziato a settembre e si è concluso, con l'inserimento dell'ultimo tirocinante, il 24 ottobre. Relativamente ai percorsi di sostegno lavorativo per soggetti svantaggiati sono stati effettuati n. 4 inserimenti. Il rapporto finale è stato quindi pari al **45,24%**:

$$\frac{\text{n. 15 + 4 (avviamenti di tirocini formativi)}}{\text{n. 42 (giovani partecipanti ad eventi di informazione e orientamento)}} \times 100 = 45,24\%$$

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

**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 
$$\frac{(\text{n. informazioni fornite nel 2011} - \text{n. informazioni fornite nel 2010})}{\text{n. informazioni fornite nel 2010}} \geq 0,16788$$
 compreso tra l'8% e il 10%

Obiettivo raggiunto al 75%:

se 
$$\frac{(\text{n. informazioni fornite nel 2011} - \text{n. informazioni fornite nel 2010})}{\text{n. informazioni fornite nel 2010}} \geq 0,11788$$
 compreso tra il 5% e il 7%

Obiettivo raggiunto al 50%:

se 
$$\frac{(\text{n. informazioni fornite nel 2011} - \text{n. informazioni fornite nel 2010})}{\text{n. informazioni fornite nel 2010}} \geq 0,06788$$
 compreso tra il 2% e il 4%

Obiettivo non raggiunto:

se 
$$\frac{(\text{n. informazioni fornite nel 2011} - \text{n. informazioni fornite nel 2010})}{\text{n. informazioni fornite nel 2010}} < 0,01788$$
 < al 2%

**Indicatori di risultato;**

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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Grazie all'ottenimento dell'inserimento di questo progetto nell'ambito del Piano Provinciale per l'Immigrazione – anno 2011, è stato acquisito il relativo finanziamento e, in virtù di tale risorsa economica aggiuntiva così assunta, è stato altresì possibile garantire la normale prosecuzione delle attività programmate – e, in particolare, quelle di front-office – tramite l'inserimento presso lo Sportello Cittadini Stranieri di una collaboratrice con funzioni di mediazione interculturale per il periodo agosto-novembre, superando in tal modo la criticità costituita dalla scadenza contrattuale avvenuta a fine giugno del rapporto lavorativo di una delle mediatrici interculturali

Risultato atteso: riorganizzazione delle attività di front-office e back-office dell'Ufficio Immigrazione e Integrazione Multiculturale-Sportello Cittadini Stranieri. Potenziamento della collaborazione interistituzionale (Sportello Unico per l'Immigrazione della Prefettura di Alessandria e Consiglio Territoriale per l'Immigrazione) al fine di facilitare l'integrazione del cittadino straniero e nei rapporti con la pubblica amministrazione.



La condizione affinché l'obiettivo potesse essere considerato come raggiunto al 100% è stata individuata in sede di definizione programmatica con il seguente criterio:

$$\frac{(\text{n. informazioni fornite nel 2011} - \text{n. informazioni fornite nel 2010})}{\text{n. informazioni fornite nel 2010}} \times 100 = \text{compreso tra l'8\% e il 10\%}$$

Nel caso concreto l'incremento effettivo è stato del **10,79%** in più rispetto al precedente anno:

$$\frac{\text{n. 18.600 (informazioni fornite nel 2011)} - \text{n. 16.788 (informazioni fornite nel 2010)}}{\text{n. 16.788 (informazioni fornite nel 2010)}} \times 100 = 10,79\%$$



## 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

**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 conseguenti – 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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Con riferimento agli indicatori di risultato le richieste pervenute nel corso dell'anno 2011 ammontano complessivamente a 23.639 e sono state **tutte evase**, per cui la percentuale di realizzazione é pari al 100%.

