

## Missione 01 – Servizi istituzionali, generali e di gestione

### Programma 01 – Organi Istituzionali

### Programma 02 – Segreteria Generale

**Responsabilità Settore Affari Generali – Dott.ssa Simona Pulici**

**Materia: Affari Generali/Segreteria Generale**

I Programmi, come previsto dal DUP 2021/2023, comprendono principalmente al loro interno tutte le funzioni, attività ed interventi connessi al funzionamento degli Organi di Governo del Comune e delle relative articolazioni interne ed a garantire l'espressione della volontà deliberativa dell'Amministrazione Comunale e quindi, l'azione della stessa; comprendono, inoltre, il coordinamento generale amministrativo indispensabile per assicurare l'omogeneità e l'unitarietà dell'azione amministrativa, oltretutto la gestione delle attività trasversali (trattamento dati, anticorruzione e trasparenza,...). Tutta l'attività è attuata con il coordinamento e la direzione del Segretario Generale e secondo l'indirizzo del Sindaco. Dal primo febbraio 2017, secondo la Deliberazione di Giunta Comunale n. 10 del 25.1.2017, che ha definito la macrostruttura dell'Ente, è stato costituito il Settore Affari Istituzionali che ricomprende sia il Servizio Segreteria Generale, che il Servizio Organizzazione e Risorse Umane; dal primo maggio 2018, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 44 del 12.4.2018, è stata ulteriormente modificata e ridefinita la macrostruttura dell'Ente, ricomprendendo in particolare nel Settore Affari Istituzionali anche i Servizi Informatici (CED). Con successiva Deliberazione di Giunta Comunale n. 91 del 20.10.2020 di ridefinizione della macrostruttura dell'Ente si è costituito il Settore Affari Generali comprendente anche i Servizi: Demografici, URP, Protocollo, Messi e Portineria/Centralino. Il Responsabile del Settore Affari Generali ricopre anche l'incarico di Vice-Segretario del Comune, anche per l'anno 2021.

Il Servizio Segreteria Generale nell'ambito della Missione 01 Programma 01 e 02, svolge funzioni di coordinamento e raccordo dell'azione di tutti i Settori al fine di assicurare il supporto amministrativo, operativo, tecnico e gestionale per le attività attribuite dalla legge, dallo Statuto e dai regolamenti agli organi dell'Ente e al Segretario Generale; nonché per le attività delle altre unità organizzative relative alla gestione degli atti amministrativi e alla loro pubblicità; svolge altresì un ruolo di propulsore in relazione all'ampliamento degli istituti di partecipazione all'azione amministrativa e di tutte le attività trasversali, e svolge un ruolo di coordinamento generale amministrativo indispensabile per assicurare l'omogeneità e l'unitarietà nell'azione amministrativa.

Alla Segreteria Generale competono le attività di assistenza tecnico-gestionale ed amministrativa al Sindaco, al Consiglio Comunale, alla Presidenza del Consiglio Comunale, alla Giunta Comunale, alla Commissione dei Capigruppo e alle Commissioni Consiliari.

Le **ATTIVITÀ** principali del Programma 01 – Organi Istituzionali, sono le seguenti:

- Assistenza agli organi istituzionali anche attraverso la convocazione delle sedute di Giunta e di Consiglio, la predisposizione dei relativi odg, la raccolta/trasmissione degli atti preparatori e dei relativi verbali;
- Supporto agli Assessori, al Presidente del Consiglio, ai Consiglieri Comunali, nonché convocazione delle Commissioni Consiliari Permanenti e delle Conferenze dei Capigruppo con svolgimento degli adempimenti preparatori e successivi;
- Tenuta, aggiornamento e revisione dello Statuto Comunale e dei Regolamenti comunali;
- Definizione Schema revisione Regolamento Consiglio Comunale e relativa procedura di approvazione;
- Gestione e cura degli aspetti economici e giuridici legati alla figura di Sindaco, Assessore e Consigliere Comunale;
- Gestione, cura e verifica di nomine e surrogazioni di componenti o rappresentanti del Comune in Enti, secondo le indicazioni del Sindaco e Consiglio Comunale;
- Supporto ed attività di segretariato per il Sindaco, il Presidente del Consiglio e per il Segretario Generale;
- Gestione delle richieste di accesso alle informazioni e ai documenti dell'Ente da parte dei Consiglieri Comunali;
- Gestione dei rapporti con organizzazioni di rappresentanza istituzionale degli Enti Locali (ANCI, Lega Autonomie...);
- Gestione dei rapporti, a livello istituzionale, con Prefettura, Regione Lombardia, Città Metropolitana...

Le **ATTIVITÀ** principali del Programma 02 – Segreteria Generale, sono le seguenti:

- Perfezionamento degli atti deliberativi (stesura definitiva delle Deliberazioni di Giunta e di Consiglio Comunale, pubblicazione ed esecutività) e gestione, cura e verifica di tutti i passaggi conclusivi e consequenziali a seguito della relativa adozione;
- Pubblicazione delle Determinazioni e atti predisposti dalla Segreteria Generale;
- Aggiornamento del Registro delle Convenzioni stipulate dal Comune;
- Gestione e cura procedimento di nomina del Segretario Generale titolare/reggente ed adempimenti successivi;

- Supporto amministrativo al Segretario Generale nello svolgimento degli adempimenti legati alla attuazione dei controlli successivi sugli atti amministrativi;
- Gestione del contenzioso mediante predisposizione di atti di resistenza in giudizio, nomina legali, liquidazione competenze e successivi adempimenti fino alla chiusura del procedimento con l'archiviazione e registrazione degli atti in apposite cartelle;
- Predisposizione documentazione per comunicazione dati relativi a monitoraggi a vario titolo richiesti da organismi esterni (es. Spese pubblicitarie delle amministrazioni pubbliche, monitoraggio auto di servizio, Rendicontazione spese emergenza sanitaria Covid-19, ecc.);
- Supporto alla struttura nella gestione informatizzata degli atti;
- Attività preparatoria e stesura dei contratti dell'Ente, adempimenti successivi di repertoriazione e registrazione con modalità telematica all'Agenzia delle Entrate;
- Affidamento e gestione servizio di trascrizione dei dibattiti consiliari;
- Affidamento e gestione procedure/gare per affidamento dei servizi di copertura assicurativa dell'Ente, e del servizio di assistenza, consulenza e brokeraggio assicurativo (nuova attività dal 2017);
- Garantire le necessarie coperture assicurative e gestire i sinistri attivi e passivi dell'Ente (nuova attività 2017);
- Supporto al Segretario Generale, in qualità di RPC, nella predisposizione del PTPCT, secondo le nuove indicazioni del PNA 2019, nell'attività di monitoraggio delle misure di contrasto della corruzione, di predisposizione della Relazione annuale al PTPCT e nell'attuazione delle misure di contrasto della corruzione di propria competenza;
- Verifica ed eventuale aggiornamento mappatura dei processi amministrativi al fine di individuare e rappresentare tutte le attività dell'Ente per consentirne conoscibilità, corretta gestione e sistematica revisione. La mappatura assume inoltre, un carattere strumentale ai fini dell'identificazione, della valutazione e del trattamento dei rischi corruttivi correlati, oltretutto dei ruoli e responsabilità, oltretutto in ordine alla normativa relativa alla riservatezza dei trattamenti dati.

Gli Obiettivi Operativi strettamente connessi al presente processo e tratti dal DUP 2021/2023, sono:

n.	Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
1	A01	4	Legalità nell'amministrazione	Revisione e aggiornamento del piano anticorruzione in aderenza alla normativa vigente ed ai documenti nazionali (P.N.A.) adottati, alle informazioni e valutazioni desunte dai documenti redatti nel corso dell'attuazione nonché dalla valutazione dei rischi presenti nell'organizzazione. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione.	Cittadini	1	1	segreteria	Aggiornamento del Piano di Anticorruzione (SI/NO)
2	A01	4	Trasparenza dell'azione amministrativa	Implementazione e sviluppo, in coerenza con il PTPC – Sezione Trasparenza, delle azioni finalizzate all'attuazione degli obblighi di pubblicazione	Cittadini	1	1	segreteria	Adempimento obblighi di pubblicazione (SI/NO)
3	A01	3	Dialogare con la città	Gestione dell'agenda del Sindaco per l'ascolto dei cittadini.	Cittadini	1	1	segreteria	n. appuntamenti gestiti
5	A01	1	Semplificazione	L'attività amministrativa dell'Ente è improntata al "miglioramento continuo" attuato anche attraverso la revisione dei regolamenti finalizzata alla semplificazione delle procedure	Cittadini	1	2	segreteria	Gestione del servizio nell'ottica della semplificazione (SI/NO)
6	A01	4	Legalità nell'amministrazione	Sviluppo ed integrazione del sistema dei controlli interni nel rispetto dell'art. 147 del D. Lgs. 267/2000 e dello specifico regolamento interno	Cittadini	1	2	segreteria	% atti sottoposti al controllo che presentano irregolarità

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dalle citate attività ed in capo al Servizio Segreteria Generale, per l'intero periodo triennale di riferimento, sono i seguenti:

- Organizzazione e gestione degli atti dell'Ente;
- Attività di assistenza e segreteria al Sindaco, Presidente del Consiglio Comunale e Segretario Generale;
- Acquisizione dagli Amministratori e Consiglieri in carica della dichiarazione di variazione della situazione patrimoniale reddituale entro i termini di legge e successiva

pubblicazione sul sito;

- Acquisizione dagli Amministratori neo-nominati e dai Consiglieri surroganti i consiglieri dimessisi nel corso dell'anno, della dichiarazione della situazione patrimoniale-reddituale entro tre mesi dall'inizio del mandato e successiva pubblicazione sul sito; acquisizione dagli Amministratori e Consiglieri dimessisi in corso di anno della dichiarazione della situazione patrimoniale-reddituale entro tre mesi dalla cessazione del mandato e successiva pubblicazione sul sito;
- Definizione/conclusione procedura di nomina dei rappresentanti del Comune negli Enti partecipati (CDA e Revisore dei Conti A.S.F.C.): Avviso pubblico, verifica candidature e del possesso dei requisiti previsti, Decreti di Nomina, comunicazioni agli Enti ed ai nominati, pubblicazione sul sito dell'Ente, ed eventuali sostituzioni;
- A seguito della revisione dello Statuto Comunale, è necessario intervenire sulla revisione ed aggiornamento dei Regolamenti Comunali che disciplinano l'azione amministrativa al fine di assicurare effettività ai principi di legalità e trasparenza dell'agire amministrativo – triennio 2021/2023;
- In esecuzione del regolamento relativo alla collaborazione tra Cittadinanza ed Amministrazione Comunale per la cura, rigenerazione e gestione in forma condivisa dei beni comuni urbani, quale attività trasversale all'Ente, predisposizione della pagina dedicata sul sito istituzionale e della modulistica con particolare attenzione e studio dell'osservanza delle norme sulla privacy, assistenza nella stesura degli schemi tipo di "Patto di Collaborazione" ad uso degli uffici;
- Organizzazione e gestione dell'attività legale dell'Ente;
- Studio, approfondimento e predisposizione atti per l'attuazione del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione e trattamento dei dati personali, in stretta collaborazione con i Servizi Informatici;
- Aggiornamento, in collaborazione con il CED, del registro degli accessi per il trattamento dei dati e predisposizione modulistica adeguata alla normativa vigente;
- Studio e predisposizione delle informative privacy in attuazione del Regolamento UE 2016/679 da acquisire dai Consiglieri comunali e dagli Amministratori per il trattamento dei dati comunicati nei procedimenti di nomina, per la pubblicazione sul sito amministrazione trasparente dei C.V. e degli altri dati obbligatori, per la partecipazione alle sedute di Consiglio Comunale trasmesse in streaming, per l'accesso agli atti.
- Gestione dei servizi di copertura assicurativa dell'Ente;
- Affidamento e gestione dei servizi di assistenza, consulenza e brokeraggio assicurativo (nuova attività dal 2017): indizione e gestione procedura di gara;
- Gestire i sinistri attivi e passivi dell'Ente;
- Affidamento e gestione del Servizio di gestione dei sinistri sotto franchigia (SIR): indizione e gestione procedura di gara;
- Attività legate alla richiesta di risarcimento danni al patrimonio comunale provocati da evento calamitoso eccezionale (grandinata Luglio 2020): raccolta dati, rapporti con il perito, etc
- Attività di accertamento esecutivo delle somme dovute per danni subiti dal Comune e non risarciti;
- Aggiornamento del Registro delle Convenzioni stipulate dal Comune (dal 2015 all'anno 2021);
- Attività preparatoria e stesura dei contratti dell'Ente, adempimenti successivi di repertoriatura e registrazione con modalità telematica all'Agenzia delle Entrate;
- Definizione mappatura dei processi amministrativi, adeguata alle nuove disposizioni del vigente PNA 2019, con individuazione dei processi dei singoli settori dell'Ente, stesura del catalogo dei rischi dei singoli processi, proposta analisi dei rischi e raccolta individuazione dei rischi da parte dei singoli Funzionari di Settore sui processi di competenza, individuazione e programmazione delle principali misure di contrasto alla corruzione.
- Collaborazione con il Responsabile della Trasparenza e dell'Anticorruzione nello svolgimento degli adempimenti previsti dalla legge, ivi compreso la revisione e l'aggiornamento annuale del Piano Triennale anticorruzione e trasparenza dell'Ente, triennio 2021/2023 e relativa attuazione per l'anno 2021, aggiornamento del sito ed in particolare della sezione "Amministrazione Trasparente" per la parte di competenza; supporto alla Struttura per l'aggiornamento della parte di competenza della Sezione "Amministrazione Trasparente";
- Collaborazione e supporto al Segretario Generale sia in ordine al controllo amministrativo successivo di tutti gli atti amministrativi del Comune che in ordine al c.d. controllo analogo delle Aziende Speciali, in base all'atto consiliare adottato n. 34/2019, relativo alle Linee guida per l'esercizio del controllo analogo sugli Organismi Partecipati;
- Anche per l'anno 2021 è stato avviato il "controllo successivo sugli atti amministrativi" in esecuzione del Regolamento per l'attuazione dei controlli interni, con un maggiore approfondimento per alcune categorie di atti;
- Vidimazione dei Registri dei Volontari delle Associazioni che lo richiedono e Vidimazione dei Registri di carico e scarico delle sostanze stupefacenti e psicotrope;
- In attuazione al PTPCT 2021/2023 attivazione del Registro degli Accessi Civici e Registro degli Accessi Civici Generalizzati: aggiornamento pagina sito e modulistica.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente processo è il seguente:

- N. 1 Funzionario Responsabile titolare di P.O. per il 30% del proprio tempo-lavoro annuo;
- N. 3 Istruttori amministrativi, di cui n. 1 con funzioni di Responsabile di Servizio.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al Servizio in

parola.

TABELLA INDICI

Indice	Denominazione	2018	2019	2020	2021 Atteso
XAAAGSEG001	Numero di sedute del Consiglio Comunale	9	13	9	12
XAAAGSEG002	Numero di deliberazioni del Consiglio Comunale	74	69	80	75
XAAAGSEG003	Numero di sedute della Giunta Comunale	85	53	51	60
XAAAGSEG004	Numero di deliberazioni della Giunta Comunale	141	128	128	130
	Numero di determinazioni/deliberazioni/ordinanze del Sindaco predisposte dalla Segreteria (escluso il legale)	50	57	83	80
XAAAGSEG005	Numero di sedute delle Commissioni Consiliari e Conferenza Capigruppo	28	38	35	30
XAAAGSEG006	Rispetto della tempistica per le riunioni degli organi istituzionali	S	S	S	S
XAAAGSEG007	Rispetto della tempistica per l'inoltro dei documenti agli organi istituzionali	S	S	S	S
XAAAGSEG008	Numero di atti/documentazioni richiesti dai Consiglieri Comunali	8	60	42	40
XAAAGSEG009	Numero di atti rilasciati ai Consiglieri Comunali (supporto cartaceo/informatico)	8	60	42	40
XAAAGSEG010	Numero di risposte ad interrogazioni/ricieste informazioni di Consiglieri Comunali	5	9	17	20
XAAAGSEG011	Numero di deleghe/incarichi conferiti a Consiglieri Comunali o Assessori	9	17	6	7
	Numero di surroghe assessori/consiglieri	2	0	5 + 1 Ass.	2+ass.
XAAAGSEG014	Numero appuntamenti/incontri/riunioni gestite per il Sindaco di cui:	179	162	187	190
	Numero appuntamenti richiesti da Cittadini	71	70	105	80
	Numero riunioni a cui partecipa il Sindaco	94	92	57	60
	Numero matrimoni celebrati dal Sindaco	2	14	9	15
	Numero cerimonie di Cittadinanze	12	4	16	35
XAAAGSEG052	Numero di bandiere e lettere predisposte per nuovi nati/Cittadini	144	102	87	145
	Numero nomine e/o surroghe rappresentanti del Comune anche tramite avviso pubbl.	1	3	5	2
XAAAGSEG058	Numero di contratti rogati	3	7	6	8
	Numero di contratti avviati di cui è stata predisposta bozza	4	3	4	4
	Numero casellari giudiziari richiesti per l'Ente	n.r.	n.r.	n.r.	130
XAAAGSEG101	Numero di giudizi promossi contro l'Ente	2	2+2(sinistri)	5 + 2(sx)	2 + 1sx
XAAAGSEG102	Numero di deliberazioni/decreti di costituzione/non costituzione in giudizio	5	5	4 + 1(sx)	5
	Numero di determinazioni relative al contenzioso in genere (incarichi CTU, impegni di spesa per rifusione spese, ecc.)	2	6	5	3
XAAAGSEG104	Numero di incarichi legali conferiti	3	2+2(sinistri)	3 + 1(sx)	2 + 1sx
XAAAGSEG105	Numero di liquidazioni di parcelle legali	8	14	4	7
	Numero di liquidazioni relative al contenzioso per risarcimento danni	12	2	12	1
XAAAGSEG106	Tenuta dell'anagrafica delle cause legali	S	S	S	S
XAAAGSEG107	Rispetto dei tempi per la costituzione in giudizio e l'adozione dei relativi atti	S	S	S	S
	Numero procedure espletate per approvazione debiti fuori bilancio	2	0	0	0
	Numero di atti pubblicati dal Servizio Segreteria Generale	993	1016	1116	1000
	Numero procedure di gara espletate	n.r.	n.r.	1	3
	Numero di polizze assicurative gestite complessivamente	8	8	10	10

	Numero di polizze assicurative gestite internamente	8	8	10	10
	Valore complessivo delle polizze assicurative gestite	108.802,02	118.676,54	105.631,44	90.068,39
XAAAGSEG280	Numero di richieste di risarcimento danni per sinistri attivi perv. nell'anno di cui:	36	30	40	25
	- numero di richieste di risarcimento danni per sinistri attivi sotto franchigia	36	28	37	25
XAAAGSEG281	Numero pratiche di richieste di risarcimento danni precedenti al 2017, gestite	5	5	0	0
XAAAGSEG282	Numero sinistri attivi definiti nell'anno	n.r.	20	22	20
	Numero sinistri attivi definiti nell'anno con transazioni al di sotto delle richieste	8	4	8	10
XAAAGSEG283	Numero richieste per danni all'Ente (sinistri passivi) nell'anno	14	6	5	4
XAAAGSEG284	Numero sinistri passivi definiti e rimborsati nell'anno	n.r.	3	3	4
XAAAGSEG285	Numero sinistri passivi definiti ed in corso di recupero risarcimento	n.r.	3	3	2
XAAAGSEG270	Numero processi amministrativi per i quali si è proceduto all'analisi dei rischi	n.r.	n.r.	n.r.	156
XAAAGSEG271	Numero processi amministrativi per i quali si è proceduto all'individuazione e programmazione delle principali misure di contrasto alla corruzione	n.r.	n.r.	n.r.	156
XAAAGSEG252	Numero di unità operative del processo Segreteria Generale	4,42	3,40	3,40	3,30
XAAAGSEG258	Costi diretti del processo Segreteria Generale	1.845,48	3.449,72	3.871,41	4.586,00
XAAAGSEG259	Costi indiretti del processo Segreteria Generale	27.087,56	20.091,24	18.634,41	24.605,75
XAAAGSEG260	Costi del personale del processo Segreteria Generale	178.325,74	132.968,15	132.260,09	126.308,59
XAAAGSEG261	Costo del processo Segreteria Generale	207.258,78	156.509,11	154.765,90	155.500,34
XAAAGSEG265	Gradimento del Servizio Segreteria Generale	SI	Q. CS	Q. CS	Q. CS
	Monitoraggio attuazione misure di contrasto della corruzione	SI	SI	SI	SI
	Attuazione misure di contrasto di propria competenza	SI	SI	SI	SI
	Valutazione Rischio di Prevenzione Corruzione	n.r.	n.r.	SI	SI
	Attivazione procedura Whistleblowing	n.r.	n.r.	SI	SI
	Direttive e Pareri del Segretario Generale	n.r.	n.r.	4	1
	Accesso agli atti da parte di Cittadini	n.r.	n.r.	3	0
	Acquisti diversi (per tipologia: bandiere, copie di Costituzione, biglietti da visita...)	n.r.	n.r.	1	2

TABELLA INDICATORI

Indicatore	P	Denominazione e Formula	2018	2019	2020	2021 atteso
1.102.005		Percentuale di Cittadini che hanno richiesto appuntamenti al Sindaco (Numero appuntam. cittadini/XAADUDEM002.X1)*100 (80/18846)*100	0,95%	0,86%	0,56%	0.42%
1.102.006		Soddisfazione delle richieste di accesso agli atti da parte dei Consiglieri Comunali (XAAAGSEG009.X1/XAAAGSEG008.X1)*100 (40/40)*100	100%	100%	100%	100%
	P	Definizione Schema revisione Regolamento Consiglio Comunale e procedura relativa approvazione,	S	S	S	
1.102.001		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al processo Segreteria Generale (XAAAGSEG252.X1/XAAAGPER201.X1)*100 (3,30/109,37)*100	3,90	3,13	3,29	3,02
1.102.002	P	Costo pro-capite del processo Segreteria Generale (XAAAGSEG261.X1/XAADUDEM002.X1) (€ 155.500,34/18846)	11,01	8,30	8,21	8,25
1.102.003		Deliberazioni medie gestite (per operatore) ((XAAAGSEG002.X1+XAAAGSEG004.X1)/XAAAGSEG252.X1) (75+130)/3,30	48,64	57,94	61,18	62,12
1.102.203		Gradimento del Servizio Segreteria Generale	SI	Q. CS	Q. CS	Q. CS
		Percentuale processi amministrativi per i quali si è proceduto all'analisi dei rischi	n.r.	n.r.	100%	80%
		Percentuale definizione sinistri attivi XAAAGSEG280*100/ XAAAGSEG282 (20*100/25)	n.r.	80%	70%	80%
		Numero istanze accesso civico evase nei termini di legge/istanze su numero istanze accesso civico protocollate	n.r.	n.r.	n.r.	100%
	P	Monitoraggio attuazione misure di contrasto della corruzione	SI	SI	SI	SI
	P	Attuazione misure di contrasto di propria competenza	SI	SI	SI	SI
	P	Valutazione qualitativa del rischio	n.r.	n.r.	SI	SI
	P	Stesura ed adozione schema orario di apertura al pubblico armonizzato Stesura calendario apertura e chiusura al pubblico per gli anni 2021 e 2022	n.r.	n.r.	n.r.	SI
	P	Attivazione ed affidamento Servizio di Brokeraggio e Gestione sinistri in SIR	n.r.	n.r.	SI	SI

\* Questionario autovalutazione dei Funzionari sull'attuazione misure trattamento del rischio, per Settore.