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

**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.

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Nell'anno 2011 é stata promossa e condotta un'indagine di customer satisfaction presso i singoli Uffici Elettorali dei 47 Comuni del Circondario elettorale, tramite predisposizione e somministrazione di specifico questionario volto a rilevare il gradimento di ciascuna Amministrazione circa il rapporto di assistenza, supporto e consulenza dell'attività di segreteria per il funzionamento delle Commissioni

elettorali, espletata da questa Direzione. Sono state raccolte le risposte di circa l'89% dei Comuni interessati (42 risposte pervenute su 47 Comuni) e, dall'analisi delle stesse, è risultato un elevato livello di soddisfazione, tanto è vero che le valutazioni sono state espresse in termini di eccellenza delle prestazioni e non sono mai scese al di sotto del giudizio "buono", con decisa prevalenza di quello "eccellente/ottimo".

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

**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.

RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Nel corso del 2011 la Direzione ha riservato particolare attenzione all'approfondimento della qualità della soddisfazione interna, rivolgendo l'attenzione al monitoraggio del benessere organizzativo del personale anagrafico addetto alle attività di front office e di back office. In tale direzione il gruppo di lavoro, già costituito per il progetto CAF, ha proseguito la collaborazione secondo le fasi del cronoprogramma di riferimento, procedendo altresì alla predisposizione e condivisione di un nuovo questionario di approfondimento da somministrare al personale interno. La partecipazione all'iniziativa ha riguardato 24 dipendenti e 22 sono coloro che hanno risposto, realizzando una percentuale di partecipazione oltre il 90%, favorendo così un'analisi articolata dei risultati da cui sono emersi diversi aspetti (punti di forza e aree da migliorare), attinenti alle potenzialità di miglioramento della qualità delle prestazioni interne e del servizio reso all'utenza.



## 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

**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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Nell'anno 2011 l'Avvocatura Comunale non solo ha collaborato con le varie Direzioni dell'Ente ma ha fornito consulenza e supporto tecnico/giuridico a organi politici ed Enti esterni, elaborando ben n. 113 pareri.

Alla luce di quanto sopra esposto, pertanto, l'attività di consulenza e assistenza legale dell'Avvocatura ha riscontrato un incremento pari al **22,8%** rispetto all'attività svolta nell'anno 2010.

Trend storico del numero dei pareri rilasciati:

anno 2009 n. 46

anno 2010 n. 92

anno 2011 n. 113

**Risultato atteso:**

Riduzione del 20% degli incarichi conferiti nell'anno 2010 (incarichi a legali esterni n. 5 – incarichi congiunti n. 5)

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

**RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011**

Nel 2011 la riduzione del numero degli incarichi a legali esterni conferiti nell'anno rispetto a quelli del 2010 è pari al 40%, mentre per gli incarichi congiunti la riduzione è del 60% .

Pertanto l'obiettivo di riduzione del 20% degli incarichi a legali esterni e degli incarichi congiunti 2011 rispetto a quelli conferiti nell'anno 2010 è stato ampiamente conseguito.

Riscontro generale relativo all'affidamento incarichi legali:

**B) INCARICHI CONGIUNTI**

anno 2009 n. 1

anno 2010 n. 5

anno 2011 n. 2

**INCARICHI CONFERITI A LEGALI ESTERNI**

anno 2009 n. 17

anno 2010 n. 5

anno 2011 n. 3

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

**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

RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Incremento del **6,9%** (superiore al target fissato nell'1%) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.



## 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"

**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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

La Direzione ha raggiunto la completa digitalizzazione della gestione del servizio di refezione scolastica, così come si era prefissata, registrando tutti gli utenti del servizio on line (100%) entro il 31.12.2011, per l'anno scolastico 2011/2012, come risulta dalla seguente tabella:

SCUOLA	N. FRUITORI SERVIZIO MENSA	N. UTENTI REGISTRATI ON LINE
INFANZIA COMUNALE	443	443
INFANZIA STATALE	1128	1128
PRIMARIA	2799	2799
SEC. I° GRADO	114	114
<b>TOTALE</b>	<b>4484</b>	<b>4484</b>

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

**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 rispetto al 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)

**RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011**

La Direzione ha proposto un progetto di riorganizzazione complessiva e armonizzazione di tutti i servizi culturali e, a decorrere dal 1° ottobre 2011, l'Amministrazione, nel recepire il suddetto progetto, ha ritenuto di passare alla gestione diretta dei servizi Culturali e Biblioteca con i seguenti risultati:

**COMPARAZIONE SPESE**

	<b>ANNO 2010</b>	<b>ANNO 2011</b>
<b>IV TRIMESTRE</b>	<b>€ 123.234,81</b>	<b>€ 39.949,68</b>

**RISPARMIO conseguito di € 83.285,13, corrispondente al 91,4% rispetto alla riduzione prevista della spesa per il IV trimestre 2011 (€ 91.105,71)**

Relativamente al Servizio Biblioteca la sperimentazione della gestione diretta ha dato buon esito, infatti sono stati mantenuti tutti i servizi ed i medesimi orari di apertura al pubblico, non registrando lamentele e/o disservizi.

Relativamente ai Musei la sperimentazione della gestione diretta, anche con le aperture del sabato pomeriggio nei musei di Palazzo Cuttica e delle Sale d'Arte, ha dato buon esito, infatti sono stati mantenuti aperti con personale dipendente del Servizio Cultura e Turismo che si alterna in turni, non registrando lamentele e/o disservizi.



**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)

## RELAZIONE AL 31/12/2011

La Direzione ha promosso un'indagine di customer satisfaction tra le famiglie utenti delle nove Scuole comunali dell'Infanzia paritarie.

A tal fine, sono stati somministrati n. 478 questionari alle famiglie dei bambini fruitori del servizio.

I questionari raccolti (n. 306) costituiscono un campione molto significativo (oltre il **64%**) che supera ampiamente il target previsto (almeno il 30%).

Il giudizio complessivo è stato positivo, infatti l'85% degli utenti si è espresso positivamente (faccine verdi) e solo l'1% si è espresso negativamente (faccine rosse).



## 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

**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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

L'elaborazione progettuale e la predisposizione del dossier di candidatura sono state condotte nel corso del 2011 attraverso l'espletamento delle seguenti fasi di lavoro:

Fase 1 - esame della conformità/fattibilità della proposta progettuale:

Fase 2 – costituzione del gruppo di lavoro interdirezionale

Fase 3 – costituzione della partnership territoriale

Fase 4 – elaborazione del progetto e del budget finanziario

Fase 5 – invio della candidatura al Ministero dell'Ambiente entro la scadenza del 18/7/2011

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

**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

#### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Dall'analisi delle nuove disposizioni in materia si è appurato che parte dei criteri possono ritenersi sostanzialmente rispettati dall'impostazione delle deliberazioni comunali già assunte; gli indirizzi comunali sono comunque stati affinati con deliberazione G.M. n. 11 del 26/01/2011.

Dopo l'assunzione dei predetti criteri, si è avuta altresì qualche specificazione sull'iter autorizzativo da parte della Provincia che, in particolare, ha acquisito **esclusiva competenza** sul titolo a costruire, sia pure con disponibilità all'inserimento di condizioni dettate dal Comune.

La Direzione ha così proceduto - uniformandosi all'insieme delle direttive sopra richiamate - alla trattazione delle pratiche di nuova presentazione, ed ha altresì riesaminato le pratiche concluse, avviando per esse le ulteriori richieste derivanti dall'applicazione dei nuovi criteri.

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

**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

#### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Dal mese di aprile 2011, è stato possibile dare avvio al lento e delicato lavoro di adeguamento comunale alla nuova normativa, che si è svolto attraverso le fasi seguenti:

Fase 1: analisi normativa e incontri con CCIAA

Fase 2: contatti con Comuni associati

Fase 3: predisposizione del sito web

Fase 4 : accreditamento del sito web.

La sostanziale rispondenza delle innovazioni introdotte ai requisiti richiesti ha permesso di ottenere l'accREDITamento del SUAP di Alessandria entro i prefissati termini di legge.



## 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

**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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Con riferimento al suddetto obiettivo, la Direzione scrivente, previa verifica degli atti da informatizzare, ha predisposto n. 4 modelli/registri informatici per la gestione delle procedure riguardanti le varie tipologie di atti di indirizzo, registri che sono stati presentati alla Commissione Consiliare Affari Istituzionali competente per il “sistema informativo comunale” e successivamente messi a disposizione dei Consiglieri Comunali.