## **Missione 01 – Servizi istituzionali, generali e di gestione**

### **Programma 10 – Risorse Umane**

**Responsabilità Settore Affari Generali – Dott.ssa Simona Pulici Servizio**

**Organizzazione e Risorse Umane**

#### **Premessa**

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 18 del 16.02.2021, è stata ridefinita la macrostruttura dell'Ente volta a migliorare il funzionamento dell'Ente stesso per rispondere in maniera più efficace, alle esigenze della Cittadinanza ed in generale, dell'utenza, nonché secondo gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale definiti con il Documento Unico di Programmazione 2020/2022, e successivamente nel DUP 2021/2023 che prevedeva tra gli "Indirizzi Strategici" una "riorganizzazione della struttura comunale". La ridefinizione della macrostruttura ha portato ad una diversa graduazione dei Settori e, conseguentemente, ad una diversa pesatura delle Posizioni Organizzative.

Nel corso del 2021, è proseguita la gestione del lavoro in modalità Smart Working per via dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, anche con un graduale rientro al lavoro in presenza, in base all'evolversi della pandemia.

Infine, si sta dando corso alla parte più operativa, conseguente alla verifica del MEF, con la trasmissione delle lettere di interruzione della prescrizione ai soggetti coinvolti nei rilievi riguardanti l'Area della Dirigenza per la quale, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 35 del 13.04.2021, sono state definite le azioni da intraprendere, con il fine di comunicarle, successivamente, al MEF e alla Corte dei Conti.

Inoltre, è necessario sottolineare il supporto tecnico dato sia per l'avvio del c.d. Terzo Turno del Comando P.L., seppure in forma sperimentale e temporanea, che per il conferimento della gestione del Servizio Asilo Nido all'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale".

Le **ATTIVITÀ** del Servizio Organizzazione e Risorse Umane:

1. Predisposizione dei documenti di programmazione delle risorse umane quali: dotazione organica, valutazione eccedenze, piano triennale/annuale del fabbisogno di personale e relativa attuazione secondo modalità e tempi da definirsi con l'Amministrazione Comunale per il conseguimento degli obiettivi della stessa.
2. Piano della Formazione, con gestione di tutti gli atti necessari per la sua realizzazione e con rendicontazione.
3. Supporto alla Delegazione trattante di Parte Pubblica (verbalizzazione incontri sindacali ed informative sindacali) nella gestione della contrattazione integrativa sulla sottoscrizione del C.C.I. 2021 riferita alla parte economica.
4. Supporto nella gestione del sistema di valutazione del personale dipendente e raccordo con il ciclo di gestione della performance, per l'anno 200, in stretta collaborazione con il NdV e revisione del sistema di valutazione.
5. Gestione di tutte le fasi del rapporto di lavoro del personale dipendente a partire dall'assunzione, con la predisposizione dei relativi atti, a tutte le situazioni che si verificano durante la permanenza lavorativa del dipendente nell'Ente.
6. Attivazione e gestione convenzione e/o comandi con altri enti pubblici per utilizzo del personale dipendente.
7. Verifica del Codice Comportamento del personale dipendente.
8. Aggiornamento del sito e in particolare della sezione "Amministrazione Trasparenza" per la parte di competenza.
9. Predisposizione Conto Annuale della spesa di personale e della relativa Relazione, nonché dei monitoraggi, delle statistiche e delle rilevazioni richieste dai Ministeri, dalla Ragioneria Generale dello Stato e da altri enti.
10. Supporto tecnico agli altri servizi interni sui dati del personale e di spesa per monitoraggi e rendicontazione (es. costo asili nido, Istat...ecc).
11. Tenuta rapporti con il Collegio dei Revisori dei Conti per le materie di competenza del servizio.
12. Tenuta dei rapporti con il Medico Competente dell'Ente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, organizzazione delle visite periodiche di idoneità al lavoro ed organizzazione dei corsi necessari in materia di sicurezza sul lavoro.
13. Impostazione del bilancio del personale anno 2021, secondo il nuovo sistema contabile, e relativa verifica periodica degli equilibri.
14. Redistribuzione del personale in base alle nuove codifiche di bilancio (missioni, programma ecc).
15. Definizione di nuovi capitoli in base alle necessità che di volta in volta si verificano con i relativi impegni ed adeguamento della procedura stipendiale per la corretta imputazione delle spese e l'emissione di mandati e reversali.
16. Gestione successivi adempimenti e controlli legati all'incidenza della contabilità armonizzata sulle spese di personale.

17. Monitoraggio con cadenza trimestrale della spesa di personale.
18. Gestione diretta dei trattamenti economici, contributivi e fiscali del personale dipendente e degli amministratori e successiva predisposizione delle certificazioni fiscali dei singoli e dell'Ente (CU, dichiarazione IRAP e Modello 770).
19. Gestione del trattamento previdenziale del personale mediante la predisposizione di pratiche di pensione e liquidazione dei trattamenti di fine rapporto e di fine servizio (TFR e TFS) ed assistenza ai dipendenti per domande di ricongiunzione, riscatto, ricostruzione di carriera avanzate da ex dipendenti e richieste di sistemazione contributiva prevenute dall'INPS.
20. Gestione sistemazione posizione assicurativa iscritti con nuova procedura telematica PASSWEB.
21. Verifica e gestione degli estratti conto (ECA) trasmessi dall'INPS in corso e delle eventuali note di debito.
22. Il gruppo di lavoro è altresì impegnato nel raggiungimento dell'obiettivo di processo relativo all'attuazione della normativa in materia di trasparenza amministrativa (D. Lgs. n. 33/2013) ed anticorruzione (D. Lgs. n. 190/2012) per la parte di competenza del servizio.
23. Applicazione del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro 2016/2018 (Comparto Funzioni Locali) sia nella parte giuridica che nella parte economica del personale, e del CCI 2019/2021.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVO OPERATIVO	AZIONE	STAKEHOLDER	DURATA	MISSIONE	PROGRAMMA	SERVIZIO	INDICATORE
A01	1	Valorizzazione delle risorse umane	Promuovere lo sviluppo professionale dei dipendenti anche attraverso interventi formativi mirati al miglioramento dei comportamenti organizzativi ed all'incremento della professionalità e delle competenze	Settori/Servizi e tutto il personale	2021-2023	1	10	Personale	N. giornate di formazione usufruite nell'anno e n. dipendenti coinvolti
A01\	4	Lavorare nel rispetto dell'Integrità e della Trasparenza	Diffondere la cultura della legalità e della trasparenza all'interno dell'ente – anche attraverso specifici percorsi formativi – al fine di improntare i comportamenti ai principi di integrità espressi nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e nel Codice di comportamento.	Settori/Servizi e tutto il Personale	2021-2023	1	10	Personale	Revisione Codice di Comportamento (SI/NO) e n. giornate di formazione specifica

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- n. 1 Funzionario Responsabile titolare P.O. per il 30% del proprio tempo-lavoro annuo;
- n. 1 Istruttore Direttivo Amministrativo Cat. D, nonché Responsabile di Servizio, a tempo pieno e n. 3 Istruttori Amministrativi Cat. C, di cui n. 1 a tempo part-time all'83,33%, n. 1 a tempo part-time al 66,67% e n. 1 a tempo pieno.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al Servizio in parola.



Indice	Descrizione	2018	2019	2020	Media	Atteso 2021	2021
XAAAGPER001	Numero di assunzioni effettuate (comprese mobilità e tempi determinati)	11	9	12	11	8	
XAAAGPER002	Numero di contratti di lavoro individuale stipulati	12	15	13	13	8	
XAAAGPER005	Numero di cartellini contenenti liquidazioni di ore straordinarie e salario accessorio	678	647	520	615	530	
XAAAGPER009	Numero di visite fiscali richieste	24	30	30	28	30	
XAAAGPER010	Numero di accertamenti sanitari effettuati (in base al DVR)	112	51	70	78	61	
XAAAGPER011	Numero di aspettative diverse, congedi parentali e part-time gestiti	27	14	39	27	20	
XAAAGPER012	Numero di pratiche di infortunio sul lavoro gestite	3	4	0	2	1	
XAAAGPER014	Rispetto dei tempi per l'inoltro delle denunce di infortunio sul lavoro	S	S	S	0	S	
XAAAGPER015	Numero di cedolini emessi per dipendenti	1583	1498	1435	1505	1500	
XAAAGPER016	Numero di cedolini emessi per amministratori/assimilati/borse di studio	129	134	130	131	130	
XAAAGPER019	Numero di CU emessi	182	185	180	182	173	
XAAAGPER020	Rispetto dei tempi per l'emissione dei CU	S	S	S	0	S	
XAAAGPER021	Numero di circolari esplicative trasmesse ai dipendenti	3	2	3	3	1	
XAAAGPER023	Numero di unità di personale cessate nell'anno (anche per mobilità)	11	13	6	10	5	
XAAAGPER026	Numero di ricostruzioni di carriera effettuate	62	55	22	46	30	
XAAAGPER027	Numero di ricostruzioni di carriera pervenute dall'I.N.P.D.A.P. evase	8	6	12	9	20	
XAAAGPER030	Numero di ore di lavoro straordinario liquidate	5370	2981	755,5	3036	800	
XAAAGPER032	Numero di unità di personale titolare di posizione organizzativa	7	7	6,83	7	7	
XAAAGPER033	Numero di unità di personale dei livelli	106	99	101,17	102	109	
XAAAGPER034	Numero di unità di personale cessato per collocamento a riposo	6	9	3	6	3	
XAAAGPER036	Numero di giornate di formazione annuali	358	280	248	295	250	
XAAAGPER037	Numero di dipendenti partecipanti alle giornate di formazione	378	254	223	285	200	
XAAAGPER038	Numero di corsi di formazione organizzati in sede	12	7	4	8	8	
XAAAGPER051	Numero di informative trasmesse al sindacato	11	13	13	12	10	
XAAAGPER052	Numero di incontri sindacali e tavoli tecnici effettuati	8	10	3	7	5	
XAAAGPER053	Rispetto della tempistica per la conclusione dell'ipotesi dell'accordo sindacale	S	S	S	0	S	
XAAAGPER101	Spesa di personale per l'anno corrente	4.513.772	4.359.824	4.167.933	4.347.176	4.324.788	
XAAAGPER102	Spesa di personale per l'anno precedente	4.512.020	4.464.724	4.359.824	4.461.872	4.167.933	
XAAAGPER104	Rispetto dei tempi per l'invio dei quadri del conto annuale e della relazione	S	S	S	0	S	

XAAAGPER106	Numero di dichiarazioni Mod. 730 gestite	89	85	83	86	85	
XAAAGPER107	Rispetto della scadenza per predisposizione Mod. 770	S	S	S	0	S	
XAAAGPER108	Rispetto della scadenza per predisposizione dichiarazione IRAP	S	S	S	0	S	
XAAAGPER109	Numero di monitoraggi della spesa per il personale e relative proiezioni	3	3	3	3	3	
XAAAGPER110	Numero di rilevazioni di spesa effettuate per i servizi interni dell'Ente	10	12	10	11	10	
XAAAGPER112	Numero di questionari pervenuti da altri Enti elaborati	10	9	8	9	9	
XAAAGPER151	Numero di contratti sottoscritti in corso d'anno	1	1	Triennale 2019/2021	1	Triennale 2019/2021	
XAAAGPER153	Numero di tirocini formativi organizzati	4	4	1	3	0	
XAAAGPER201	Numero di unità operative dell'Ente	113,33	108,64	103,47	108	109,37	
XAAAGPER202	Numero di unità operative del processo "Gestione Risorse Umane"	3,13	3,40	3,92	3	3,80	
XAAAGPER203	Costo del processo "Gestione Risorse Umane"	142.315,95	151.859,45	171.377,62	155.184,00	168.076,13	
XAAAGPER204	Costi diretti del processo "Gestione Risorse Umane"	0,00	0,00	0,00	0	0,00	
XAAAGPER205	Costi indiretti del processo "Gestione Risorse Umane"	19.204,39	20.080,20	21.502,64	20.262,00	26.805,41	
XAAAGPER206	Costi del personale del processo "Gestione Risorse Umane"	123.111,57	131.779,25	149.874,98	134.922,00	141.270,72	
XAAAGPER207	Gradimento interno del servizio "Gestione Risorse Umane"	S	Q. CS	S	0	S	
XAAAGPER213	Numero dei giustificativi inseriti manualmente	586	420	620	542	500	
XAAAGPER214	Numero dei cartellini sistemati tardivamente (oltre il mese successivo)	112	103	259	158	180	
	Numero di dipendenti con sanzioni disciplinari	0	0	12	4	0	
	Numero di comandi attivati con altri Enti Pubblici (comprese proroghe)	6	2	0	3	3	
	Numero di convenzioni per graduatorie	4	3	2	3	0	
	Numero di ipotesi di accordo decentrato per Fondo c.d. Risorse Decentrate	1	1	Triennale 2019/2021	1	triennale 2019/2021	
	Numero di determinazioni predisposte nell'anno	117	95	97	103	90	
	Numero di deliberazioni predisposte nell'anno	23	20	25	23	25	
	Aggiornamento sito istituzionale in base al D. Lgs. n. 33/2013	S	S	S	0	S	
	Schema Codice di Comportamento	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	
	Schema Regolamento orario di lavoro e di servizio	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	
	Schema Regolamento Organizzazione Servizi ed Uffici	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	
	Schema Sistema di Valutazione della Performance	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	

**▪ TABELLA DEGLI INDICATORI**

<b>Indicatore</b>	<b>P</b>	<b>Denominazione e Formula</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Media</b>	<b>Atteso 2021</b>	<b>2021</b>
1.101.001		Popolazione media per addetto	166,13	173,62	182,14	173,96	172,14	
1.101.002	P	Percentuale di riduzione della spesa di personale rispetto all'anno precedente	0,04%	-3,41%	-4,40%	-0,03	3,76%	
1.101.003		Ore straordinarie medie liquidate per addetto	47,38	27,44	7,30	27,37	7,31	
1.101.004		Percentuale di personale collocato a riposo nell'anno	0,053	0,085	0,028	0,06	0,026	
1.101.006		Incidenza del personale titolare di indennità di posizione	6,19%	6,60%	6,33%	0,06	6,03%	
1.101.007	P	Percentuale di personale formato nell'anno	333,54	233,80	215,52	260,95	182,86	
1.101.014		Numero di corsi di formazione organizzati in sede	12	7	4	7,67	8	
1.101.101		Rispetto tempistica per la conclusione dell'accordo sindacale decentrato	S	S	S	0,00	S	
1.101.151		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	2,77	3,13	3,79	3,23	3,47	
1.101.152		Costo medio del servizio reso *	7,56	8,07	9,09	8,24	8,93	
1.101.153		Gradimento del servizio interno Gestione Risorse Umane	S	S	S	0,00	S	
	P	Numero di contratti collettivi decentrati sottoscritti	1	1	Triennale 2019/2021	1	Triennale 2019/2021	
	P	Numero di ipotesi di accordo decentrato per Fondo c.d. Risorse Decentrate	1	1	Triennale 2019/2021	1	Triennale 2019/2021	
	P	Schema Codice di Comportamento	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	
	P	Schema Regolamento orario di lavoro e di servizio	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	
	P	Schema Regolamento Organizzazione Servizi ed Uffici	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	
	P	Schema Sistema di Valutazione della Performance	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	S	

## **Missione 01 – Servizi istituzionali, generali e di gestione**

### **Programma 08 – Sistemi Informativi**

**Responsabilità Settore Affari Generali – D.ssa Simona Pulici**

**Materia: Sistemi Informativi**

Con riferimento al programma in questione, il servizio CED si occupa delle seguenti attività:

- Acquisizione mediante RDO su piattaforma del Mercato Elettronico, in ordine a servizi o forniture di competenza;
- Approvvigionamento strumentazione mediante apposite procedure e previa verifica dei fabbisogni, nonchè manutenzione degli apparati informatici e dei software;
- Programmazione di applicativi per la gestione dei dati;
- Supporto tecnico agli uffici nella scelta dei software e nell'attivazione di software nuovi;
- Supporto tecnico agli uffici per comunicazioni telematiche varie (Entratel) o installazioni (firma digitale);
- Cura dei rapporti per quanto riguarda gli aspetti informatici con le società fornitrici di software e hardware;
- Gestione e manutenzione dal punto di vista tecnico del sito internet dell'Ente e dei servizi on line in supporto all'URP;
- Assistenza informatica al Servizio Elettorale nella fase antecedente e successiva alle elezioni/referendum;
- Supporto informatico nella attuazione della normativa in materia di trasparenza amministrativa (D. Lgs. n. 33/2013) e anticorruzione (D. Lgs. n. 190/2012) per la parte di competenza del servizio;
- Gestione dei sistemi di connettività internet;
- Gestione del centralino e degli apparati telefonici Voip;
- Regolamento Europeo
- Assistenza nell'attivazione dei pagamenti PagoPO e nell'autenticazione nei portali on line dell'Ente tramite CIE e SPID.

In particolare, per l'anno 2021, è stata esaminata, approfondita e definita la delicata, ma essenziale questione del trasferimento anche dei Server, oramai datati e non perfettamente funzionanti, e quindi, dell'hardware del Comune, in ambiente cloud, con predisposizione della relativa procedura di gara, al fine di proseguire nella prospettiva della transizione digitale.

Il servizio CED è altresì impegnato nel raggiungimento, in continuità, dell'obiettivo strategico PEG:

- abilitazione/manutenzione delle postazioni degli utenti per lo smart working
- passaggio dei software in modalità Cloud
- sviluppo di soluzioni per semplificare i rapporti con i Cittadini

Gli Obiettivi Operativi strettamente connessi al presente processo e tratti dal DUP 2020/2022, sono:

n.	Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
20	A01	1	L'innovazione in Comune	Implementare l'informatizzazione dei processi interni e proseguire nel processo di dematerializzazione.	Servizi del comune	1	8	ced	Incremento tipologie atti dematerializzati (SI/NO)
21	A01	1	L'innovazione in Comune	Attivazione di soluzioni in cloud tramite piattaforme tecnologiche avanzate e sicure per la salvaguardia ed il recupero dei dati in caso di eventi disastrosi (disaster recovery) che si rendessero necessari a seguito di guasti fisici, attacchi informatici o malware distruttivi.	Servizi del comune	1	8	ced	Attivazione soluzioni in cloud (SI/NO)

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI (DI PROCESSO)** che discendono dalle citate attività, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- adeguato supporto ed assistenza in materia informatica, alla struttura, ai singoli servizi ed alla macchina comunale;
- migliorare la dotazione informatica dell'Ente al fine di migliorarne l'efficienza;
- assistenza e supporto particolare a URP, per il Sito Istituzionale, e per la comunicazione;
- coordinamento dei diversi Settori per adeguamento ed aggiornamento alla normativa relativa alla protezione trattamento dati.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente processo è il seguente:

- N. 1 Funzionario Responsabile titolare di P.O. per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo;
- N. 1 Istruttore Direttivo, nonchè Responsabile di Servizio.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al Servizio in parola.