Alla data del 31/12/2011 gli atti di indirizzo presentati dai Consiglieri sono stati rispettivamente: n. 37 mozioni, n. 20 ordini del giorno, n. 102 interpellanze e n. 35 interrogazioni.

La Direzione, col nuovo sistema informatico, ha riscontrato una notevole riduzione dei tempi delle procedure e della carta utilizzata.

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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Dopo accurato studio della materia, sono stati definiti gli ambiti per redigere la proposta relativa ai nuovi istituti di partecipazione.

Nel corso del mese di ottobre si è poi provveduto a ricercare e comparare forme nuove e alternative di partecipazione, al fine della redazione definitiva della proposta n. 624/0300C, che ha ottenuto il parere di regolarità tecnica favorevole il 27/10/2011 e il parere di regolarità contabile favorevole in data 31/10/2011.

In merito alla fase di “Predisposizione testo finale” alla data del 31/12/2011 la Direzione ha predisposto il documento finale con gli emendamenti (sul quale è stato espresso parere favorevole dalla Commissione Affari Istituzionali in data 10/01/2012 che ha comportato la sua iscrizione all’ordine del giorno dei lavori del Consiglio Comunale del 18/01/2012).

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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Incremento del **2,27%** (superiore al target fissato nell’1%) rispetto all’analogo monitoraggio dell’esercizio 2010.



## 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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Dopo accurata disamina delle procedure a monte e degli atti predisposti e approvati dagli Organi competenti la Direzione ha individuato nuovi immobili da inserire negli elenchi dei beni in dismissione da cedere a VALORIAL S.r.l. e, a tal fine, ha effettuato incontri con il Direttore della Direzione Sviluppo Economico e, d'intesa con l'Amministrazione, si è convenuto di cedere alla società di cartolarizzazione le aree urbanizzate ancora invendute site nelle zone industriali D5 e D6 a Spinetta Marengo.

Alla luce di questi ragionamenti è stato predisposto un atto deliberativo nel quale si sono revisionati gli importi degli immobili, già in trasferimento a VALORIAL S.r.l. con la delibera 179/2010; è stato ritratto l'immobile piscina coperta di viale Massobrio per consentire la vendita diretta al concessionario ed infine è stato disposto il trasferimento a SVIAL S.r.l. dei terreni urbanizzati delle aree industriali D5 e D6.

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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Così come evidenziato nell'obiettivo assegnato, nell'ottica di una ottimizzazione nell'uso degli immobili costituenti il patrimonio comunale, è stato completato il censimento richiesto.

A monte, però, è stata adottata una determinazione dirigenziale nella quale è stato aggiornato integralmente l'inventario del patrimonio comunale.

Questa operazione ha visto sanare alcuni errori, soprattutto nei valori patrimoniali, in quanto, a differenza degli anni precedenti, è stato deciso di effettuare l'inventario ripartendo da zero e non aggiornando quello del 2010.

Oggi, quindi, abbiamo la situazione reale sia del patrimonio che del demanio comunale sia in termini di consistenza che di valutazione. Detto questo, sono stati creati dei sotto elenchi nei quali sono stati individuati gli immobili in locazione passiva e attiva nonché quelli oggetto di concessione.

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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

**Indicatori di Risultato:** media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010 = **15,20%** > 1%



## 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

**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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Si è data diffusione del metodo CAF attraverso un percorso formativo rivolto a personale dell'ente già in possesso di adeguata conoscenza dei cicli organizzativi e procedurali dell'organizzazione comunale, dipendenti individuati dai rispettivi direttori e motivati ad apprendere le conoscenze fondamentali per una applicazione ed utilizzo corretto del metodo. Seguendo la tempistica del progetto, si è proceduto ad espletare tutte le fasi previste da crono programma (piano di comunicazione del progetto, programmazione e calendarizzazione dei momenti formativi, formazione in aula), a costo zero per l'Ente. Gli incontri di formazione (n° 5), così come strutturati, hanno avuto principalmente una impostazione teorica, per facilitare una maggior comprensione dei concetti e del linguaggio che caratterizza il modello CAF. Sono stati tuttavia presentati riferimenti concreti del metodo già applicato all'interno di alcune direzioni dell'ente.