TABELLA DEGLI INDICI								
Indice	Denominazione	2018	2019	2020	Media	V	2021 Atteso	2021 Finale
XAAAGCED001	Numero di atti amministrativi per acquisizione strumentazione informatica	45	27	37	36		35	
XAAAGCED002	Numero di postazioni informatiche esistenti	130	130	130	130		130	
XAAAGCED004	Numero di server esistenti	16	10	5	10		5	
XAAAGCED006	Spesa complessiva per canoni di manutenzione software	88.730,89	96.813,30	104.772,29	97.772,16		95.000	
XAAAGCED008	Numero di interventi di manutenzione richiesti	712	578	804	698		700	
XAAAGCED051	Numero di unità del processo "Gestione Sistemi Informativi"	2,35	1,91	1,20	1,82		1,20	
XAAAGCED052	Costo del processo "Gestione Sistemi Informativi"	254.178,77	254.653,66	234.784,23	247.872,22		232.163,90	
XAAAGCED053	Costi diretti del processo "Gestione Sistemi Informativi"	155.777,50	168.878,95	175.508,34	166.721,60		171.000,00	
XAAAGCED054	Costi indiretti del processo "Gestione Sistemi Informativi"	14.401,76	11.286,55	6.576,85	10.755,053		8.464,87	
XAAAGCED055	Costi del personale del processo "Gestione Sistemi Informativi"	83.999,52	74.488,16	52.699,04	70.395,57		52.699,04	
XAAAGCED056	Gradimento interno del servizio "Gestione Sistemi Informativi"	Dati CS	Dati CS	Dati CS	Dati CS		Dati CS	
	Iscritti al servizio di Whatsapp	//	1.524	2.896	2.210		2.500	
	Iscrizioni all'anno	//	1.524	1.372	1.448		300	
	Cancellazioni all'anno	//	//	20	20		24	
	Invio messaggi di Whatsapp all'anno	//	246	253	249		250	
	N. account creati	//	//	11	11		11	

TABELLA DEGLI INDICATORI									
Indicatore	P	Denominazione e Formula	2018	2019	2020	Media	V	2021 Atteso	2021 Finale
	P	Costo pro-capite del processo	13,51	13,50	12,46	12,68		12,31	
		Costo medio postazione informatica attiva (per dipendente)	1.953,99	2.344,01	2.226,60	2.149		2.122,74	
		Numero di interventi risolti	//	//	804	804		800	
		Numeri di account creati entro 2 gg dalla entrata in servizio	//	//	100%	100%		100%	
	P	Numero postazioni abilitate per lo smart working	//	//	53	53		40	
	P	Numero software in Cloud	//	//	2	2		2	
	P	Interventi/misure per semplificazione rapporti con Cittadini	//	//	2	2		2	
		Numeri di servizi on line a pagamento con PagoPA	//	//	//	//		10	
		Numeri di portali accessibili sia con Spid sia con CIE	//	//	//	//		3	
	P	Predisposizione documentazione di gara per sistemistica in cloud						Si	

## **Missione 01 – Servizi istituzionale, generali e di gestione**

### **Programma 07 – Elezioni e consultazioni popolari, anagrafe e stato civile**

### **Programma 08 – Statistica e servizi informativi**

**Responsabilità Settore Affari Generali – Dott.ssa Simona Pulici**

**Materia: Servizi Demografici**

I **SERVIZI DEMOGRAFICI** si occupano di

- Anagrafe;
- Stato Civile;
- Elettorale
- Statistica;
- Leva militare;
- Polizia Mortuaria.

Ad esclusione della Polizia Mortuaria, si tratta di servizi svolti per conto dello Stato, previa delega del Sindaco, trasmessa poi alla Prefettura.

Le **ATTIVITÀ** dei Servizi Demografici sono le seguenti:

#### **Anagrafe**

- Tenuta ed aggiornamento dei registri della popolazione: registrazione dei movimenti della popolazione sul territorio (emigrazioni ed immigrazioni, variazioni interne all'abitato);
- Gestione dell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'estero (AIRE);
- Emissione della certificazione anagrafica ed anagrafica storica;
- Rilascio carta d'identità elettronica;
- Autentica di firma su passaggi di proprietà di beni mobili;
- Rilascio attestazioni di regolarità di soggiorno e di soggiorno permanente ai cittadini appartenenti all'unione europea;
- Copie conformi e dichiarazioni sostitutive varie;
- Evasione della corrispondenza e controllo autocertificazioni per enti vari;
- Convivenze di fatto;
- Controlli reddito di cittadinanza.

#### **Stato Civile**

- Iscrizione/trascrizione atti di nascita, matrimonio, unione civile, morte e cittadinanza;
- Predisposizione notifica del decreto di concessione della cittadinanza italiana;
- Procedimento riconoscimento cittadinanza jure sanguinis;
- Comunicazione al compimento del diciottesimo anno di età, a tutti gli stranieri residenti nel comune nati in Italia, della possibilità di richiedere il riconoscimento della cittadinanza italiana;
- Pubblicazioni di matrimonio eseguite nel comune di Cusano Milanino o in Comuni diversi;
- Rilascio certificati copie integrali ed estratti;
- Annotazioni varie;
- Attuazione della legge 162/2014 che ha introdotto la possibilità per i coniugi che vogliono separarsi o divorziare consensualmente di farlo presso l'ufficiale di stato civile del Comune di residenza o di celebrazione del matrimonio, con tempi e costi ridotti;
- Attuazione della legge 22.12.2017 n. 2019 che prevede la possibilità di depositare presso l'ufficio di Stato Civile una dichiarazione riguardante le Disposizioni anticipate di trattamento (DAT) ovvero il cosiddetto testamento biologico.

#### **Elettorale**

- Tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali (generali, sezionali e aggiunte) 4 volte l'anno attraverso le revisioni dinamiche in gennaio e in luglio (cancellazione di emigrati, deceduti, falliti, interdetti dai pubblici uffici, perdita diritto di voto per vari motivi; iscrizione di immigrati, riammessi a vario titolo e residenti all'estero; aggiornamento delle variazioni di indirizzo) e le revisioni semestrali di aprile e ottobre (proposta iscrizione dei giovani che compiranno i 18 anni nel semestre successivo; cancellazione degli elettori irreperibili e/o sottoposti a misure di prevenzione);

- Tenuta ed aggiornamento Albo Scrutatori/Presidenti di Seggio e Giudici Popolari;
- Organizzazione e coordinamento delle periodiche consultazioni elettorali;
- Informatizzazione e gestione delle liste con l'introduzione del fascicolo elettorale digitale;
- Oltre alla tenuta/aggiornamento delle liste elettorali (generali, sezionali, aggiunte) e dello schedario generale, l'Ufficio Elettorale ha aggiornato anche i fascicoli personali degli elettori (contenuto obbligatorio: estratto dell'atto di nascita, certificato di residenza/cittadinanza; certificato penale; eventuale certificato della Questura) e ha trasmesso d'ufficio i fascicoli degli elettori emigrati al Comune di nuova residenza unitamente alla tessera personale eventualmente giacente.

#### **Statistica**

- Invio all'Istat statistiche mensili ed annuali;
- Effettuazione di indagini periodiche per conto dell'Istat (esempio censimento della popolazione residente, censimento delle istituzioni pubbliche);
- Evasione delle richieste di dati statistici che provengono sia da Pubbliche Amministrazioni sia da privati.

#### **Servizio di polizia mortuaria:**

- Rilascio autorizzazione al trasporto interno ed esterno al territorio comunale;
- Rilascio autorizzazione alla cremazione;
- Rilascio permesso di seppellimento;
- Rilascio dei contratti-concessione per l'attribuzione di colombari;
- Monitoraggio delle entrate derivanti dalle concessioni cimiteriali (colombari).

#### **Leva Militare:**

- Formazione della lista di leva, tenuta e aggiornamento dei ruoli matricolari.

La **FUNZIONE** dei Servizi Demografici è lo svolgimento delle funzioni statali di Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Statistica e Leva militare.

I **COMPITI** dei Servizi Demografici sono i seguenti:

- costituire ed attestare i diritti soggettivi fondamentali delle persone, relativamente all'acquisto, mutamento e perdita degli status, alla residenza, all'iscrizione nelle liste elettorali, alla gestione dei dati personali ed identificativi;
- garantire un'adeguata assistenza ai cittadini italiani e stranieri attraverso lo sportello;
- fornire supporto agli altri uffici comunali nell'organizzazione del procedimento elettorale, coordinandolo sotto la supervisione della Prefettura, garantendo altresì un'adeguata assistenza ai cittadini italiani durante le consultazioni elettorali attraverso lo sportello (rilascio della tessera elettorale);
- Svolge per conto dell'ISTAT, attività di raccolta, controllo ed elaborazione dei dati rilevati sul territorio comunale in materia di: Demografia, Prezzi al consumo, ecc secondo le direttive Istat (D.I. 322/1989) e secondo quanto indicato dal Piano Statistico Nazionale (PSN).
- implementare il sito internet e l'intranet comunale per fornire informazioni aggiornate e dettagliate, in considerazione delle novità normative (separazione/divorzio breve; unioni civili e convivenze di fatto, ANPR);
- fornire supporto agli altri uffici comunali, agli amministratori e ad altri interlocutori (altri Comuni, Polizia di Stato/Carabinieri, Prefettura, ISTAT, ospedali/ASL, tribunali);
- preparare informative per i cittadini tempestive ed adeguate;

I Servizi Demografici partecipano inoltre al progetto "Incontri con le istituzioni pubbliche locali", progetto proposto all'interno del POFT che comprende la visita delle scuole al Comune.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

n.	Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
19	A01	1	Semplificazione	L'attività amministrativa dell'Ente è improntata al "miglioramento continuo" attuato sia attraverso la revisione dei processi interni sia attraverso l'uso delle nuove tecnologie	Cittadini	1	7	demografici	Gestione del servizio nell'ottica della semplificazione (SI/NO)



80	A05	1	Garantire la gestione ottimale dei servizi cimiteriali	Garantire l'amministrazione, il funzionamento e la gestione dei servizi cimiteriali, anche attraverso l'implementazione del Piano Cimiteriale. Assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria e l'illuminazione votiva (in concessione).	Cittadini	12	9	servizi cimiteriali	Predisposizione Piano Cimiteriale (SI/NO)
----	-----	---	--	--	-----------	----	---	---------------------	---

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- Cusano Milanino Organizzata – gestione delle funzioni istituzionali.

Considerato che tali materie sono di competenza statale, delegate al Comune, e quindi sottoposte al controllo della Prefettura, il rispetto delle tempistiche di legge è di particolare importanza. I servizi anagrafe, stato civile ed elettorale producono atti che costituiscono e attestano diritti soggettivi fondamentali delle persone, tutelati da norme di rango costituzionale. Le registrazioni di anagrafe e stato civile, inoltre, costituiscono una parte integrante per il calcolo dei tributi erariali e comunali, per il calcolo dell'ISEE e per l'erogazione di contributi economici. Le novità normative in materia di unioni civili e di convivenze di fatto costituiscono una vera rivoluzione per il diritto, la società e il costume. A partire dal 1° gennaio 2018 il comune rilascia la carta d'identità elettronica e dal 18 dicembre dello stesso anno, è stato effettuato il passaggio all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente.

Le novità normative in materia di unioni civili e di convivenze di fatto costituiscono una vera rivoluzione per il diritto, la società e il costume. A partire dal 1° gennaio 2018 il comune rilascia la carta d'identità elettronica e dal 18 dicembre dello stesso anno è stato effettuato il passaggio all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente. Nel secondo semestre del 2019 l'ufficio elettorale ha ottenuto dal ministero/prefettura l'autorizzazione alla produzione e tenuta delle liste elettorali generali in formato digitale pertanto dal 5 dicembre 2019 la stampa cartacea delle liste generali e sezionali non viene più effettuata.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario Francesca D per il 100 % del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore amministrativo B3 per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore amministrativo C, n. 4, per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

TABELLA DEGLI INDICI						
Codice	Descrizione	2018	2019	2020	2021 Atteso	2021 Finale
XAADUDEM001	Popolazione residente al 1° gennaio	18797	18.827	18.862	18.846	
XAADUDEM002	Popolazione residente al 31 dicembre	18827	18.862	18.846	18.850	
XAADUDEM003	Popolazione residente al 31 dicembre di nazionalità non italiana	1417	1.498	1572	1580	
XAADUDEM004	Popolazione residente al 31 dicembre di età inferiore a 3 anni	390	363	355	350	
XAADUDEM005	Popolazione residente al 31 dicembre di età compresa tra 3 e 13 anni	1737	1.738	1716	1700	
XAADUDEM006	Popolazione residente al 31 dicembre di età compresa tra 6 e 13 anni	1282	1306	1301	1300	
XAADUDEM007	Popolazione residente al 31 dicembre di età compresa tra 14 e 18 anni	785	793	830	820	
XAADUDEM008	Popolazione residente al 31 dicembre di età inferiore a 18 anni	2750	2.743	2742	2740	
XAADUDEM009	Popolazione residente al 31 dicembre di età compresa tra 18 e 70 anni	12.215	12.152	12100	12090	

XAADUEM010	Popolazione residente al 31 dicembre di età superiore a 65 anni	5406	5.480	5496	5490	
XAADUEM011	Nuclei familiari residenti al 31 dicembre	8792	8.773	8.809	8815	
XAADUEM052	Numero di pratiche di iscrizione anagrafica istruite	537	516	457	450	
XAADUEM053	N. pratiche di ancellazione anagrafica istruite	461	246	96	85	
XAADUEM054	Numero di pratiche di variazione indirizzo/composizione familiare istruite	262	237	226	220	
XAADUEM055	Numero di pratiche A.I.R.E. (iscrizioni/aggiornamenti/cancellazioni) istruite	102	92	76	80	
XAADUEM056	Numero di certificati emessi	3450	6220	4873	4000	
XAADUEM057	Numero di carte di identità rilasciate	2345	2187*	1595*	1600	
XAADUEM058	Numero di autentiche per passaggio di proprietà effettuate	81	66	30	30	
XAADUEM059	Numero di iscrizioni/trascrizioni di atti di nascita effettuate	185	124	127	126	
XAADUEM060	Numero di iscrizioni/trascrizioni di atti di matrimonio effettuate	88	73	51	55	
XAADUEM061	Numero di iscrizioni/trascrizioni di atti di morte effettuati	211	236	270	265	
XAADUEM062	Numero di atti di cittadinanza registrati	32	11	36	36	
XAADUEM065	Numero di pubblicazioni di matrimonio effettuate	77	61	51	50	
XAADUEM066	Numero di matrimoni civili celebrati a Cusano Milanino	23	24	16	15	
XAADUEM067	Numero di matrimoni religiosi celebrati a Cusano Milanino	19	20	6	10	
XAADUEM070	Numero di verbali elettorali predisposti	22	28	28	14	
XAADUEM072	Numero di richieste pervenute (corrispondenza)	507	684	629	650	
XAADUEM074	Numero di autorizzazioni al trasporto salma rilasciate	93	200	108	100	
XAADUEM075	Numero di autorizzazioni alla cremazione salma rilasciate	56	90	68	70	
XAADUEM076	Numero di contratti stipulati (concessioni cimiteriali)	57	46	64	65	
XAADUEM151	Numero di ore settimanali di apertura dello Sportello Anagrafe	24	24	24**	***	
XAADUEM152	Numero di ore settimanali di apertura dello Sportello Stato Civile	23	23	23**	***	
XAADUELE001	Consistenza del Corpo Elettorale	15664	15711	15670	15630	
XAADUELE002	Numero di seggi elettorali allestiti	17	17	17	17	
XAADUELE003	Numero di dipendenti complessivamente coinvolti nel procedimento elettorale	65	59	52	0	
XAADUELE005	Numero di duplicati della tessera elettorale rilasciati	360	160	97	0	
XAADUELE006	Numero di ore di apertura straordinaria dello sportello elettorale	73	72	30	0	
XAADUEM201	Numero di unità operative del processo "Gestione Servizi Demografici"	6,25	5,33	4,63	6,15	
XAADUEM202	Costo del processo "Gestione Servizi Demografici"	316.564,24	273.542,40	234.160,61	266400,14	

XAADUDEM203	Costi diretti del processo "Gestione Servizi Demografici"	32.158,76	35.289,85	41.165,58	3800	
XAADUDEM204	Costi indiretti del processo "Gestione Servizi Demografici"	38.332,81	31.495,97	25.375,68	38526,55	
XAADUDEM205	Costi del personale del processo "Gestione Servizi Demografici"	246.082,67	206.756,58	167.619,35	224073,59	
XAADUDEM206	Gradimento del servizio "Gestione Servizi Demografici"	s	s	s	s	

TABELLA DEGLI INDICATORI							
Codice	P	Descrizione	2018	2019	2020	2021 Atteso	2021 finale
1.201.001		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	5,54	4,91	4,47	6,15	
1.201.002		Popolazione residente per addetto ai Servizi Demografici	2.969,51	3538,84	4070,41	3064,04	
1.201.004		Atti medi gestiti per addetto ai Servizi Demografici	1650,55	2018,20	1897,41	1317,07	
1.201.008		Percentuale di matrimoni civili celebrati a Cusano Milanino	50	54,55	72,73	51	
1.201.009		Percentuale di matrimoni religiosi celebrati a Cusano Milanino	50	45,45	27,27	49	
1.201.010		Tasso di accessibilità dello Sportello Anagrafe	66,67	66,67	66,67**	66,67	
1.201.012		Mantenimento standard qualitativo di apertura dello sportello Anagrafe	24	24	24**	***	
1.201.013		Mantenimento standard qualitativo di apertura dello sportello Stato Civile	23	23	23**	***	
1.201.051		Costo pro-capite del processo	15,80	14,50	12,42	14,13	
1.201.052		Costo pro-atto del processo	28,45	25,43	26,65	32,89	
1.201.053		Predisposizione di un questionario di gradimento da somministrare nel corso del 2021	S	S	S	S	

\* il dato si riferisce a tutte le carte d'identità rilasciate: elettroniche e cartacee

\*\* da marzo 2020 l'accesso avviene solo su appuntamento

\*\*\*dato non valutabile

## Missione 01 – Servizi istituzionali, generali e di gestione

### Programma 02 – Servizi di Supporto Interno

Responsabilità Settore Affari Generali – Dott.ssa Simona Pulici

Materia: Servizi di Supporto Interno

Il SERVIZIO nell'ambito della Missione 01 Programma 2 comprende le attività di notificazione e di pubblicazione degli atti, di gestione documentale, nonché i servizi ausiliari di ricevimento e prima accoglienza ed orientamento dei Cittadini presso la portineria del Municipio, oltrechè tutte le diverse commissioni ed in generale, il servizio di fattorinaggio.

Le ATTIVITÀ principali sono le seguenti:

- Gestione del servizio di custodia/centralino delle sedi comunali; accoglienza e primo orientamento del Cittadino, individuazione dell'esigenza e relativo invito a recarsi presso l'ufficio di competenza, rilascio delle informazioni su modulistica e protocollo di accesso. Rispetto del protocollo di accesso e delle norme Covid, supporto per l'utilizzo della macchina di proprietà di Gelsia per la distribuzione dei sacchetti conferimento rifiuti; servizio di custodia ed accoglienza per Amministratori durante le riunioni serali e pomeridiane extra orario di lavoro.
- Attività relative al Servizio di Fattorinaggio ovvero consegna e ritiro atti presso Agenzia delle Entrate, Prefettura, Tribunale etc, consegne dei plichi ai nuovi nati contenti la bandiera italiana e una copia della Costituzione; mansioni di autista nelle manifestazioni istituzionali, nonché per l'espletamento del lavoro ordinario dei diversi uffici per accompagnamento presso strutture esterne al Municipio; notifica atti presso il domicilio sul territorio comunale agli interessati, ricerca del soggetto destinatario di atti amministrativi o sanzioni cds per l'Ente e per Enti esterni ed eventuale invio ad altri soggetti per gli adempimenti di notifica, avvio del procedimento di notifica dematerializzata, consegna degli atti giudiziari in deposito per conto del Tribunale di Monza, nonché dell'Agenzia delle Entrate/Riscossione e di Città Metropolitana; evasione delle richieste di pubblicazione di atti all'Albo pretorio dell'Ente; richieste di rimborso spese di notifiche agli Enti esterni; presenza durante le sessioni di Consiglio Comunale per garantire l'apertura e la chiusura del palazzo Comunale e l'assistenza durante la seduta. Gestione dell'esposizione delle bandiere del Municipio.
- Gestione del servizio di Protocollo ed Archivio sulla base di quanto previsto nel Manuale di Gestione dell'Ente, apertura dello sportello al pubblico per il rilascio istantaneo della ricevuta di avvenuta protocollazione; incremento della dematerializzazione dell'invio da parte dei Cittadini delle istanze attraverso canali informatici con riduzione della presentazione delle istanze allo sportello, favorendo l'uso delle strumentazioni informatiche e del *digital by default*; registrazione e gestione delle pec pervenute presso le caselle istituzionali; formazione e aggiornamento in aula e consulenze ai singoli dipendenti per la risoluzione operativa delle problematiche legate alla gestione dei flussi documentali, delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici con firma digitale. Predisposizione delle operazioni necessarie alla affrancatura, registrazione e spedizione della posta cartacea prodotta dagli uffici e degli atti giudiziari. Smistamento e registrazione della posta in entrata consegnata dagli addetti dei servizi postali. Gestione ed evasione delle richieste di accesso atti presso l'archivio comunale, nonché consulenza per ricerche storiche di documentazione conservata nell'archivio storico. Evasione delle richieste di accesso atti interne. Progettazione del riordino documentale dell'archivio e predisposizione dello scarto.
- Revisione completa e nuova stesura del Manuale di Gestione documentale dell'Ente, recependo le nuove Linee Guida in materia di documento informatico e dematerializzazione (2020/2021).

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi e in capo al Settore Servizi al Cittadino, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- Gestione dell'attività di archiviazione documentale;
- Gestione dell'attività di notificazione;
- Custodia della sede comunale.

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	2020	2021 Atteso
XAAAGSEG157	Numero di sedute di Consiglio comunale presenziate	9	9	10	9	9
XAAAGSEG158	Numero di manifestazioni in cui è richiesta la presenza del Gonfalone	9	12	11	6	6
XAAAGSEG055	Numero di ore settimanali di custodia della Sede comunale	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
XAAAGSEG151	Numero di notificazioni effettuate	774	890	767	565	560
XAAAGSEG156	Numero di consegne/servizi effettuate	460	420	550	450	450
XAAAGSEG160	Numero di atti pubblicati	1608	1854	1759	1405	1400

XAAAGSEG201	Numero complessivo di atti protocollati	30991	32164	31241	29.395	29.400
XAAAGSEG202	Numero di atti protocollati in entrata	20381	22213	21344	20.848	20.850
XAAAGSEG203	Numero di atti protocollati in via decentrata (uscita)	10610	9877	9847	8.547	8.550
XAAAGSEG204	Numero di documenti inviati con Posta Elettronica Certificata	5653	6428	6084**	5217**	5220**
XAAAGSEG214	Numero di atti scansionati	6565	6608	6712	4.386	4.400
XAAAGSEG215	Numero di ore settimanali di apertura dell'Ufficio Protocollo	10	10	10	10*	10*
XAAAGSEG251	Numero di unità operative del processo "Servizi di Supporto Interno"	6,57	5,91	5,83	5,71	5,79
XAAAGSEG253	Numero di unità operative del sottoprocesso Protocollo Archivio	2,64	1,93	1,93	2,09	3,04
XAAAGSEG254	Numero di unità operative del sottoprocesso Custodia Sedi	2,45	2,29	2,29	2,14	1,72
XAAAGSEG255	Numero di unità operative del sottoprocesso Servizio Notifica	1,47	1,6	1,6	1,5	1,03
XAAAGSEG257	Costo del processo "Servizi di Supporto Interno"	256.856,17	236.959,39	230.309,11	231.540,30	242.715,64
XAAAGSEG258	Costi diretti del processo "Servizi di Supporto Interno"	1071,98	986,23	79,18	4.281,62	2.900,00
XAAAGSEG259	Costi indiretti del processo "Servizi di Supporto Interno"	40.912,58	36.205,25	34.437,42	31.319,20	40.874,33
XAAAGSEG260	Costi del personale del processo "Servizi di Supporto Interno"	214.871,61	199.767,91	195.792,52	195.939,48	198.941,31
XAAAGSEG262	Costo del sottoprocesso Protocollo Archivio	107.532,91	78.886,64	77.393,12	88.174,00	127.365,67
XAAAGSEG263	Costo del sottoprocesso Custodia Sedi	91.619,31	87.941,04	87.413,18	80.835,28	66.485,48
XAAAGSEG264	Costo del sottoprocesso Servizio Notifica	57.641,66	65.559,73	65.456,87	62.213,05	48.864,48
XAAAGSEG265	Gradimento del servizio "Protocollo Archivio"	S	S	S	S	S

Indicatore	P	Denominazione e Formula	2017	2018	2019	2020	2021 Atteso
1.102.051		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Sottoprocesso Protocollo Archivio (XAAAGSEG253.X1/XAAAGPER201.X1)*100	2,31	1,70%	1,78	2,02	2,00
1.102.052		Costo pro-capite del sottoprocesso Protocollo Archivio (XAAAGSEG262.X1/XAADUDEM002.X1)	5,72	4,19	4,10	4,68	4,70
1.102.055		Incidenza degli atti archiviati tramite scansione (XAAAGSEG214.X1/XAAAGSEG202.X1)*100	32,21	29,75	31,00	21,04	21,00
1.102.057		Tasso di accessibilità dello Sportello Protocollo (XAAAGSEG215.X1/36)*100	27,78	27,78	27,78	27,78	27,78
1.102.101		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Sottoprocesso Custodia Sedi (XAAAGSEG254.X1/XAAAGPER201.X1)*100	2,10	2,02	2,11	2,07	2,07
1.102.102		Costo pro-capite del sottoprocesso Custodia Sedi (XAAAGSEG263.X1/XAADUDEM002.X1)	4,87	4,67	0,0001	4,29	4,29
1.102.103		Tasso di accessibilità del Servizio Custodia Sedi	0,99	0,99	0,99		0,99

	(XAAAGSEG055.X1/36)				0,99%	
1.102.151	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Sottoprocesso Servizio Notifica	1,29	1,41	1,47	1,45	1,45
	(XAAAGSEG255.X1/XAAAGPER201.X1)*100					
1.102.152	Costo pro-capite del sottoprocesso Servizio Notifica	3,07	3,48	3,47	3,30	3,30
	(XAAAGSEG264.X1/XAADUDEM002.X1)					
1.102.153	Notificazioni medie gestite	526,53	556,25	479,37	376,67	376,67
	(XAAAGSEG151.X1/XAAAGSEG255.X1)					
1.102.201	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	5,75	5,21	5,37	5,52	5,52
	(XAAAGSEG251.X1/XAAAGPER201.X1)*100					
1.102.202	Costo pro-capite del processo	13,66	12,59	12,21	12,29	12,29
	(XAAAGSEG257.X1/XAADUDEM002.X1)					
1.102.203	Gradimento del servizio " Protocollo Archivio"	S	S	S	S	S
	XAAAGSEG265.X1					

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2020, è il seguente:

- Responsabile del Settore per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo;
- 1 Messo notificatore Cat. B per il 100% del tempo lavoro annuo complessivo;
- 3 Istruttori Amministrativi Cat. C (Ufficio Protocollo) per il 100% del tempo lavoro annuo complessivo;
- 2 Operatori Portineria Cat. B per il 100% del tempo lavoro annuo complessivo di cui uno part-time al 63%;

\*\*il dato si riferisce solo ai documenti inviati dagli uffici, il dato totale (comprensivo anche degli arrivi) è 14323

## **Missione 01 – Servizi istituzionale, generali e di gestione**

### **Programma 11 – Altri servizi generali**

**Responsabilità Settore Servizi al Cittadino – Dott.ssa Simona Pulici**

**Materia: Relazioni con il pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si occupa di:

- Fornire informazioni immediate e di prima necessità per orientare i cittadini sulle procedure da seguire per avviare le pratiche, sulla documentazione necessaria da presentare, a chi rivolgersi e in quali orari per avere maggiori chiarimenti;
- Garantire il diritto di accesso ad atti e documenti;
- Distribuire bandi, modulistica e documentazione per inoltrare domande e partecipare a iniziative promosse dal Comune;
- Distribuire pubblicazioni e documentazioni che gli altri uffici comunali mettono a disposizione del pubblico;
- Fornire informazioni sulle iniziative culturali, sportive e di intrattenimento organizzate dal Comune e da altri enti presenti sul territorio;
- Assicurare la conoscenza delle normative e l'informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con le Amministrazioni Pubbliche;
- Monitorare e verificare il gradimento dei servizi comunali attraverso indagini di customer satisfaction.

Le ATTIVITÀ dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sono le seguenti:

**Sportello** consiste in:

- dare informazioni dettagliate e fornire modulistica, curandone la completezza e l'aggiornamento, sulle attività e le procedure degli Uffici Comunali e, nel caso, degli altri enti pubblici (Regione, Asl, ecc);
- garantire ai cittadini il diritto di accesso agli atti;
- fornire le autocertificazioni attraverso il portale servizi on line.
- prendere appuntamenti per la CIE ai cittadini che non sono in grado di farlo autonomamente.
- prendere appuntamenti per il Passaporto ai cittadini che non sono in grado di farlo autonomamente.

**Gestione del sito internet** consiste in:

- gestione della home page sul sito web;
- coordinamento dei referenti internet e verifica a campione dei contenuti da loro inseriti nel sito;
- verifica a campione degli aggiornamenti effettuati dai referenti internet sulla struttura dell'albero della trasparenza.

**Attività di comunicazione** consiste in:

- attività di informazione e comunicazione per comunicare ai cittadini i servizi del Comune o eventi di interesse generale, anche con stampa in proprio di volantini e depliant;
- partecipazione ai progetti "Incontri con le istituzioni pubbliche locali", progetto proposto all'interno del POFT che comprende la visita delle scuole al Comune e la creazione di un consiglio comunale dei ragazzi;
- redazione della segnaletica interna e predisposizione, su indicazione dell'ufficio del personale, dei cavallieri (identificativi dipendenti);
- realizzazione della Newsletter contenente le notizie principali del periodo, i comunicati stampa, le date degli appuntamenti più rilevanti con realizzazione settimanale/quindicinale a seconda delle notizie da comunicare.

La **FUNZIONE** dell'URP è agevolare i rapporti tra il Comune ed i Cittadini (singoli e associati), garantendo il diritto di accesso agli atti e il diritto alla partecipazione, favorendo la trasparenza amministrativa.

I **COMPITI** dell'URP sono i seguenti:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e partecipazione nei confronti del Comune;
- orientare i cittadini nel disbrigo delle pratiche anche verso altre Amministrazioni;
- monitorare il sito internet comunale per verificare che le informazioni siano aggiornate e dettagliate;
- fornire supporto agli altri uffici comunali, agli amministratori e ad altri interlocutori;

- occuparsi della comunicazione istituzionale.
- Gestire le segnalazioni che pervengono direttamente all'URP o tramite l'apposito programma;
- Monitorare e verificare il gradimento dei servizi comunali attraverso indagini di customer satisfaction.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Materia	Servizio	Indicatore
A01	3	Dialogare con la città	Implementazione e aggiornamento dei contenuti informativi e di comunicazione, con particolare riguardo al sito comunale, al notiziario comunale, newsletter, comunicati stampa e canali di comunicazione social	Cittadini	2021-2023	1	1	Comunicazione	URP/Cultura	n° aggiornamenti sito internet/n° newsletter/n° notiziari comunali/n° comunicati stampa
A01	1	Un unico sportello per tanti servizi	Realizzare lo sportello polifunzionale del comune, prioritariamente per i servizi al cittadino ed estendendolo poi a quello delle imprese, prevedendo un luogo dove il Cittadino si senta accolto, supportato e possa svolgere tutte le proprie attività in un unico spazio o con un unico operatore	Cittadini Operatori economici e sociali	2021-2023	1	11	URP	URP	Realizzazione Sportello Polifunzionale (SI/NO)

L'URP è coinvolto direttamente in importanti progetti per l'Ente:

- Realizzazione, in collaborazione con la Biblioteca, di una sezione del sito internet dedicata a personaggi significativi legati a Cusano Milanino;
- Collaborazione in particolare, con il Settore Servizi alla Persona, in merito alla comunicazione e semplificazione per i Cittadini nell'utilizzo di PagoPA.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario P.O. Simona Pulici per il ....% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore amministrativo Mariuccia Chiastra per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo. (P.T. al 86,11% = 31 ore settimanali);

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

TABELLA DEGLI INDICI						
Codice	Descrizione	2018	2019	2020	2021 Atteso	2021 Finale
XAADUURP001	Numero di accessi allo Sportello Polifunzionale	1.443	2165	983	1.100	
XAADUURP003	Numero di accessi al sito internet istituzionale	148.792	211650	451.653	400.000	
XAADUURP051	Numero di ore settimanali per apertura al pubblico	25	26,5	20	28*	



XAADUURP053	Numero di ore settimanali per aggiornamento dei contenuti del sito	20	20	18	15	
	Numero di ore settimanali formazione tirocinante DoteComune				10	
	Numero ore settimanali informazioni telefoniche				10	
	Numero ore settimanali appuntamenti CIE				10	
	Numero ore settimanali appuntamenti Passaporto				1	
	Numero di ore settimanali consegna CIE				10	
	Numero ore settimanali Nuova Newsletter				3	
XAADUURP054	Numero di ore settimanali per coordinamento dei referenti internet	8	8	8	8	
XAADUURP056	Numero di ore settimanali per preparazione depliant	3	3	1	1	
XAADUURP107	Numero di pubblicazioni edite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	12	16	14	15	
XAADUURP114	Numero di classi accompagnate "Progetto incontri con le istituzioni pubbliche" (su richiesta delle scuole del territorio)	0	0	0	6	
XAADUURP151	Numero di unità operative del processo "Gestione U.R.P."	1,2	1,2	1,19	1	
XAADUURP152	Costo del processo "Gestione U.R.P."	61.743,09	61.043,49	59.594,41	46.842,58	
XAADUURP153	Costi diretti del processo "Gestione U.R.P."		-	-	0	
XAADUURP154	Costi indiretti del processo "Gestione U.R.P."	7.354,09	7.091,03	6.522,04	13.285,14	
XAADUURP155	Costi del personale del processo "Gestione U.R.P."	54.389,00	53.952,47	53.072,37	33.557,45	
XAADUURP156	Gradimento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	S	S	S	S	

- L'apertura dello sportello con accesso libero, come da normativa anti-covid, ha avuto inizio in data 5 Luglio 2021, prima di tale data, l'accesso è avvenuto esclusivamente su appuntamento.

**TABELLA DEGLI INDICATORI**

<b>Codice</b>	<b>P</b>	<b>Descrizione</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021 Atteso</b>	<b>2021 Finale</b>
1.203.001		Accessi medi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	0,08	0,11	0,05	0,07	
1.203.003		Segnalazioni/reclami/esposti medi raccolti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	0,03	0,04	0,05	0,03	
1.203.005		Accessi medi al sito istituzionale	7,9	11,22	23,97	6,90	
1.203.051		Tasso di accessibilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	70,83	70,83	63,89	70,83	
1.203.101		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	1,06	1,1	1,15	1,07	
1.203.102		Costo pro-capite del processo	3,28	3,24	2,82	2,70	
1.203.103		Predisposizione di un questionario di gradimento da somministrare nel corso del 2021	S	S	S	S	

## Missione 1 – Servizi Istituzionali, generali di gestione

### Programma 03 – Gestione Economica, finanziaria, programmazione e provveditorato

Responsabilità Settore Economico- Finanziario – Dott.ssa Paola Bruzzone

Materia: Bilancio, contabilità ed economato

**Il SERVIZIO** Bilancio e contabilità, alla luce dell'introduzione a regime della contabilità armonizzata prevista dal D. Lgs. 118/2011 e successive integrazioni, nel corso dell'anno pone particolare attenzione al completamento della contabilità economica- patrimoniale, di cui all'allegato 4/3.

Nell'ambito del programma, anche alla luce della nota Aran n. 19932 del 18 giugno 2015 secondo cui gli obiettivi di performance organizzativa possono essere anche "obiettivi di mantenimento" di risultati positivi già conseguiti l'anno precedente, fermo restando che per il perseguimento di detti obiettivi continui ad essere richiesto un maggiore, prevalente e concreto impegno del personale dell'ente, trovano allocazione le **seguenti attività aventi peculiarità performanti**:

- gestire l'attività di programmazione finanziaria ed economica e patrimoniale attraverso la preparazione dei documenti del Bilancio di Previsione e relativi allegati;
- predisporre i documenti relativi al Rendiconto della gestione;
- effettuare il controllo sulla corretta gestione contabile apponendo i visti di regolarità contabile e i pareri di regolarità tecnica sulle determinazioni e sulle deliberazioni di Giunta e di Consiglio;
- predisporre le variazioni di bilancio, la verifica degli equilibri e l'assestamento;
- coordinare l'attività finanziaria al fine di adempiere agli obblighi relativi al Pareggio di bilancio (ex Patto di stabilità) e del relativo monitoraggio;
- predisporre le certificazioni richieste per legge e cura i rapporti con la Corte dei Conti, Ministero del Tesoro e Ministero dell'Interno;
- registrare le operazioni relative agli accertamenti e impegni dell'ente;
- emettere mandati di pagamento e reversali di incasso;
- gestire i rapporti con la Tesoreria;
- gestire i rapporti con il Collegio dei Revisori;
- controllare gli atti di liquidazione;
- assolvere gli obblighi fiscali delle dichiarazioni annuali relative all'IVA;
- registrare le fatture fornitori ed emettere le fatture rilevanti ai fini IVA per la liquidazione periodica dell'imposta e per la comunicazione trimestrale (nuovo adempimento dal 2017);
- assolvere gli obblighi fiscali delle dichiarazioni annuali relative all'IRAP;
- gestire l'IRAP calcolata con il metodo commerciale;
- gestire l'IRPEF e IRAP sui redditi di collaborazione autonoma;
- gestire i versamenti mensili delle ritenute di acconto operate;
- predisporre le certificazioni dei compensi e ritenute sui redditi di collaborazione.

Dal 1° luglio 2018 per i Comuni tra i 10mila e i 60mila abitanti diventa obbligatorio l'utilizzo di **SIOPE +**, come previsto dall'art. 1, comma 533, Legge 232/2016:

l'obiettivo è migliorare il monitoraggio dei tempi di pagamento dei debiti commerciali delle amministrazioni pubbliche attraverso l'integrazione delle informazioni rilevate da SIOPE con quelle delle fatture passive registrate dalla Piattaforma elettronica (PCC) e, in prospettiva, di seguire l'intero ciclo delle entrate e delle spese. Gli ordinativi informatici di incasso e di pagamento (OPI) saranno prodotti secondo lo standard AGID e trasmessi alla Banca d'Italia per il tramite del Tesoriere.

A seguito della piena entrata in vigore delle disposizioni del D. Lgs. 126/2014 (allegato 4/4), l'Ente è tenuto a predisporre il **bilancio consolidato** con le proprie società partecipate riferito alla situazione del Gruppo Amministrazione Pubblica (GAP) al 31 dicembre dell'anno precedente.

Le **ATTIVITÀ** richieste per detto adempimento sono:

- definizione del perimetro di consolidamento;
- comunicazione preventiva agli organismi partecipati e raccolta dati di bilancio;
- predisposizione bilancio consolidato per l'anno 2020.

Per quanto riguarda la **l'applicazione delle norme in materia di trasparenza** il servizio bilancio contabilità si occupa in particolar modo della tenuta delle sezioni che riguardano:

- i dati di bilancio con la pubblicazione dei bilanci di previsione e dei rendiconti dell'Ente;

- l'indicatore della tempestività dei pagamenti calcolato e pubblicato con cadenza trimestrale ai sensi dell'art. 33 del D.lgs 33/2013;
- dati relativi alle società partecipate.

Il **SERVIZIO** Economato si occupa di:

- gestione della cassa economale per gli incassi di alcune entrate dell'ente;
- pagamento delle spese minute indispensabili per il funzionamento degli uffici, mediante l'utilizzo dell'anticipazione di cassa;
- predisposizione dei fabbisogni generali dell'ente per quanto riguarda: mensa dipendenti, stampati e cancelleria, buoni benzina, vestiario del personale e altri beni e servizi.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

n.	Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
7	A01	1	L'innovazione in Comune	Applicazione del bilancio armonizzato anche attraverso l'implementazione e lo sviluppo dell'applicativo in dotazione	Settori comunali	1	3	ragioneria	Rispetto degli adempimenti e delle tempistiche (SI/NO)
8	A01	2	Spending Review	Programmare gli approvvigionamenti di forniture e servizi per conseguire risparmi di spesa	Cittadini Settori comunali	1	3	economato	Rispetto dei parametri della spending review (SI/NO)
9	A01	2	Spending Review	Effettuare gli acquisti di forniture e servizi in modalità aggregata e centralizzata in conformità agli obiettivi di revisione della spesa e nel rispetto del Codice dei Contratti (D. Lgs. 50/2016)	Cittadini Settori comunali	1	3	economato	n. gare di acquisto di beni e servizi effettuate
10	<b>A01</b>	<b>2</b>	Le società partecipate	Migliorare la governance degli organismi e delle società partecipate, nell'ottica della disciplina del controllo analogo	Cittadini Amministratori Società partecipate Settori comunali	1	3	ragioneria; tutti	% prescrizioni ottemperate dalle società partecipate
25	A01	4	Trasparenza dell'azione amministrativa	La trasparenza attraverso la rendicontazione dei risultati e la conoscenza degli stessi	Cittadini	1	11	ragioneria	n. rendicontazioni prodotte nell'anno

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- Gestione della contabilità armonizzata;
- Redazione del nuovo regolamento di contabilità;
- Attivazione delle procedure per la redazione del bilancio consolidato con le partecipate;
- Gestione del SIOPE +.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma è il seguente:

- N. 1 Funzionario Responsabile titolare di P.O. per il 50% del proprio tempo-lavoro annuo;
- N. 2 Istruttori direttivi per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo, di cui 1 part-time al 83,33%;
- N. 3 Istruttori amministrativi, di cui n. 1 part-time al 83,33%.