Tutto il materiale didattico predisposto e utilizzato è stato pubblicato nella pagina web del Servizio formazione.



**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.

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

La Giunta Comunale ha esaminato il Piano della performance con la proposta di deliberazione n.736 del 20/12/2011 ed alla fine lo ha adottato con deliberazione n. 10 del'11/1/2012.

In questa fase del mandato amministrativo, in considerazione di diversi illustri pareri secondo i quali i termini di adozione dei Sistemi premiali, così come indicati dal decreto lsg.vo n.150/2009 di valutazione, si considerano al 31/12/2012, approfonditi gli aspetti del sistema premiale del personale del comparto attualmente in vigore nell'Ente, si è ritenuto di mantenere valido - almeno per l'anno 2011 - il Sistema già adottato che risulta soddisfare, sotto molti aspetti, i caratteri delineati nel decreto n.150/2009.

Pertanto, la deliberazione G.C. n.10 sopra citata richiama espressamente i due sistemi di valutazione della Dirigenza e del comparto considerandoli adeguati.

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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Incremento dello **0,98%** (compreso nel target obiettivo tra lo 0,85 e l'1% e corrispondente al conseguimento dello stesso al 100%) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010.



## CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE Staff Economico Finanziaria	
Direttore	Centro di Costo
Dott. Ravazzano	

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

**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)

### RELAZIONE SINTETICA AL 31.12.2011

In data 21 dicembre 2011, con apposita nota di trasmissione prot.n.5407, il coordinatore del comitato tecnico ha trasmesso al Sindaco la **relazione semestrale** (agli atti degli uffici), con i report conclusivi di verifica riguardanti l'**80%** delle società/organismi monitorati, comprendente lo sviluppo dell'analisi delle criticità e le eventuali proposte per azioni di miglioramento.

**OBIETTIVO:** B)b. Piano di razionalizzazione della spesa

**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 proposte di razionalizzazione del contenimento della spesa

Obiettivo non raggiunto:

mancato avvio del progetto

**Indicatori di Risultato:** N° proposte di razionalizzazione

## RELAZIONE SINTETICA AL 31.12.2011

Le voci di spesa analizzate, per le quali sono state predisposte N° 6 proposte di razionalizzazione e/o di azioni di miglioramento (agli atti degli uffici), sono le seguenti:

- 1) dotazione informatica;
- 2) spese postali e tipografiche;
- 3) telefonia fissa e mobile;
- 4) abbonamenti cartacei;
- 5) abbonamenti banche dati CCIAA;
- 6) veicoli di servizio.

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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31.12.2011

Incremento **dell'1,60%** (superiore al target fissato nell'1%) rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010



## 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

**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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

L'organizzazione dei Servizi e degli Uffici collegati, nell'ambito della Direzione Territorio e Ambiente (e Pianificazione Generale), con l'esecutività della determinazione dirigenziale n.1415 (4120N) in data 1/8/2011, ha definito il risultato atteso, con attribuzione di responsabilità, rideterminazione di responsabilità di servizio, d'ufficio, di procedimento e di processo, collegata alla individuazione delle attività specifiche.

**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**

**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

#### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

La Direzione ha provveduto nel corso di tutto l'anno 2011 ad informare la cittadinanza fornendo il proprio supporto finalizzato alla verifica dell'effettivo diritto ad usufruire dell'agevolazione in oggetto, secondo quanto previsto dalle fasi del progetto.

La Direzione, attraverso il Servizio preposto, ha inoltre evaso la **totalità** delle richieste pervenute, al fine di consentire agli aventi diritto di godere dello sconto e di escludere, viceversa, gli immobili sprovvisti dei requisiti richiesti.

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

**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

#### RELAZIONE SINTETICA AL 31.12.2011

Incremento del **3,08%** rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2010 e corrispondente al totale conseguimento dell'obiettivo assegnato.