Le DOTAZIONI STRUMENTALI necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

Indice	Denominazione	2018	2019	2020	2021 atteso
XAFRFRAG001	Numero di mandati di pagamenti emessi	7.983	7.453	6.770	6.800
XAFRFRAG002	Numero di reversali di incasso emesse	8.862	11.489	9.384	9.400
XAFRFRAG003	Numero di fatture fornitori pervenute	2.632	2.585	2.090	2.000
XAFRFRAG004	Numero di fatture passive registrate nei registri I.V.A.	399	345	280	280
XAFRFRAG005	Numero di fatture I.V.A. clienti emesse	124	157	118	118
XAFRFRAG006	Numero di liquidazioni I.V.A. periodiche effettuate	12	12	12	12
XAFRFRAG007	Numero di conti economici sezionali I.R.A.P. alimentati	6	6	6	6
XAFRFRAG008	Numero di dichiarazioni fiscali effettuate	2	2	2	2
XAFRFRAG009	Numero di certificazioni ritenute operate effettuate	26	29	30	30
XAFRFRAG010	Numero di certificazioni/questionari compilati e trasmessi	9	9	7	7
XAFRFRAG011	Numero di certificazioni/questionari compilati e trasmessi nei tempi	9	9	7	7
XAFRFRAG012	Numero di fatture split gestite	2.632	2.496	2.056	2.000
XAFRFRAG014	Numero di fatture elettroniche gestite	2.632	2.620	2.090	2.000
XAFRFRAG051	Numero di deliberazioni di variazione del Bilancio di Previsione	5	8	9	5
XAFRFRAG052	Numero di deliberazioni di variazione del Piano Esecutivo di Gestione	6	3	6	5
XAFRFRAG102	Numero di verbali del Collegio dei Revisori dei Conti	1	6	9	5
XAFRFRAG151	Numero di buoni economici emessi	188	141	87	90
XAFRFRAG152	Numero di ricevute economiche emesse	150	182	60	60
XAFRFRAG153	Numero di chiusure della cassa economica	9	12	13	13
XAFRFRAG154	Numero di registrazioni per custodia titoli	6	4	0	0
XAFRFRAG155	Numero di bollettari di incasso consegnati	121	82	27	30
XAFRFRAG156	Numero di bollettari di incasso restituiti	141	65	33	30
XAFRFRAG157	Numero di bollettari di incasso controllati	141	65	33	30
XAFRFRAG158	Numero di registrazioni di beni in inventario	306	342	341	340
XAFRFRAG159	Numero di variazioni/cancellazioni di beni in inventario	520	322	67	70
XAFRFRAG160	Numero di beni in inventario etichettati	306	342	341	340
XAFRFRAG161	Numero di polizze fideiussorie pervenute e registrate	12	18	8	8
XAFRFRAG163	Numero di polizze fideiussorie restituite	23	15	11	10
XAFRFRAG164	Numero di ordini di stampati effettuati	94	110	43	40
XAFRFRAG165	Numero di richieste di cancelleria evase	180	135	125	125
XAFRFRAG166	Numero di buoni carburanti consegnati	971	491	208	200

XAFRFRAG167	Numero di copie bianco/nero e colori liquidate	738.120	651.962	527.224	528.000
XAFRFRAG168	Numero di capi di vestiario acquistati e consegnati	707	575	628	628
XAFRFRAG201	Importo complessivo delle spese correnti (Titolo I)	13.781.538,48	12.958.099,51	12.455.168,82	14.306.318,00
XAFRFRAG203	Importo complessivo degli acquisti tramite convenzione CON.S.I.P.	9.853,60	2.953,68	18.813,99	18.000,00
XAFRFRAG206	Numero di gare da espletare	10	10	5	5
XAFRFRAG207	Numero di gare espletate	17	15	5	5
XAFRFRAG208	Numero di ricorsi pervenuti sulle gare espletate	0	0	0	0
XAFRFRAG251	Numero di ore annuali contrattuali	10788	9060	8556	8556
XAFRFRAG252	Numero di ore annuali lavorate	9400	8255	8251	8128,2
XAFRFRAG255	Rispetto delle tempistiche per le rendicontazioni	S	S	S	S
XAFRFRAG301	Numero di unità operative del programma	8,33	5,17	5,17	5,17
XAFRFRAG302	Costo del programma	421.583,55	370.032,90	334.609,19	393.819,21
XAFRFRAG303	Costi diretti del programma	138.294,48	126.633,96	105.124,18	156.200,00
XAFRFRAG304	Costi indiretti del programma	51.049,64	30.550,50	28.335,26	36.469,46
XAFRFRAG305	Costi del personale del programma	232.239,43	212.848,44	201.149,75	201.149,75
XAFRFRAG306	Numero di unità effettive del programma	7	5	6	6
XAFRFRAG309	Gradimento interno del servizio	S	S	S	S
XAFRFRAG400	Riclassificazione del bilancio di previsione ai sensi del D.lvo 118/2011	100,00	100,00	100	100
XAFRFRAG401	Implementazione ed utilizzo programma di contabilità	S	S	S	S
XAFRFRAG051	Numero di sottosezioni ex .Lgs n. 33/2013 implementate di competenza del servizio finanziario	3	3	3	3
XAFRFRAG052	Numero di sottosezioni ex .Lgs n. 33/2013 completate di competenza del servizio finanziario	3	3	3	3
XAFRFRAG156	Adozione del piano esecutivo di gestione di competenza del servizio finanziario	S	S	S	S
	numero determinazioni adottate	761	724	666	700
	numero determinazioni controllate	761	724	666	700
	rispetto dei parametri imposti dalla spending review	S	S	S	S
	rispetto dei termini imposta dal D,Lgs118/2011	S	S	S	S
	numero mandati e reversali relative al pagamento delle fatture servizio economato	450	434	316	300

Indicatore	Denominazione	2018	2019	2020	2021 atteso
2.101.051	Percentuale di sottosezioni ex D.Lgs. n. 33/2013 completate dal settore finanziario	100,00	100,00	100,00	100,00
2.102.001	Atti medi per dipendente	2.406	3.788	2.692	2.700
2.102.002	Costo unitario medio per mandati e reversali	25,03	19,54	20,71	24,31
2.102.004	Percentuale di ricorsi sulle gare espletate	0,00	0,00	0,00	0,00
2.102.005	Tasso di presenza del personale	87,13	91,11	96,44	95,00

2.102.006	Tasso di controllo dei bollettari	100,00	100,00	100,00	100,00
2.102.008	Tasso di controllo dell'inventario	269,93	194,15	119,65	120,59
2.102.053	Rispetto delle tempistiche per le rendicontazioni	S	S	S	S
2.102.151	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Programma	6,77	4,20	4,20	4,20
2.102.154	Costo pro-capite del processo	22,32	19,59	17,72	20,85
2.102.155	Predisposizione di un questionario di gradimento da somministrare nel corso dell'anno	S	S	n.r.	n.r.
2.102.200	Riclassificazione del bilancio di previsione ai sensi del D.lvo 118/2011	100,00	100,00	100,00	100,00
2.102.201	Implementazione ed utilizzo programma di contabilità entro il 31/12	S	S	S	S
2.102.205	Numero di deliberazioni di variazioni di bilancio approvate	5,00	8,00	9,00	5,00
2.102.206	Emissione di mandati di pagamento e di reversali di incasso digitali	S	S	S	S
2.102.207	Percentuali di fatture con split gestite	100%	97%	98%	100%
2.102.208	Percentuali di fatture elettroniche gestite	100%	101%	100%	100%
	Percentuale di atti controllati	100%	100%	100%	100%
	Rispetto dei parametri imposti dalla spending review	S	S	S	S
	Rispetto dei termini imposta dal D. Lgs 118/2011	S	S	S	S
	Numero mandati e reversali relative al pagamento delle fatture servizio economato	450	434	316	300

## **Missione 20 – Fondi e accantonamenti**

### **Programma 01 – Fondo di riserva**

**Responsabilità Settore Economico-Finanziario – Dott.ssa Paola Bruzzone del 01/02/2017**

**Materia: Bilancio, contabilità ed economato**

L'applicazione delle norme sull'armonizzazione contabile ha modificato l'art. 166 Del Tuel che al comma 2 quater prevede che nella missione "Fondi e Accantonamenti", all'interno del programma "Fondo di riserva", gli enti locali iscrivono un fondo di riserva di cassa non inferiore allo 0,2 per cento delle spese finali, utilizzato con deliberazioni dell'organo esecutivo

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti: applicare le modalità di gestione dei fondi di riserva, nel rispetto dei nuovi principi contabili.

L'**OBIETTIVO GESTIONALE** che discende dal citato obiettivo operativo, comporta la regolare tenuta del Fondo di riserva nel rispetto delle norme sulla contabilità armonizzata.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

Indice	Denominazione	2018	2019	2020	2021 atteso
FONDO	Rispetto dei limiti minimi e massimi nella determinazione del Fondo	S	S	S	S

Indicatore	Denominazione e Formula	2018	2019	2020	2021 atteso
------------	-------------------------	------	------	------	-------------

FONDO	Rispetto dei limiti minimi e massimi nella determinazione del Fondo	S	S	S	S
-------	---	---	---	---	---

**Missione 50 – Debito pubblico**

**Programma 01 – Quota interessi ammortamento mutui e prestiti obbligazionari**

**Responsabilità Settore Economico-Finanziario – Dott.ssa Paola Bruzzone dal 01/02/2017**

**Materia: Bilancio, contabilità ed economato**

Il servizio bilancio e contabilità si occupa di gestire e monitorare l'indebitamento e di predisporre la documentazione propedeutica all'eventuale richiesta di nuovi prestiti, di devoluzioni/accorpamenti di residui registrati sui diversi prestiti originariamente assunti dall'ente.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2019-2021, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti: garantire il pagamento delle quote interessi/capitale dei mutui e dei prestiti obbligazionari in ammortamento, nel rispetto delle scadenze semestrali previste dai piani di ammortamento.

L'**OBIETTIVO GESTIONALE** che discende dal citato obiettivo operativo, per l'intero periodo di riferimento, è il seguente:

- provvedere al regolare pagamento delle rate dei mutui nei tempi previsti dalle scadenze delle rate.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma è il seguente:

- N. 1 Istruttore direttivo per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

Indice	Denominazione	2018	2019	2020	2021 atteso
MUTUI	Rispetto delle scadenze	S	S	S	S

Indicatore	Denominazione e Formula	2018	2019	2020	2021 atteso
MUTUI	Rispetto delle scadenze	S	S	S	S



## Missione 01 – Servizi istituzionale, generali e di gestione

### Programma 04 – Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali

Responsabilità Settore Economico-Finanziario – Dott.ssa Paola Bruzzone

#### Materia: Tributi

Il SERVIZIO tributi si occupa della:

- gestione diretta dei tributi ICI/IMU/TASI, Tassa rifiuti, TOSAP;
- gestione diretta dell’Imposta Comunale sulla Pubblicità/Diritti Pubbliche Affissioni dal 01/01/2016 al 31/12/2020 (fino al 31/12/2015 gestita in concessione);
- gestione diretta del Canone Unico Patrimoniale dal 01/01/2021;
- recupero evasione/elusione dei tributi comunali.

Le ATTIVITÀ del servizio tributi sono le seguenti:

- monitoraggio della riscossione ordinaria e coattiva (affidata in concessione per il periodo 01/07/2018-30/06/2021 + rinnovo fino al 30/06/2024);
- emissione degli avvisi di accertamento per i tributi versati in autoliquidazione (IMU/TASI);
- emissione dei ruoli per i tributi ICP, TARI e TOSAP e successivi solleciti di pagamento ed accertamenti;
- preparazione delle liste di carico per la riscossione coattiva;
- partecipazione al recupero evasione/elusione dei tributi/contributi erariali collaborando con l’Agenzia delle Entrate;
- gestione del contenzioso tributario derivante dall’attività di recupero evasione/elusione;
- gestione delle procedure concorsuali in materia di tributi comunali (fallimenti, concordati preventivi);
- redazione dei regolamenti comunali per l’applicazione dei tributi;
- formazione e aggiornamento professionale.

La FUNZIONE del servizio tributi è garantire l’efficiente gestione delle imposte e delle tasse dell’ente, attraverso la gestione in economia della riscossione, dell’accertamento e del contenzioso tributario, il monitoraggio della riscossione coattiva svolta dal concessionario. Il servizio tributi garantisce inoltre l’attività di contrasto all’evasione ed elusione in materia di fiscalità locale e di tributi erariali e ha il compito di indirizzare e supportare i processi di natura decisionale relativi alle politiche fiscali adottate dall’Ente, nei limiti e nelle possibilità previste dalla normativa vigente in continua evoluzione.

I COMPITI del servizio tributi sono i seguenti:

- garantire le entrate tributarie e supportare l’Amministrazione nelle scelte relative alle politiche fiscali (relazioni, simulazioni di gettito);
- garantire un’adeguata assistenza ai contribuenti attraverso lo sportello al pubblico (fisico e telematico);
- implementare il sito internet e l’intranet comunale per fornire informazioni aggiornate e dettagliate;
- fornire supporto agli altri uffici comunali, agli amministratori e ad altri interlocutori (GdF; Carabinieri, Ministero, Agenzia delle Entrate);
- preparare informative per i contribuenti, i commercialisti e i caf tempestive ed adeguate.

Gli OBIETTIVI OPERATIVI estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l’intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

n.	Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
11	A01	2	Garantire l'equità fiscale	Modulare le tasse e le imposte, secondo principi di progressività ed equità	Cittadini	1	4	tributi	% riscossione ordinaria rispetto all'accertato
12	A01	2	Garantire l'equità fiscale	Ottimizzare l'attività di accertamento e riscossione - anche coattiva - delle entrate tributarie ed extra tributarie.	Cittadini	1	4	tributi	% riscossione coattiva

13	A01	2	Contrasto all'evasione tributaria	Aggiornamento, monitoraggio e incrocio delle banche dati al fine di individuare fenomeni di evasione/elusione dei pagamenti dei tributi locali in un'ottica di equità fiscale tesa a far pagare il giusto a tutti al fine di garantire un equilibrio fiscale che permetta il contenimento della tassazione e l'adozione di agevolazioni verso particolari categorie.	Cittadini	1	4	tributi; catasto	% recupero evasione
----	-----	---	-----------------------------------	--	-----------	---	---	------------------	---------------------

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- aggiornamento dei regolamenti comunali in base alle novità normative e all'esigenze evidenziate dall'Amministrazione Comunale e dai contribuenti;
- ricognizione generale del bilancio comunale, con particolare riferimento alla certezza delle entrate tributarie;
- razionalizzazione dei servizi di igiene ambientale con particolare riferimento ai rifiuti solidi urbani, con particolare riferimento alle novità introdotte da ARERA (nuovo MTR, PEF e trasparenza rifiuti – delibere di ARERA n. 443-444 del 31/10/2019).

Si segnala che dal 01/01/2016 l'imposta comunale sulla pubblicità e i diritti sulle pubbliche affissioni vengono gestite direttamente. Dal 01/01/2021 i cosiddetti "tributi minori" TOSAP, Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle pubbliche affissioni sono stati sostituiti dal Canone Unico Patrimoniale, entrata extra tributaria che viene però gestita dal servizio tributi. Il servizio di sportello al pubblico e l'affissione dei manifesti è affidato ad una ditta esterna per l'anno 2021.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma è il seguente:

- Funzionario P.O. per il 40% del proprio tempo-lavoro annuo;
- n. 1 Istruttore direttivo amministrativo per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo (P.T. al 69,44% = 25 ore settimanali);
- n. 3 Istruttori amministrativi per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo;

Si segnala 1 unità di personale in meno dal 01/01/2016. **Il mantenimento delle attività diventa quindi performante.**

**Si evidenzia altresì che, a seguito della riorganizzazione della macrostruttura, dal 01/02/2017 i servizi tributi, catasto, ragioneria ed economato sono stati accorpati nel settore economico-finanziario, sotto la direzione di un unico funzionario titolare di posizione organizzativa.**

**Pertanto il tempo-lavoro dedicato ai servizi tributi e catasto si dimezza, passando dal 80% al 40% per il servizio tributi e dal 20% al 10% per il servizio catasto.**

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

Codice	Descrizione	2016	2017	2018	2019	2020	2021 atteso
XAFTCTRI001	Numero di accessi allo Sportello Tributi	1814	1778	1802	1511	105	105
XAFTCTRI002	Numero di accessi allo Sportello IMU/TASI	822	750	677	654	40	40
XAFTCTRI004	Numero di e-mail caselle dell'Ufficio gestite	411	467	623	721	1204	1200
XAFTCTRI005	Numero di aggiornamenti del sito internet/intranet e articoli del notiziario	11	12	10	10	12	12
XAFTCTRI006	Numero di esposti pervenuti all'Ufficio Tributi	5	0	0	0	0	0
XAFTCTRI007	Numero di ricorsi in Commissione Tributaria Provinciale gestiti	0	0	0	2	2	0
XAFTCTRI008	Numero di insinuazioni in fallimenti gestite	2	3	4	0	4	4
XAFTCTRI009	Numero di conti correnti postali gestiti	6	6	4	4	4	4
XAFTCTRI010	Numero di ore settimanali lavorative	162	147	147	147	147	147

XAFTCTRI011	Numero di ore settimanali di apertura dello Sportello Tributi	20	20	20	20	20	20
XAFTCTRI012	Numero di ore settimanali dedicate allo Sportello Tributi	0,000	0,000	0,000	0	0	0
XAFTCTRI013	Numero di richieste da parte degli uffici comunali pervenute	27	37	36	42	45	40
XAFTCTRI014	Numero di richieste da parte degli uffici comunali evase	27	37	36	42	45	40
XAFTCTRI015	Rispetto delle tempistiche per le rendicontazioni	S	S	S	S	S	S
XAFTCTRI051	Numero di unità operative del processo "Gestione Tributi Comunali"	4,49	4,09	4,09	4,09	4,09	4,09
XAFTCTRI052	Costo del processo "Gestione Tributi Comunali"	399.299,54	304.792,00	263.578,13	326.936,75	323.711,41	250.276,24
XAFTCTRI053	Costi diretti del processo "Gestione Tributi Comunali"	193.056,07	123.089,32	80.244,91	144.074,12	139.970,46	60.099,94
XAFTCTRI054	Costi indiretti del processo "Gestione Tributi Comunali"	29.613,25	25.469,17	25.065,19	24.168,58	22.416,10	28.851,09
XAFTCTRI055	Costi del personale del processo "Gestione Tributi Comunali"	176.630,21	156.233,51	158.268,04	158.694,05	161.324,85	161.325,21
XAFTCTRI101	Numero di fabbricati gestiti	19.751	19753	19797	19835	19835	19835
XAFTCTRI102	Numero di dichiarazioni IMU/TASI	259	263	250	234	210	200
XAFTCTRI103	Numero di provvedimenti di rimborso/riversamento IC/IMU/TASI	21	52	52	52	29	30
XAFTCTRI104	Numero di flussi F24 IMU/TASI	76	62	52	52	52	52
XAFTCTRI105	Numero di flussi MUI scaricati dal portale Siatel e bonificati	12	12	12	12	12	12
XAFTCTRI106	Numero di flussi DOCFA scaricati dal portale Sister e bonificati	188	198	186	207	256	250
XAFTCTRI107	Numero di file di aggiornamento catasto scaricati dal portale Sister e bonificati	12	12	12	12	12	12
XAFTCTRI108	Gettito IMU previsto	2.804.204	2.930.000	2.930.000	2.930.000	2.472.043	2.930.000
XAFTCTRI109	Gettito IMU incassato	2.755.594	2.831.533	2.479.593	2.071.798,65	2.452.265	2.783.500
DATOXAFTCTRI110	Gettito IMU residuo	48.610	913.412	450.407	858.201,35	20.000	146.500
XAFTCTRI151	Numero di contribuenti TOSAP gestiti	511	509	494	518	308	0
XAFTCTRI152	Numero di bollettini TOSAP inseriti	2107	1074	0	0	0	0
XAFTCTRI153	Numero di solleciti TOSAP anno precedente inviati	186	0	0	0	0	0
XAFTCTRI154	Numero di richieste di rateazione avvisi TOSAP pervenute	0	10	2	2	16	10
XAFTCTRI155	Gettito TOSAP previsto	187.618	177.830	177.112	180.000	89.106	0
XAFTCTRI156	Gettito TOSAP incassato	98.499	122.000	156.490	122.803,19	53.443	0
XAFTCTRI157	Gettito TOSAP residuo	89.119	55.830	20.622	57.196,81	35.663	0
XAFTCTRI158	Numero di avvisi di accertamento TOSAP emessi	78	0	0	200	0	0
XAFTCTRI159	Recupero evasione TOSAP accertato	51.889	0	0	0	0	0
XAFTCTRI160	Recupero evasione TOSAP incassato nell'anno	0	0	0	0	0	0

XAFTCTRI161	Recupero evasione TOSAP residuo da riportare	51.889	0	0	0	0	0
XAFTCTRI201	Numero di variazioni anagrafiche gestite	920	957	934	953	972	1000
XAFTCTRI202	Numero di avvisi di pagamento Tassa Rifiuti inviati	9.856	9.875	10.020	10.548	20.794	20.800
XAFTCTRI203	Numero di solleciti Tassa Rifiuti inviati	1.350	0	1.077	633	1187	100
XAFTCTRI204	Numero di provvedimenti di sgravio Tassa Rifiuti	973	1015	978	987	1048	1000
XAFTCTRI205	Numero di provvedimenti di rimborso Tassa Rifiuti	76	52	24	45	67	65
XAFTCTRI206	Numero di flussi F24 Tassa Rifiuti	52	52	52	52	52	52
XAFTCTRI207	Gettito Tassa Rifiuti previsto	2.734.499	2.680.520	2.562.000	2.499.666,29	2.509.111,00	2.500.000
XAFTCTRI208	Gettito Tassa Rifiuti incassato (previsione incasso 80%)	2.232544	2.365.533	239.088	2.036.624,46	1.844.196,46	2.000.000
XAFTCTRI209	Gettito Tassa Rifiuti residuo	501.955	314.987	522.912	463.041,83	664.914,54	500.000
XAFTCTRI210	Numero di avvisi di accertamento Tassa Rifiuti emessi	804	979	476	294	219	100
XAFTCTRI211	Recupero evasione Tassa Rifiuti accertato	105.216	208.371	201.945	197.738,32	72.650,90	150.0000
XAFTCTRI212	Recupero evasione Tassa Rifiuti incassato nell'anno	0	43.505	162.290	171.858,84	40.626,47	90.0000
XAFTCTRI213	Recupero evasione Tassa Rifiuti residuo da riportare	105.216	164.866	39.655	25.879,48	32.024,43	60.0000
XAFTCTRI251	Numero di avvisi di accertamento ICI/IMU emessi	23	1509	1497	1760	1724	1000
XAFTCTRI252	Recupero evasione ICI/IMU accertato	3.226	659.000	799.286	485.615	723.225	510.0000
XAFTCTRI253	Recupero evasione ICI/IMU incassato nell'anno	0	130.000	161.657	215.161,72	206.247	204.000
XAFTCTRI254	Recupero evasione ICI/IMU residuo da riportare	3.226	529.000	637.629	270.453,28	516.978	306.000
XAFTCTRI255	Numero di avvisi di accertamento ICI/IMU annullati/rettificati	0	0	142	141	89	100
XAFTCTRI256	Importo degli avvisi di accertamento ICI/IMU annullati/rettificati	0	0	73.762	305.037	23.918	25.00
XAFTCTRI257	Numero di rateazioni ICI/IMU concesse	30	19	24	278	347	350
XAFTCTRI258	Importo ICI/IMU per sanzioni rateizzate	944	37.490	154.547	145.956,68	211.587	200.000
XAFTCTRI301	Importo Imposta Pubblicità + Diritti Pubbliche Affissioni previsto	83.928	111.185	88.000	108.000	98.364	0
XAFTCTRI302	Importo Imposta Pubblicità + Diritti Pubbliche Affissioni incassato	79.304	94.376	98.140	78.329	88.676	0
XAFTCTRI351	Gettito TASI previsto	0	0	0	0	0	0
XAFTCTRI352	Gettito TASI incassato (previsione incasso 95%)	0	0	0	0	0	0
XAFTCTRI353	Gettito TASI residuo	0	0	0	0	0	0
XAFTCTRI851	Residuo attivo complessivo tributi iniziale	3.195.801	3.231.483,15	4.503.401	4.823.375	5.043.089	4.745.314
XAFTCTRI852	Residuo attivo complessivo tributi eliminato	0	84.183,79	55.731	244.157	41.750,62	0
XAFTCTRI853	Residuo attivo complessivo tributi riaccertato	3.195.801	3.147.299,36	4.447.670	4.579.218	5.001.339	4.745.314

XAFTCTRI854	Residuo attivo complessivo tributi incassato	1.633.747	1.532.357,85	2.387.204	1.617.602	1.548.182	1.565.954
XAFTCTRI855	Residuo attivo complessivo tributi da incassare	1.562.054	1.614.941,51	2.060.466	2.961.616	3.453.157	3.179.361
XAFTCTRI901	Gettito complessivo tributi a preventivo	8.185.148	8.798.946,94	8.530.000	8.794.929	8.903000	8.885.000
XAFTCTRI902	Gettito complessivo tributi a consuntivo	8.185.148	8.823.258,01	9.045.860	8.648.819	7.661.917	7.552.250
XAFTCTRI903	Gettito complessivo tributi incassato (previsione incasso 90%)	6.515.911	5.934.798,20	6.282.770	6.567.346	6.369.760	6.041.800
XAFTCTRI904	Gettito complessivo tributi da incassare	1.669.237	2.888.459,71	2.763.090	2.081.473	1.292.158	1.510.450
XAFTCTRI951	Gettito della riscossione coattiva accertato complessivamente	766.285	614.143,00	400.525	440.000	470.795	850.00
XAFTCTRI952	Gettito della riscossione coattiva accertato per i tributi	22.849,00	533.032,04	344.987	320.000	181.507	350.00
XAFTCTRI953	Gettito della riscossione coattiva accertato per le entrate patrimoniali	3.613,35	141.110,96	55.539	760.000	289.288	500.000

TABELLA DEGLI INDICATORI							
Codice	Descrizione	2016	2017	2018	2019	2020	2021 atteso
2.201.001	Percentuale di utenti Sportello IMU/TASI (rispetto alla popolazione residente)	4,38	3,99	3,60	3,47	0,21	0,21
2.201.002	Percentuale di utenti Sportello Altri Tributi (rispetto alla popolazione residente)	9,67	9,46	9,57	8,01	0,56	0,56
2.201.003	Soddisfazione delle richieste presentate dalla Cittadinanza/Utenza	100	100	100	100	100	100
2.201.004	Soddisfazione delle richieste presentate da altri uffici comunali	100	100	100	100	100	100
2.201.005	Tasso di accessibilità dello Sportello Tributi	12,37	13,58	13,58	13,58	0,00	0,00
2.201.006	Atti medi per unità operativa	2.967,26	2.915,40	3.483,37	3.634,70	3.634,70	5.961,86,70
2.201.007	Rispetto delle tempistiche per le rendicontazioni	S	S	S	S	S	S
2.201.051	Percentuale di incassato IMU	98,27	96,64	84,63	95,78	99,20	95,00
2.201.052	Percentuale di incassato TASI	0	0	0	0	0	0
2.201.053	Percentuale di incassato TOSAP	52,50	68,60	88,36	68	59,98	0
2.201.054	Percentuale di incassato Tassa Rifiuti	81,64	88,25	79,59	81	73,50	80,00
2.201.101	Percentuale di residui da riportare	48,88	49,98	45,75	61,40	68,47	67,00
2.201.102	Percentuale di residui incassati	51,12	47,42	53,01	33,54	30,70	33,00
2.201.103	Percentuale di residui eliminati	0	2,61	1,24	5,06	0,83	0
2.201.104	Percentuale di residui riaccertati	100	97,39	98,76	94,94	99,17	100
2.201.151	Percentuale di scostamento tra gettito previsto e risultato ottenuto	0	0,28	5,70	-1,69	-16,20	-17,65
2.201.152	Percentuale di annullamenti/rettifiche ICI sanzioni	0	0	0	0	0	0
2.201.153	Percentuale di sgravi Tassa Rifiuti	9,87	10,28	9,76	9,36	5,04	4,81
2.201.154	Percentuale di evasione tributaria	20,00	20	26	25	28	32
2.201.201	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	3,76	3,44	3,41	3,76	3,95	3,74
2.201.202	Costo pro-capite del processo	21,28	16,21	14,00	17,33	17,18	13,28
2.201.203	Copertura del costo del processo	2.050	2.895	3.432	2.645	2.367	3.018
	Predisposizione di un questionario di gradimento da somministrare nel corso dell'anno	S	S	S	S	S	S

**Missione 01 – Servizi istituzionale, generali e di gestione**

**Programma 04 – Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali**

**Responsabilità Settore Economico-Finanziario – Dott.ssa Paola Bruzzone**

**Materia: Catasto**

Il **SERVIZIO** catasto si occupa:

- della bonifica della banca dati catastale;
- del recupero dell'arretrato residuo, consistente nell'abbinamento censuario-planimetrico e nella richiesta di costituzione/soppressione di subalterni e migliori identificazioni di mappa;
- dell'individuazione delle unità immobiliari non denunciate a catasto e delle situazioni di fatto non più coerenti con i classamenti catastali (come previsto dall'articolo 1, comma 336 e comma 340, Legge n. 311/2004);
- dell'aggiornamento delle intestazioni (voltura telematica/contact center) in modo da allineare la banca dati catastale con la banca dati IMU/TASI e TARI e aggiornare i dati incompleti o mancanti.

Le **ATTIVITÀ** del servizio catasto sono le seguenti:

- front office presso lo sportello catastale decentrato del Polo Catastale costituito da marzo 2019 con il Comune di Cormano (capofila) consistente nel rilascio di visure ed estratti di mappa;
- back office durante il quale si procede all'evasione dei contact center e dei fogli di osservazione arretrati provenienti dallo sportello;
- supporto ai diversi uffici comunali, in particolare servizio tributi, ufficio tecnico, servizi sociali, polizia locale.

La **FUNZIONE** del servizio catasto è garantire un adeguato supporto agli altri uffici comunali (in particolare l'ufficio tributi e l'area tecnica) e di fornire ai cittadini/professionisti i servizi di sportello (rilascio visure ed estratti di mappa, contact center e fogli di osservazione) presso lo sportello catastale decentrato di Cormano in collaborazione con il Comune di Cormano (il Comune di Bresso non ha rinnovato la convenzione del Polo catastale, stipulata a novembre 2008 e scaduta al 31/12/2018). Si segnala che lo sportello del polo catastale è attualmente sospeso a causa delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria da COVID-19.

I **COMPITI** del servizio catasto sono i seguenti:

- garantire l'aggiornamento e la bonifica della banca dati catastale, che costituisce la base di calcolo dei tributi comunali IMU/TASI e TARI e dei tributi erariali;
- fornire supporto agli altri uffici comunali e ai cittadini in materia catastale.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

n.	Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
13	A01	2	Contrasto all'evasione tributaria	Aggiornamento, monitoraggio e incrocio delle banche dati al fine di individuare fenomeni di evasione/elusione dei pagamenti dei tributi locali in un'ottica di equità fiscale tesa a far pagare il giusto a tutti al fine di garantire un equilibrio fiscale che permetta il contenimento della tassazione e l'adozione di agevolazioni verso particolari categorie.	Cittadini	1	4	tributi; catasto	% recupero evasione

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- razionalizzazione della struttura organizzativa: il polo catastale dei Comuni di Cormano e Cusano Milanino rappresenta un servizio svolto a livello sovracomunale e gestito direttamente con personale interno. Questo consente una riduzione di spesa e la possibilità di rendere il servizio disponibile per un maggiore numero di ore di sportello al pubblico;

- incremento della soddisfazione dei cittadini che possono trovare localmente i servizi erogati dall'Agenzia del Territorio.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma è il seguente:

- Funzionario P.O. per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo;
- n. 1 Istruttore direttivo amministrativo per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

Codice	Descrizione	2016	2017	2018	2019	2020	2021 atteso
XAFTCCAT001	Numero di accessi allo Sportello Catasto	4518	4527	4520	0	0	0
XAFTCCAT002	Numero di visure catastali rilasciate	1396	1061	802	0	0	0
XAFTCCAT003	Numero di estratti di mappa rilasciati	31	20	16	0	0	0
XAFTCCAT004	Numero di contact center evasi	99	88	55	0	0	0
XAFTCCAT005	Numero di ore settimanali lavorative	43,20	43,20	43,20	39,60	0	0
XAFTCCAT006	Numero di ore settimanali di apertura dello Sportello Catasto	26,50	26,50	26,50	0	0	0
XAFTCCAT007	Diritti catastali complessivamente incassati	3653	4085	3151	0	0	0
XAFTCCAT008	Numero di richieste di supporto da parte degli uffici comunali pervenute	32	28	18	23	28	30
XAFTCCAT009	Numero di richieste di supporto da parte degli uffici comunali evase	32	28	18	23	28	30
XAFTCCAT010	Tempo medio di evasione delle richieste allo sportello Catasto (in minuti)	10	10	10	0	0	0
XAFTCCAT051	Numero di unità operative del processo "Gestione Catasto"	1,20	1,10	1,10	1,10	1,10	1,10
XAFTCCAT052	Costo del processo "Gestione Catasto"	56.424,69	55.068,01	55.390,05	54.813,18	53.784,90	55.515,58
XAFTCCAT053	Costi diretti del processo "Gestione Catasto"	0,00	0,00	0	0	0	0
XAFTCCAT054	Costi indiretti del processo "Gestione Catasto"	6.472,84	6.849,00	6.741,25	6.500,11	6.028,78	7.759,46
XAFTCCAT055	Costi del personale del processo "Gestione Catasto"	49.951,85	48.218,11	48.648,80	48.313,07	47.756,12	47.756,12



**TABELLA DEGLI INDICATORI**

<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021 atteso</b>
2.202.001	Tasso di accessibilità dello Sportello Catasto	61,34	61,34	61,34	0	0	0
2.202.002	Soddisfazione delle richieste pervenute all'Ufficio Catasto	100,00	100,00	100,00	100	100,00	100,00
2.202.003	Soddisfazione delle richieste di supporto da parte degli uffici comunali	100,00	100,00	100,00	100	100,00	100,00
2.202.004	Tempo medio di evasione delle richieste all'Ufficio Catasto (in minuti)	10	10	10	0	0	0
2.202.051	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	1,01	0,96	0,97	1,01	1,06	1,01
2.202.052	Costo pro-capite del processo	2,99	2,93	2,94	2,91	2,85	2,95
2.202.053	Copertura del costo del processo	6,47	7,42	7,22	0	0	0
	Predisposizione di un questionario di gradimento da somministrare nel corso dell'anno	S	S	S	S	S	S

## **Missione 12 – Diritti sociali, Politiche sociali e Famiglia**

### **Programma 01 – Interventi per l’Infanzia e i Minori**

**Responsabilità Settore Servizi alla Persona – Dott. Andrea Pellegrino**

Il Servizio Minori e Famiglie si occupa delle famiglie con minori in situazione di disagio e/o di pregiudizio con o senza provvedimento dell’Autorità Giudiziaria competente.

Rientrano nelle finalità di questo programma sia le attività e gli interventi di monitoraggio, cura e sostegno di situazioni di grave difficoltà (trascuratezza grave, violenza psicologica, fisica, violenza assistita, maltrattamento, abuso, ecc.), in forza di decreti e/o provvedimenti diversi dell’Autorità Giudiziaria, sia gli interventi di prevenzione e promozione del benessere di minori e delle loro famiglie in situazione di disagio.

Le situazioni di pregiudizio vengono gestite dall’**Equipe Unica di Tutela Minori e Famiglie** laddove sono presenti anche le figure professionali degli psicologi che si occupano insieme alle assistenti sociali della realizzazione delle indagini psicosociali richieste, della valutazione delle capacità genitoriali, del successivo sostegno psicosociale ai minori ed ai genitori nonché di tutti gli interventi che si rendano necessari per garantire la protezione ed il benessere dei minori.

Gli interventi realizzati a tutela dei minori sono finalizzati a garantire in primis il recupero delle funzioni genitoriali in seno alla famiglia di origine e solo laddove ciò non è possibile si prevedono interventi parzialmente sostitutivi quali l’affido o il collocamento in comunità.

La crescente richiesta da parte delle Autorità Giudiziarie di interventi “obbligati” a vantaggio di situazioni di grave pregiudizio, richiede parallelamente un investimento in termini di risorse umane e finanziarie rispetto al potenziamento degli interventi psico-socio-educativi di prevenzione.

Le **funzioni** principali e strettamente integrate del Servizio Minori e Famiglie sono:

- garantire al minore condizioni di vita sufficientemente adeguate all’interno del proprio nucleo familiare di origine, supportando ed integrando le competenze genitoriali laddove carenti;
- sostenere con interventi di carattere psico-socio-educativo i minori;
- intervenire per vigilare, proteggere e tutelare i minori che si trovano in condizione di pregiudizio a fronte di gravi difficoltà nella gestione del ruolo genitoriale, laddove i gravi fattori di rischio evolutivo hanno attivato dispositivi dell’Autorità Giudiziaria competente;
- prevenire e promuovere il benessere dei minori e delle relative famiglie anche in riferimento a temporanee situazioni di difficoltà.

Le **attività** e gli **interventi** specifici garantiti ed attuati sono:

- ascolto e sostegno rivolto ai minori e alle relative famiglie in difficoltà;
- analisi dei bisogni ed eventuali segnalazioni all’Autorità Giudiziaria competente;
- predisposizione dei progetti di intervento concordati con i genitori per la promozione di modalità educative più rispondenti ai bisogni dei minori;
- realizzazione delle indagini psicosociali prescritte dall’Autorità Giudiziaria competente;
- realizzazione dei dispositivi previsti all’interno dei provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria competente sia a vantaggio del minore che dei genitori;
- predisposizione delle necessarie relazioni di segnalazione, valutazione e monitoraggio e dei conseguenti progetti per l’A.G. competente;
- attivazione e monitoraggio degli interventi di assistenza domiciliare a vantaggio dei minori;
- attivazione dei servizi di Spazio Neutro gestiti a livello d’ambito per garantire il diritto di visita al genitore non collocatario ovvero laddove sussista la necessità di incontri protetti;
- attivazione di percorsi di affido eterofamiliare attraverso sinergie operative con il Servizio Affidi dell’Azienda Consortile: il minore e la famiglia di origine mantengono la presa in carico presso il Servizio comunale che si occupa anche di incontrare gli affidatari;
- allontanamento dei minori e inserimenti in comunità educative residenziali su provvedimento dell’A.G.;
- accompagnamento nei percorsi di affido pre-adottivo
- interventi psico-socio-educativi a sostegno e protezione di minori, connessi alla separazione conflittuale dei genitori e/o a difficoltà e disagio familiare;
- collaborazione ed integrazione con gli altri soggetti ed organizzazioni socio-sanitarie della rete (Consultori, Centro Psico-Sociale...) e con le Istituzioni Scolastiche.

Dal 2016 il Servizio Penale Minorile è affidato all’Azienda Speciale Consortile “Insieme per il Sociale”.

In accordo con l’Assemblea dei Sindaci dell’Ambito territoriale di Cinisello Balsamo e con l’Ufficio di Piano dei quattro Comuni gestito dall’Azienda Speciale Consortile “Insieme per il Sociale”, si conferma la volontà di aderire, promuovere e realizzare progetti sperimentali sovra-comunali diretti all’inclusione ed integrazione sociale di tutte le persone più vulnerabili e fragili: in particolare, le quattro Amministrazioni Comunali intendono proseguire nella collaborazione che si concretizza nel Centro Anti-Violenza sovra-comunale, in stretta collaborazione con l’Azienda Ospedaliera, per contrastare ogni forma di abuso, sopruso e violenza nei confronti delle donne; tale progettualità vedrà direttamente coinvolte le Assistenti Sociali dell’Area Minori e Famiglie e l’intera Equipe Unica di Tutela, al fine di valutare ed attivare interventi e percorsi di protezione e di monitoraggio di donne che hanno denunciato violenze (Programma 12/4).