## 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

**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 )

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Con riferimento al “risultato atteso” (regolare prosecuzione dell'iter amministrativo/tecnico con avanzamento dei lavori pari al 5%), l'obiettivo può dirsi raggiunto al 100%, in considerazione del rispetto della tempistica prevista, le cui fasi antecedenti al succitato risultato atteso, erano le seguenti:  
aggiudicazione provvisoria dei lavori; aggiudicazione definitiva dei lavori; inizio della redazione del progetto esecutivo; affidamento dei lavori.

**OBIETTIVO: B)b. Manutenzione straordinaria delle strade comunali**

**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)

RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

Con riferimento al “risultato atteso” (rifacimento dei sottofondi e dei tappeti di usura di alcune vie cittadine e dei sobborghi), l’obiettivo può dirsi raggiunto al 100%, poiché i mq. di superficie asfaltata corrispondono al 100% dei mq. programmati (mq. 41.020).

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

**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

RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

L’obiettivo può dirsi raggiunto al 100%, poiché l’incremento riscontrato nel confronto tra gli anni 2010 e 2011 è dello **0,9%**.



## 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.

**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  $\frac{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2011} - \text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010}}{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}} \text{ compresa tra il 7,5\% e il 9,99\%};$

Obiettivo raggiunto al 50%:

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

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

### RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

$\frac{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2011 (€ 90.149,27)} - \text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}}{\text{Spesa ordinativi d'acquisto 2010 (€101.497,38)}} = 11,18\% > 10\%$ ;

(allegati agli atti degli uffici)



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

**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.

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

n. movimenti informatici di revisione straordinaria (auditing) (41.698) = **32,60%** > 14%;  
n. identificativi beni mobili d'inventario (127.921)

(allegati agli atti degli uffici)

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

**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

## RELAZIONE SINTETICA AL 31/12/2011

**Indicatori di Risultato:** media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010 = **3,10%** > 1%



## 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.

**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)

### RELAZIONE AL 31/12/2011

Le fasi 1 (*approfondimento giuridico*) e 2 (*elaborazione clausole contrattuali e schemi di procedure*), sono state espletate in modo completo; la fase 3 (*attività di formazione*) non ha visto la completa attuazione: l'attività di formazione e aggiornamento dei funzionari si è svolta singolarmente per ciascuna Direzione/Servizio mentre non si sono potuti organizzare incontri di studio rivolti congiuntamente a tutte le Direzioni dell'Ente, a causa degli ulteriori e complessi compiti assegnati alla Direzione scrivente dall'Organo Esecutivo nell'ultimo semestre.

La fase 4 (monitoraggio con uffici A.V.C.P.), per le tipologie sopra indicate, è stata attuata correttamente.

Relativamente al risultato atteso si conferma che la Direzione ha curato la redazione dei documenti per le procedure di scelta dei contraenti contrattuali e delle comunicazioni prescritte dalla legge in modo corretto ed i riscontri dell'A.V.C.P., in ordine alle comunicazioni effettuate, sono stati positivi – non essendo stati contestati inadempimenti o irrogate sanzioni.

**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 )

**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*.

#### RELAZIONE AL 31/12/2011

Per il periodo considerato l'obiettivo è stato pienamente raggiunto: il contratto relativo all' "Appalto Integrato Lavori di realizzazione Nuovo Ponte della Cittadella", in esito all'istruttoria e alla verifica dati effettuata tempestivamente e costantemente dalla Direzione, nel rispetto delle indicazioni dell'Ufficio Territoriale del Governo, è stato stipulato in data 23/12/2011, rep. 6822, e sono state avviate le procedure per il controllo e l'autorizzazione dei subappalti e dei subcontratti connessi all'opera in oggetto.

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

**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

#### RELAZIONE AL 31/12/2011

**Indicatori di Risultato:** media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2011 a confronto con quella del 2010 = **3,73%** > 1%  
Si segnala, in particolare, il significativo miglioramento nei parametri "gestione del personale" (+ 10%) e "attività di controllo" (+ 8,3%).