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	Garantire la tutela dei minori e delle loro famiglie	Promuovere, finanziare ed attuare tutte le attività e gli interventi finalizzati al sostegno, all'assistenza, alla prevenzione ed al recupero di minori in situazioni di fragilità o rischio e delle loro famiglie, anche in stretta collaborazione ed integrazione con le altre Organizzazioni presenti sul territorio, al fine di rendere più efficaci gli interventi	Minori, famiglie, ASST AST, IPIS	2020-2022	12	1	servizi sociali	n. utenti coinvolti

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate;
- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, implementare e potenziare gli interventi di prevenzione e gli interventi socio-educativi territoriali a sostegno dei minori e delle loro famiglie;
- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, collaborare in modo stretto e sinergico con l'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale" nella realizzazione degli interventi di affidamento familiare e di promozione dello stesso sul territorio comunale, nella presa in carico e monitoraggio dei casi con provvedimento penale dell'Autorità Giudiziaria e degli interventi di sostegno educativo ai minori e alle loro famiglie in ordine alle competenze genitoriali e relazionali, gestiti in modo associato;
- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, attivare interventi di sostegno e percorsi protetti per le donne eventualmente con figli che hanno subito e denunciato violenza di genere, in linea con le progettualità promosse dall'Ambito;

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 4 % del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D 3 per 10% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area minori) complessivamente per il 70% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area minori) complessivamente per il 90% del proprio tempo lavoro annuo

Le **dotazioni strumentali** di base relative al programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA DEGLI INDICI							
Nuova Classif.	Descrizione	2017	2018	Finale 2019	MEDIA	Finale 2020	Atteso 2021
12.1	Numero donne/nuclei familiari in Comunità per maltrattamenti in famiglia	0	0	0	0,00	0	0
12.1	Numero NUCLEI con nuova presa in carico annuale	20	19	20	19,67	19	20
12.1	Numero di unità operative del processo (Programma 12.1)	1,25	1,16	1,74	1,38	1,74	1.74
12.1	Costo del processo (Programma 12.1)	313.599,81	618.894,33	503.971,16	478821,77	340.320,59	340.000,00
12.1	Costi diretti del processo (Programma 12.1)	258.799,50	568.051,22	427.958,61	418269,78	263.863,60	
12.1	Costi indiretti del processo (Programma 12.1)	7.783,98	7.108,95	10.281,99	8391,64	9.536,43	9.500,00
12.1	Costi del personale del processo (Programma 12.1)	47.016,33	43.734,16	65.730,57	52160,35	66.920,55	67.000,00
12.1	Numero di minori in carico	128	119	120	122,33	129	130

12.1	Numero di minori in carico con provvedimento penale	4	4	7	5,00	10	10
12.1	Numero di minori in carico con decreto del Tribunale Ordinario	6	9	10	8,33	15	15
12.1	Numero di minori in carico con decreto del Tribunale per i Minorenni	73	76	73	74,00	73	75
NUOVO	NUMERO MINORI AFFIDATI ALL'ENTE					47	50
12.1	Numero di minori IN AFFIDO FAMILIARE	3	4	4	3,67	4	2
12.1	Numero di minori in Comunità Residenziale	3	3	3	3,00	3	1
12.1	N. di minori CON Assistenza Domiciliare Educativa	20	23	22	21,67	15	20
12.1	Numero di coppie mamma/bambino in Comunità SU MANDATO AG	3	3	1	2,33	1	120
12.1	N. di ore di assistenza educativa domiciliare	2.244,84	1595	1385,59	1741,81	1.277,25	2.300,00
12.1	SPESA per minori in comunità	59.454,18	359.610,38	146.931,95	188665,50	126.775,13	145.000,00
12.1	SPESA per minori in affido	20.453,96	15.400,00	19.988,59	18614,18	19.200,00	15.000,00
12.1	Entrate per finanziamento da Enti differenti	78.049,60	0	12.877,35	30308,98	27.956,47	20.000,00

TABELLA DEGLI INDICATORI						
Nuova Classif.	Descrizione	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021
12.1	Incidenza di minori in carico rispetto alla popolazione residente	0,006	0,006	0,0068	0,0063	
12.1	Incidenza di minori in carico rispetto alla popolazione minorenni residente	0,04	0,04	0,047	0,042	
12.1	Incidenza di minori in affido/comunità rispetto ai minori in carico	0,059	0,066	0,031	0,052	
12.1	Incidenza di minori in Assistenza Domiciliare Educativa rispetto ai minori in carico	0,19	0,18	0,12	0,16	
12.1	Incidenza di minori in carico con provvedimento penale rispetto ai minori in carico	0,03	0,06	0,078	0,056	
12.1	Incidenza di minori in carico con decreto del Trib. Ordinario rispetto ai minori in carico	0,08	0,08	0,12	0,09	
12.1	Incidenza di minori in carico con decr. del Trib. per i Minorenni rispetto ai minori in carico	0,64	0,61	0,57	0,61	
NUOVO	INCIDENZA DI MINORI AFFIDATI ALL'ENTE RISPETTO A MINORI CON PROVVEDIMENTO AG			0,53	0,53	
12.1	Ore medie pro-capite per Assistenza Domiciliare Educativa	69,35	62,98	85,15	72,49	
12.1	Costo diretto medio pro-capite per minori in Comunità	59.935,06	48.977,32	31.693,78	46.868,72	
12.1	Costo diretto medio pro-capite per minori in Affidato	3850,00	4.997,15	4.800,00	4.549,05	
12.1	Copertura dei costi attraverso finanziamenti di altri Enti	0,00	0,08	0,08	0,05	

12.1	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	1,16	1,74	1,74	1,55	
12.1	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo	16.230,17	10.840,23	10.831,03	12.633,81	
12.1	Rapporto tra popolazione minorenni residente ed unità operative dedicate al processo	2.370,69	1.576,44	1.575,86	1.841	
12.1	Costo pro-capite del processo	32,87	26,72	18,06	25,88	
12.1	Costo pro-capite del processo (con riferimento alla popolazione minorenni)	225,05	183,73	124,11	177,63	

**Missione 12 – Diritti sociali, Politiche sociali e Famiglia**  
**Programma 02 – Interventi per la Disabilità**

Il Servizio Fragilità – Area Disabili viene attivato per sostenere le persone con disabilità nella fascia di età 0/65 anni, e le loro famiglie, tramite interventi in materia di domiciliarità e residenzialità, di integrazione sociale, scolastica e lavorativa, di promozione dell'autonomia personale e di sostegno socio-economico compatibilmente con le risorse economiche di bilancio, umane e strumentali dell'Ente.

Rientrano nelle finalità di questo programma le attività e gli interventi di mantenimento e di sviluppo dell'autonomia, della domiciliarità, dell'inclusione e dell'integrazione delle persone con disabilità e delle loro famiglie, attraverso gli interventi ordinari e le strutture e le organizzazioni del territorio ovvero tramite progetti sperimentali condivisi con l'Assistente Sociale e la famiglia.

Rientrano nelle finalità di questo programma tutte le attività e gli interventi di sostegno a favore di persone con disabilità attraverso la presa in carico da parte delle Assistenti Sociali all'interno di un progetto, condiviso con l'utente, che prevede interventi di ascolto e di sostegno e di orientamento qualificato, sostegni di carattere socio-economici, interventi di promozione e di inclusione sociale, inserimenti lavorativi protetti, collocamento in strutture diurne e residenziali, etc.

Nello specifico si intende proseguire in continuità e con un potenziamento degli interventi di assistenza a domicilio, in considerazione del costante aumento sia del numero che della complessità dei casi di persone con disabilità e/o con problemi di salute mentale, da assistere, nonché con l'inserimento e l'accompagnamento in strutture diurne e residenziali (Centri Diurni Disabili, Centri Socio-educativi per disabilità e Servizi di Formazione all'Autonomia).

Si prosegue con continuità a consolidare il rapporto e la collaborazione con l'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale". Nel corso dell'anno 2019 è stato avviato il passaggio alla gestione associata dell'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale" del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica per i minori con disabilità. L'a.s. 2019/20 è stato il primo interamente con la nuova gestione: il Servizio ha avviato le necessarie modalità di monitoraggio degli interventi, che hanno avuto piena attuazione solo con l'a.s. 2020/21, data la precedente parziale interruzione della frequenza scolastica.

L'aumento delle prese in carico di persone con disabilità e l'aumento delle richieste dei vari servizi portano a considerare la necessità di un potenziamento delle risorse economiche per far fronte ai bisogni della popolazione con problemi di disabilità.

Le **funzioni** principali e strettamente integrate del Servizio Persone con Disabilità sono:

- garantire alla persona disabile e al suo nucleo familiare, un orientamento ed accompagnamento professionale a progetti di autonomia personale, scolastica, di integrazione lavorativa e di inserimento sociale;
- progettare interventi adeguati volti all'autonomia ed integrazione delle persone disabili ed al sollievo delle relative famiglie;
- monitorare, verificare e modulare i progetti di aiuto e di vita condivisi con le persone disabili e con le relative famiglie;
- supportare con interventi socio-assistenziali le persone disabili nella vita quotidiana e a domicilio;
- prevenire l'isolamento e promuovere il benessere delle persone disabili e delle relative famiglie.

Le **attività** e gli **interventi** specifici garantiti ed attuati sono:

- ascolto e sostegno per le persone disabili e le relative famiglie;
- presa in carico e progettazione sociale a favore delle persone disabili;
- interventi di sostegno sociale, orientamento e colloqui rivolti alle persone disabili e ai componenti del nucleo familiare, in relazione ai progetti di vita autonoma, e volti alla definizione di un progetto condiviso di sostegno e di aiuto, sia nell'ambito lavorativo che sociale;
- definizione e monitoraggio dei progetti di Assistenza Educativa Scolastica;
- progetti di inserimento e di frequenza in Centri Sociali Educativi o in Servizi di Formazione all'Autonomia o in progetti sperimentali per l'autonomia delle persone disabili;
- progetti di inserimento e di frequenza in Centri Diurni Disabili per disabilità grave;
- inserimenti in strutture residenziali di persone disabili con grave condizione di fragilità e di non autosufficienza, con eventuale integrazione della retta a carico del Comune, in base alla normativa e regolamentazione vigente;
- interventi di trasporto sociale attraverso la gestione associata dell'Azienda IPIS;
- interventi di orientamento e di integrazione ed inserimento socio-lavorativo, – Programma 15/3;
- collaborazione con le realtà del territorio che si occupano della disabilità per il consolidamento della rete;
- gestione diretta di misure di protezione giuridica per persone con disabilità, secondo i decreti dell'Autorità Giudiziaria, o tramite la gestione associata dell'Azienda IPIS
- interventi di assistenza socio-assistenziale a domicilio per persone disabili;
- attivazione di interventi di assistenza educativa a domicilio;

- istruzione delle istanze presentate dai Cittadini per i c.d. buoni fragilità relativi al Fondo Non-Autosufficienza gestito a livello associato e le misure previste all'interno del "Reddito di Autonomia", progetto L-INC e misura PROVI
- istruzione e presentazione progetti sperimentali finanziati a livello associato, in base alle leggi n. 162/1998 e 112/2016.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	2	Sostegno alla disabilità	Orientare tutti gli interventi, dalla presa in carico singola al progetto su scala territoriale, all'obiettivo e finalità dell'integrazione sociale. Promuovere e sostenere la sperimentazione di progetti innovativi di cura e autonomia di vita in collaborazione con le associazioni delle persone disabili e delle loro famiglie in un'ottica di mutualità e prossimità. Garantire i servizi di trasporto ed accompagnamento. Promuovere e consolidare la rete dei servizi a carattere diurno, integrativo, semiresidenziale e residenziale con particolare attenzione all'appropriatezza e all'integrazione delle azioni dei vari soggetti coinvolti.	Persone con disabilità e loro famiglie Associazioni del Terzo Settore Soggetti del privato sociale, ASST, ATS, IPIS	2020-2022	12	2	servizi sociali	n. utenti coinvolti

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate;
- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, collaborare in modo stretto e sinergico con l'Azienda Speciale Consortile IPIS per la gestione associata del servizio trasporto sociale, delle misure di protezione giuridica, del servizio di assistenza domiciliare e dell'Assistenza Educativa scolastica al fine di potere garantire alla Cittadinanza, servizi ed interventi di qualità;
- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, collaborare in modo stretto e sinergico con l'Azienda Speciale Consortile IPIS per la verifica ed il monitoraggio dei costi dei C.D.D.;

L'obiettivo relativo all'integrazione ed inserimento lavorativo è sviluppato al Programma 15/3.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2020, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 3 % del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D per 10% del proprio tempo lavoro annuo
- Impiegato Amministrativo Cat C per il 10% del proprio tempo lavoro
- Assistente Sociale Cat. D (Area Fragilità) complessivamente per il 55% del proprio tempo lavoro annuo (con decorrenza 17/08/2020)
- Assistente Sociale Cat. D (Area Fragilità) complessivamente per il 35% del proprio tempo lavoro annuo (con conclusione contratto il 30/09/2020)

Le **dotazioni strumentali** di base relative al programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA DEGLI INDICI							
Nuova Classif.	Descrizione	2017	2018	2019	MEDIA	Finale 2020	Atteso 2021
12.2	N. di ore di assistenza domiciliare	1376	1581	1380,5	1.378,25	1.467,50	1.500
12.2	N. di ore di assistenza domiciliare educativa	63,42	133,78	122,44	92,93	255,25	350
12.2	N. persone con nuova presa in carico annuale	8	9	9	8,50	12	15

12.2	Numero di unità operative del processo (Programma 12.2)	0,5	2,40	1,7	1,10	0,70	1,00
12.2	Costo del processo (Programma 12.2)	846.502,84	852.321,51	922.134,81	873.653,05	946.392,16	926.000,00
12.2	Costi diretti del processo (Programma 12.2)	823.476,28	813.652,97	878.998,16	851.237,22	913.920,61	890.000,00
12.2	Costi indiretti del processo (Programma 12.2)	3.113,59	14.718,39	10.023,52	6.568,56	3.844,72	8.000
12.2	Costi del personale del processo (Programma 12.2)	19.912,97	23.950,15	33.113,13	26.513,05	28.626,83	28.000,00
12.2	Numero di persone in carico	110	158	133	121,50	130	130
12.2	Numero di persone con frequenza S.F.A. (Servizio Formazione all'Autonomia)	1	2	2	1,50	0	1
12.2	Numero di persone con frequenza C.S.E. (Centro Socio Educativo)	10	11	12	11,00	13	13
12.2	Numero di persone con frequenza C.D.D. (Centro Diurno Disabili)	17	17	18	17,50	18	18
12.2	Numero di persone con assistenza a domicilio	15	10	7	11,00	12	12
12.2	Numero di persone con assistenza educativa a domicilio	7	0	2	4,50	2	4
12.2	Numero di persone in strutture residenziali a carico dell'Ente	8	7	8	8,00	9	9
NUOVO	Numero di persone disabili in amministrazione di sostegno				#DIV/0!	13	13
12.2	Numero di persone assistite per altre circostanze	20	15	14	17,00	13	15
12.2	Spesa per Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.H.)	19.085,41	22.325,93	34.222,60	26.654,01	28.953,78	28.000,00
12.2	Spesa per il S.F.A., il C.S.E. escluso il Servizio di Integrazione Lavorativa (altra missione e programma)	125.417,00	132.365,58	107.441,55	116.429,28	97.591,22	100.000,00
12.2	Spesa per il C.D.D.	167.030,48	221.065,26	235.070,53	201.050,51	214.032,00	275.000,00
12.2	Spesa per integrazione rette	178.458,28	175.623,77	124.266,72	151.362,50	182.881,35	190.000,00
12.2	Numero di persone con trasporto assistito	15	14	16	15,50	16	16
12.2	Spesa per trasporto assistito persone con disabilità	54.672,12	74.769,23	82.908,00	68.790,06	81.885,60	81.885,00
12.2	Entrate complessive	22.783,17	10.580,35	18.543,48	18.543,48	83.378,00	24.645,37
12.2	Entrate da finanziamenti da Enti differenti	0	-	15.756,62	7.878,31	16.000,00	10.000,00
12.2	Entrate da compartecipazione famiglie	4.065,91	10.580,35	2.786,86	5.811,04	2.500,00	14.645,37

TABELLA DEGLI INDICATORI						
Nuova classific.	Descrizione	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021
12.2	Incidenza di persone in Centri Diurni Sociali rispetto alle persone in carico	0,13	0,09	0,1	0,11	
12.2	Incidenza di persone in Centri Diurni Disabili Socio-sanitari rispetto alle persone in carico	0,11	0,14	0,14	0,13	
12.2	Incidenza di persone CON Assistenza Domiciliare rispetto alle persone in carico	0,06	0,05	0,09	0,07	



12.2	Incidenza di persone in Strutture Residenziali rispetto alle persone in carico	0,04	0,06	0,07	0,06	
12.2	Incidenza delle persone con Trasporto Assistito in relazione alle persone in carico	0,09	0,12	0,12	0,11	
12.2	Costo diretto medio pro-capite per Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.H.)	2.232,59	4.888,94	2.412,81	3.178,11	
12.2	Costo diretto medio pro-capite per Centri Diurni Sociali (C.S.E. + S.F.A.)	6.618,28	5.372,08	7.507,01	6.499,12	
12.2	Costo diretto medio pro-capite per Centri Diurni Disabili (C.D.D.)	13.003,84	13.059,47	11.890,67	12.651,33	
12.2	Costo diretto medio pro-capite per Integrazione Rette	25.089,11	15.533,34	20.320,15	20.314,2	
12.2	Costo diretto medio pro-capite per Trasporto Assistito	5.340,66	5.181,75	5.117,83	5.213,41	
12.2	Copertura complessiva del costo del processo	0,012	0,04	0,09	0,047	
12.2	Copertura del costo del processo attraverso finanziamenti da altri Enti	-	0,02	0,01	0,02	
12.2	Copertura del costo del processo attraverso compartecipazione delle famiglie	0,06	0,003	0,08	0,048	
12.2	Importo medio pro-capite di compartecipazione delle famiglie	327,18	118,47	2.592,24	1.012,63	
12.2	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	2,4	1,7	0,70	1,6	
12.2	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo	7.844,58	11.095,29	26.922,86	15.287,58	
12.2	Numero medio di utenti per unità operativa dedicata al processo	65,83	78,24	185,71	109,93	
12.2	Costo pro-capite del processo	45,27	48,89	50,22	48,13	
12.2	Costo pro-capite del processo (con riferimento alle persone in carico)	5.394,44	6.933,34	7.279,94	6.535,91	

**Missione 12 – Diritti sociali, Politiche sociali e Famiglia**  
**Programma 03 – Interventi per gli Anziani**

Il Servizio rivolto alle persone anziane viene attivato per garantire alla persona anziana e alla sua famiglia, un sostegno socio-economico a domicilio, al fine di implementare l'autonomia e l'auto-sufficienza, al fine di ritardare l'istituzionalizzazione della persona e sollevare la famiglia che vuole prendersi cura della persona anziana; viene attivato altresì ed in generale, per definire e progettare l'intervento ed il servizio più adeguato per promuovere il benessere della persona anziana.

Il Servizio Persone Anziane ricomprende e gestisce in generale, le attività e gli interventi di mantenimento e di sviluppo dell'autonomia, della domiciliarità, dell'inclusione e dell'integrazione delle persone anziane, attraverso gli interventi ordinari e le strutture/organizzazioni del territorio, tra le quali il Centro Polivalente Anziani di via Alemanni n. 10, nonché sulla base di progetti individualizzati definiti dall'Assistente Sociale.

Nello specifico, il servizio riguarda gli interventi di assistenza domiciliare e di consegna dei pasti caldi a domicilio, il servizio di telesoccorso e gli altri interventi domiciliari gestiti dall'Azienda Speciale Farmacia Comunale, l'assegnazione dei buoni socio-assistenziali per la fragilità e la non-autosufficienza, l'inserimento e l'accompagnamento in strutture socio-educative residenziali o semi-residenziali e la gestione della assegnazione degli orti comunali. Al termine del mese di aprile 2018 è scaduto il termine per la concessione in gestione della struttura CPA di Via Alemanni 10, pertanto nel corso dell'anno si è proceduto alla predisposizione di un nuovo bando per la futura concessione. All'inizio dell'anno 2020 si è conclusa la procedura pubblica di affidamento in concessione della struttura per un periodo di 4 anni.

Prosegue l'impegno delle Assistenti Sociali in relazione all'utilizzo del Fondo Non-Autosufficienza assegnato dalla Regione Lombardia all'Ufficio di Piano, tramite una gestione d'Ambito e la definizione di una graduatoria d'Ambito e la collaborazione per la predisposizione dei progetti sulla misura e sul reddito di autonomia.

Le **funzioni** principali sono:

- garantire alla persona anziana di vivere serenamente e di stare bene all'interno del proprio contesto familiare e domiciliare, sostenendone al massimo l'autonomia con interventi di domiciliarità e ritardandone l'istituzionalizzazione;
- orientare, accompagnare e garantire l'accesso ai centri e servizi diurni integrati o semi-residenziali;
- sostenere le famiglie che accolgono e si prendono cura di una persona anziana non-autosufficiente;
- collaborare con il Concessionario all'assegnazione dei c.d. mini-alloggi presso il Centro Polivalente per Anziani;
- controllare e garantire la fruibilità di tutti i servizi e delle strutture presso il Centro Polivalente per Anziani di Via Alemanni, 10;
- gestire dal punto di vista sociale ed amministrativo le misure di protezione giuridica delle persone fragili, secondo provvedimenti del Tribunale Ordinario;
- prevenire il disagio e la non-autosufficienza e promuovere il benessere delle persone anziane e delle relative famiglie.

Le **attività** e gli **interventi** specifici da attuarsi sarebbero:

- vigilanza, protezione, sostegno e monitoraggio delle persone anziane in carico, secondo progetti condivisi e personalizzati;
- progettazione, attivazione e monitoraggio di interventi di assistenza al domicilio in collaborazione con Azienda Speciale Consortile IPIS;
- servizio pasti caldi a domicilio;
- istruzione delle istanze di attivazione dei servizi domiciliari (assistenza domiciliare, pasti, trasporto sociale...) e progettazione sociale condivisa con la famiglia per la conseguente attivazione;
- gestione dal punto di vista amministrativo, istruzione delle istanze di assegnazione degli orti comunali ed assegnazione degli orti stessi, in base alla graduatoria ed alla disponibilità;
- progettazione sociale a favore di persone anziane che necessitano inserimento in strutture residenziali socio-sanitarie e/o semi-residenziali e/o diurne;
- Commissione Mini-Alloggi Integrata per la valutazione e l'assegnazione degli alloggi per anziani disponibili presso il C.P.A.;
- presa in carico e monitoraggio delle situazioni degli ospiti inseriti nelle strutture del C.P.A. o in altre strutture del territorio;
- gestire dal punto di vista gestionale-patrimoniale le misure di protezione giuridica delle persone anziane fragili attraverso la delega al servizio di protezione giuridica affidato ad Azienda Speciale Insieme per il Sociale;
- formulare progetti di sostegno e di vita per le persone anziane, con provvedimenti di protezione giuridica in collaborazione con il servizio gestito da Azienda Speciale Insieme per il Sociale;
- istruzione istanze relative ai buoni di fragilità e al Fondo per la Non-Autosufficienza e collaborazione nella predisposizione di progetti sulla misura reddito di autonomia;
- accoglienza, ascolto e sostegno sociale per persone anziane;
- presa in carico e progettazione sociale a favore di persone anziane;

- gestione rapporti con l'Azienda Insieme per il Sociale per la gestione del SAD/SADH
- verifica e controllo sulla gestione della concessione delle strutture del Centro Polivalente per Anziani di via Alemanni, 10;

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	Sostegno agli anziani	Promozione e sviluppo del servizio di presa in carico finalizzato a mantenere le persone anziane fragili nel proprio contesto di vita ed a sostenere le reti familiari nelle responsabilità di cura. Nel triennio continueranno ad essere garantiti gli interventi di supporto alla domiciliarità con l'erogazione delle prestazioni di assistenza domiciliare.	Anziani e loro famiglie, ASST, ATS, IPIS	2020-2022	12	3	servizi sociali	n. utenti coinvolti
A05	1	Anziani protagonisti	L'Amministrazione, in collaborazione anche con altri enti pubblici e soggetti privati, si propone di organizzare giornate di incontro rivolte agli anziani e ai loro familiari, per informare i cittadini su temi di prevenzione della salute e su alcune principali patologie. Si vuole porre al centro la figura dell'anziano come risorsa per la comunità, nella sua funzione di figura amichevole a vantaggio del sistema dei servizi (nonno vigile, custodia parchi,...)	Anziani e loro famiglie Associazioni terzo settore	2020-2022	12	3	servizi sociali	n. utenti coinvolti
A05	1	Il Centro Polivalente Anziani	Garantire e monitorare la gestione in concessione del Centro Polivalente Anziani di via Alemanni 10 (RSA, centro diurno, mini alloggi)	Ospiti e Famiglie Centro Poliv. Anziani, ATS	2020-2022	12	3	servizi sociali	Affidamento in concessione della struttura e indagine/studio di fattibilità per la futura forma di gestione e sviluppo del servizio in coerenza con il bisogno espresso dal territorio
A05	1	Gli anziani e la socializzazione	Promuovere e favorire opportunità di socializzazione informale degli anziani, con la collaborazione delle associazioni locali e il Centro Polivalente Anziani.	Anziani e Famiglie Centro PolivAnziani ASST e Associazioni	2020-2022	12	3	servizi sociali, cultura	n. accordi con associazioni locali per attività svolte presso il CPA

Gli obiettivi gestionali che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate.

Il personale dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2019, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 3 % del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D per 10% del proprio tempo lavoro annuo
- Impiegato Amministrativo Cat C per il 5% del proprio tempo lavoro
- Assistente Sociale Cat. D (Area anziani) complessivamente per il 55% del proprio tempo lavoro annuo (con conclusione contratto il 30/09/2020)
- Assistente Sociale Cat. D (Area anziani) complessivamente per il 35% del proprio tempo lavoro annuo (con decorrenza contratto il 17/8/2020)

**Le dotazioni strumentali** di base relative al programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA DEGLI INDICI									
Nuova classe	Codice	Descrizione	Perf.	2016	2017	2019	MEDIA	FINALE 2020	ATTESO 2021
12.3	INDICENEW09	N. istanze istruite per Buoni di Fragilità		n.r.	17	27 tot (12 anziani + 15 disabili)	17,00	27	27
12.3	INDICENEW11	N. persone con nuova presa in carico annuale	-	8	20	20	14,00	15	20
12.3	XASSSADU351	Numero di unità operative del processo (Programma 12.3)	-	0.70	4,98	1,51	1,51	0,86	1.00
12.3	XASSSADU352	Costo del processo (Programma 12.3)		281.390,57	310.871,74	262.383,76	271887,17	246.495,47	280.000,00
12.3	XASSSADU353	Costi diretti del processo (Programma 12.3)	-	267.295,00	261.855,59	217.410,30	242352,65	211.179,33	240.000,00
12.3	XASSSADU354	Costi indiretti del processo (Programma 12.3)	-	4.359,03	30.488,83	8.893,33	6626,18	4.729,85	6.500,00
12.3	XASSSADU355	Costi del personale del processo (Programma 12.3)	-	9.736,55	18.527,33	36.080,13	22908,34	30.586,79	33.500,00
12.3	XASSSADU002	Numero di persone ANZIANE in Amministrazione di Sostegno	-	11	14	32 tot 14 anz	11,00	14	15
12.3	XASSSANZ001	Numero di persone anziane in carico	-	101	127	126	113,50	118	120
12.3	XASSSANZ002	Numero di persone anziane con integrazione retta R.S.A.	-	21	22	30	25,50	27	30
12.3	XASSSANZ003	Numero di persone anziane con pasto a domicilio	-	31	31	22	26,50	41	40
12.3	XASSSANZ005	Numero di persone anziane con assistenza a domicilio (SAD)	-	26	27	23	24,50	29	30
12.3	XASSSANZ051	Numero di ore di assistenza domiciliare	-	4.889	2282	3.222,50	4055,75	2.740,5	5.400
12.3	XASSSANZ052	Spesa per il servizio assistenza domiciliare	-	67.824,47	79.155,56	79.885,78	73855,13	54.070,06	85.700,00
12.3	XASSSANZ053	Spesa per il servizio pasti a domicilio	-	23.320,04	28.847,78	13.351,52	18335,78	22.000,00	22.000
12.3	XASSSANZ054	Spesa per l'integrazione rette R.S.A.	-	173.163,18	213.805,25	148.463,45	160813,32	158.270,77	170.000,00
12.3	XASSSANZ101	Entrate complessive	-	177.326,26	144.717,13	106.966,22	142146,24	150.189,66	143.020,00
12.3	XASSSANZ103	Entrate da finanziamenti di Enti differenti	-	22.441,41	n.r.	15.756,62	19099,02	125.151,86	124.440,00
12.3	XASSSANZ104	Entrate da compartecipazione famiglie	-	46.885,20	77.617,19	24.109,60	49.537,33	25.037,80	18.580,00

TABELLA DEGLI INDICATORI									
Nuova classe	Codice	Descrizione	Perf.	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021	
12.3	3204001	Incidenza delle persone in carico in relazione alla popolazione over 65		0,02	0,02	0,02	0,02		
12.3	3204002	Incidenza delle persone con integrazione retta R.S.A. in relazione alla popolazione over 65		0,004	0,005	0,00491	0,00464		
12.3	3204003	Incidenza delle persone con pasto a domicilio in relazione alla popolazione over 65		0,006	0,004	0,0075	0,0058		

12.3	3204005	Incidenza delle persone con assistenza a domicilio in relazione alla popolazione over 65		0,0049	0,004	0,0053	0,0047	
12.3	3204052	Incidenza delle persone con integrazione retta R.S.A. in relazione alle persone anziane in carico		0,17	0,24	0,229	0,213	
12.3	3204053	Incidenza delle persone con pasto a domicilio in relazione alle persone anziane in carico		0,21	0,17	0,35	0,24	
12.3	3204055	Incidenza delle persone con assistenza a domicilio in relazione alle persone anziane in carico		0,24	0,18	0,25	0,22	
12.3	3204101	Costo diretto medio pro-capite per integrazione rette R.S.A.		9.718,42	4.948,78	5.861,88	6.843,03	
12.3	3204102	Costo diretto medio pro-capite per pasti a domicilio		930,57	606,89	536,58	691,35	
12.3	3204103	Costo diretto medio pro-capite per assistenza domiciliare		2.931,69	3.473,29	1.864,48	2.756,49	
12.3	3204104	Ore medie pro-capite per assistenza domiciliare		84,52	140,11	94,5	107,88	
12.3	3204151	Copertura complessiva del costo del processo		0,47	0,41	0,61	0,5	
12.3	3204152	Copertura del costo del processo attraverso accreditamento Centro Polivalente Anziani		0,22	0,26	0,49	0,32	
12.3	3204153	Copertura del costo del processo attraverso finanziamento di altri Enti		N.R.	0,06	0,02	0,04	
12.3	3204154	Copertura del costo del processo attraverso compartecipazione famiglie		0,25	0,09	0,10	0,15	
12.3	3204201	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo		4,98	1,51	0,86	2,45	
12.3	3204202	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo		3.780,52	12.491,39	21.913,95	12.728,62	
12.3	3204204	Costo pro-capite del processo		16,51	13,91	13,08	14,5	
12.3	3204205	Costo pro-capite del processo (in relazione alla popolazione over 65 residente)		57,50	47,88	44,85	50,08	

**Missione 12 – Diritti sociali, politiche sociali e famiglia**  
**Programma 04 – Interventi per soggetti a rischio di esclusione sociale**

L' Area dell'Inclusione Sociale raccoglie le tematiche trasversali connesse all'emarginazione e vulnerabilità sociale, alla povertà e all'esclusione sociale delle persone adulte. Gli strumenti sono l'elaborazione di progetti condivisi con la persona adulta, finalizzati alla valorizzazione delle risorse individuali e familiari volte al raggiungimento di una maggiore autonomia e responsabilizzazione personale e il superamento della situazione di disagio.

Il Servizio Sociale Professionale intende promuovere e sostenere il cambiamento verso una maggiore autonomia e benessere della persona adulta, attraverso il coinvolgimento della rete del territorio consolidatosi nel tempo nonché dei servizi specialistici al fine di offrire alla persona in difficoltà opportunità e risorse.

Rientrano nelle finalità di questo programma tutte le attività e gli interventi di sostegno a favore di persone adulte socialmente svantaggiate o a rischio di esclusione sociale, attraverso la **presa in carico** da parte delle Assistenti Sociali all'interno di un progetto, condiviso con l'utente, che prevede interventi di ascolto e di sostegno e di orientamento qualificato, sostegni di carattere socio-economici, interventi di promozione e di inclusione sociale, etc. La presa in carico prevede un carattere di continuità e partecipazione che contraddistingue interventi di media-lunga durata ed una conoscenza approfondita delle dinamiche, a differenza degli accessi del segretariato sociale che rivestono un carattere consulenziale.

Di particolare rilevanza in quest'area gli interventi definiti dalla legislazione con l'introduzione del Reddito di Cittadinanza (RdC) che richiede una riorganizzazione del lavoro del Servizio per la gestione della casistica connessa e dei collegamenti con le politiche sociali di ambito.

Un'attività peculiare, seppure spesso rivolta a donne con bambini, è rappresentata dalla progettualità d'ambito inerente alla definizione dei protocolli e delle prassi per il Centro Anti-Violenza che si rivolge a donne vittime di violenza.

Infine, per una migliore ottimizzazione delle risorse territoriali, con il 2020 si è dato il via al tavolo di lavoro per lo studio di un Protocollo di collaborazione con Caritas, finalizzato alla presa in carico congiunta delle situazioni complesse.

Le **funzioni** principali sono:

- garantire alla persona adulta in difficoltà una presa in carico complessiva finalizzata all'analisi del bisogno, alla consapevolezza della necessità di un cambiamento ed alla successiva in tal senso volta a garantire una condizione di vita di maggiore benessere;
- prevenire il disagio e promuovere il benessere delle persone adulte;
- attuare le progettualità e gli interventi a seguito dell'introduzione del RdC e dell'evoluzione legislativa in tema di criteri di accesso in collaborazione con gli altri Comuni dell'Ambito Sociale;
- collaborare alle diverse progettualità d'Ambito e nello specifico, a quella relativa al Centro Anti-Violenza, contro la violenza di genere e nello specifico, a protezione e sostegno delle donne vittime di violenza, secondo le indicazioni dell'Assemblea dei Sindaci.

Le **attività** e gli **interventi** specifici garantiti ed attuati sono:

- sostegno e monitoraggio delle persone adulte in carico, tramite progetti individualizzati;
- interventi di sostegno sociale e di ascolto e di supporto, a favore delle persone adulte;
- presa in carico e progettazione sociale a favore delle persone adulte;
- adesione ad iniziative contro la violenza di genere e partecipazione ai tavoli di lavoro di Ambito.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020/2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	Sostenere le persone in grave disagio sociale ed a rischio di esclusione sociale	Partecipare a progetti sperimentali ed iniziative anche a livello sovra comunale per prevenire e far fronte ai fenomeni di disagio sociale e consolidare progressivamente il sistema integrato dei servizi sociali locali, erogando gli interventi di sostegno economico alle famiglie in difficoltà e sostenendo le persone nelle situazioni di fragilità socio-economica.	Cittadini e Famiglie Caritas e Parrocchie CRI	2020-2022	12	4	servizi sociali	n. utenti coinvolti

A05	1	Favorire il reinserimento lavorativo	Attuazione delle misure previste dal Reddito di Cittadinanza e dal piano nazionale del contrasto della povertà, presa in carico tramite il Servizio di Integrazione Lavorativa delle situazioni di fragilità al fine di attivare mediatori economici (borse lavoro, tirocini) finalizzati al reinserimento lavorativo	Cittadini in condizioni di fragilità sociale	2020-2022	12	4	servizi sociali	n. utenti coinvolti
-----	---	--------------------------------------	---	--	-----------	----	---	-----------------	---------------------

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate;
- anche per l'anno 2021, partecipare attivamente a tutti gli incontri, momenti formativi e gruppi di lavoro relativi alla progettualità d'Ambito finalizzata a contrastare la violenza di genere, con la definizione di un Protocollo Operativo di Rete.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2020, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 3% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D per 10% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area adulti) complessivamente per il 20% del proprio tempo lavoro annuo

Le **dotazioni strumentali** di base relative al programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA INDICI								
Nuova Classif.	Descrizione	P	2017	2018	2019	MEDIA	Finale 2020	ATTESO 2021
12.4	N. persone con nuova presa in carico annuale		2	5	2	3,00	4	4
12.4	Numero di unità operative del processo (Programma 12.4)		0,25	3,39	0,31	0,28	0,33	0,33
12.4	Costo del processo (Programma 12.4)		42.461,91	36.755,16	14.884,31	28.673,11	15.246,51	15.300,00
12.4	Costi diretti del processo (Programma 12.4)		31.874,21	1.258,08	877,5	16.375,86	0,00	0,00
12.4	Costi indiretti del processo (Programma 12.4)		1.618,21	20.775,30	1.831,85	8.075,12	1.808,63	1.800,00
12.4	Costi del personale del processo (Programma 12.4)		9.030,91	14.721,78	12.174,97	10.602,94	13.437,87	13.500,00
12.4	Numero di casi di adulti in carico		24	15	17	18,67	19	20

TABELLA DEGLI INDICATORI								
Nuova Classif.	Descrizione	P	2018	2019	2020	MEDIA	FINALE 2021	
12.4	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo (Programma 12.4)		3,39	0,31	0,33	1,34		
12.4	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo (Programma 12.4)		5.553,69	10.840,23	57.109,09	24.501		
12.4	Costo pro-capite del processo (Programma 12.4)		1,95	0,79	0,81	1,18		

## Missione 12 – Diritti sociali, Politiche Sociali e Famiglia

### Programma 05 – Interventi per le Famiglie

Si tratta di un Programma nel quale vengono ricompresi tutte le attività e gli interventi di promozione e di inclusione sociale direttamente garantiti e prestati alla generalità della Cittadinanza, che non trovano collocazione negli altri programmi della missione 12.

Si tratta di misure e interventi socio-economici trasversali alle diverse aree destinati a soggetti in difficoltà all'interno di un progetto volto al superamento della situazione di difficoltà ed alla promozione delle risorse personali/familiari/comunitarie che vedono il coinvolgimento sia delle Assistenti Sociali che della Segreteria Amministrativa.

Il presente programma è strettamente connesso ed integrato con il Programma 7 della Missione 12 relativo alla programmazione e contemporaneamente risulta collegato anche ai Programmi 1, 2, 3 e 4 della Missione 12, poiché le tematiche trasversali connesse all'emarginazione, vulnerabilità ed esclusione sociale, devono essere affrontate e gestite complessivamente in una prospettiva olistica e sistemica.

Le suddette attività prevedono interventi di ascolto e orientamento attraverso il Segretariato Sociale ed erogazione di misure di supporto economico e prevedono l'integrazione con le diverse realtà territoriale che operano nel campo sociale.

A seguito dello stanziamento di risorse straordinarie per l'erogazione di buoni spesa a seguito dell'emergenza sanitaria, il Servizio ha erogato complessivamente € 108.850,00 ad un totale di 174 nuclei familiari.

Le **funzioni** principali sono:

- garantire alla generalità della cittadinanza le attività relative alla protezione sociale ed alla “predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia” - definizione di “Servizi Sociali” contenuta nell’art 128 del Decreto Legislativo n. 112 del 1998;
- garantire un’informazione ed orientamento qualificati a tutti i Cittadini in ordine alle prestazioni, interventi e servizi socio-assistenziali e socio-sanitari (Assistenti Sociali e Segreteria Amministrativa);
- garantire accoglienza ed ascolto alle persone che si rivolgono al Segretariato Sociale (Assistenti Sociali);
- sostenere e garantire socio-economicamente singoli e famiglie in difficoltà attraverso una progettualità condivisa e nel rispetto dei regolamenti comunali;
- prevenire il disagio socio-economico e promuovere il benessere delle famiglie.

Le **attività** e gli **interventi** specifici da attuarsi sono:

- primo orientamento informativo e qualificato da parte della Segreteria Amministrativa del Settore;
- Segretariato Sociale: ricevimento, accoglienza ed ascolto delle persone, su accesso libero, garantito e gestito direttamente dalle Assistenti Sociali.
- istruttoria, assegnazione, determinazione, concessione e liquidazione dei contributi socio-economici alle persone fisiche, secondo la regolamentazione comunale;
- istruttoria assegni INPS per il nucleo familiare e di maternità;
- istruttoria per domanda di riduzione per luce, gas, acqua
- accoglienza dei cittadini percettori del Reddito di Cittadinanza, e conseguente gestione dei progetti di presa in carico per la realizzazione dei patti di inclusione sociale;
- progetto d’Ambito Social Market;
- attività di verifica e controllo per l’accesso e la compartecipazione alle prestazioni socio-assistenziali, volta anche a proporre una ridefinizione del sistema tariffario, in stretta connessione con le attività del Programma 12/7;
- liquidazione fatture.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 202/2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	Sostenere le famiglie	Promuovere e valorizzare le reti di famiglie e le	Famiglie,	2020-2022	12	5	servizi sociali	n. famiglie coinvolte



		in difficoltà	esperienze di mutuo aiuto tra famiglie e sostenere la fragilità socio-economica e relazionale con gli strumenti disponibili.	Associazioni					
--	--	---------------	--	--------------	--	--	--	--	--

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate;
- entro il periodo di riferimento 2020/2022, gestire l'inserimento sulla piattaforma telematica INPS delle prestazioni sociali agevolate;
- entro il periodo di riferimento 2020/2022, implementare l'attività di verifica e controllo sistematico delle condizioni di accesso e di compartecipazione alle prestazioni sociali agevolate.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2020, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 3 % del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D per 10% del proprio tempo lavoro annuo;
- Impiegato Amministrativo Cat C per il 50% del proprio tempo lavoro
- Assistente Sociale Cat. D (Area adulti) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area fragilità) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area fragilità) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area minori) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo

Le **dotazioni strumentali** di base sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA INDICI								
Nuova Classif.	Descrizione	P	2017	2018	2019	MEDIA	Finale 2020	ATTESO 2021
12.5	N. persone inviate per Social Market		4	7	9	6,5	6	6
NUOVO	Prese in carico per PATTI DI INCLUSIONE (RDC)						15	30
12.5	Numero di unità operative del processo (Programma 12.5)		2,42	7,11	1,67	2,045	0,79	0.80
12.5	Costo del processo (Programma 12.5)		113.697,05	106.114,51	52.790,39	83243,72	35.425,46	35.000,00
12.5	Costi diretti del processo (Programma 12.5)		40.872,74	24.657,95	10.355,20	25613,97	2.126,43	2.000,00
12.5	Costi indiretti del processo (Programma 12.5)		15.049,02	43.593,41	9.897,50	22846,64	4.310,58	4.000,00
12.5	Costi del personale del processo (Programma 12.5)		57.775,29	37.863,16	32.537,69	45156,49	28.988,45	29.000,00
12.5	Numero di accessi al Segretariato Sociale Famiglie-Minori		16	18	30	23,00	58	60
12.5	Numero di accessi al Segretariato Sociale Persone con Disabilità		15	28	21	18,00	74	70
12.5	Numero di accessi al Segretariato Sociale Anziani		95	142	137	116,00	326	200
12.5	Numero di accessi al Segretariato Sociale Adulti		20	19	45	32,50	101	50
12.5	Numero di pratiche per Assegno Maternità		10	11	8	9,00	13	10
12.5	Numero di pratiche per Assegno Nucleo Familiare		29	31	31	30,00	30	30
12.5	Numero di pratiche per Riduzione Bonus ENERGIA		142	149	148	145,00	152	Competenza trasferita

12.5	Numero di contributi socio-economici richiesti		64	55	31	47,50	11	10
12.5	Numero di contributi socio-economici erogati		63	46	26	44,50	8	10
12.5	Importo dei contributi socio-economici erogati		21.459,90	14.054,50	9.497,30	15478,60	1.651,00	2.000,00
12.5	N. fatture liquidate		352	410	393	372,50	321	350

INDICATORI							
Nuova Classif.	Descrizione	P	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021
12.5	Incidenza degli accessi (persone) al Segretariato Sociale rispetto alla popolazione residente		0,01	0,01	0,03	0,02	
12.5	Percentuale di istanze per contributi socio-economici accolte		0,84	0,84	0,73	0,8	
12.5	Contributo socio-economico medio erogato		305,53	365,28	206,37	292,39	
12.5	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo (Programma 12.5)		7,11	1,67	0,79	3,19	
12.5	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo (Programma 12.5)		2.647,96	11.294,61	23.855,70	12.599,42	
12.5	Costo pro-capite del processo (Programma 12.5)		5,64	2,8	1,88	3,44	

**Missione 15 – Politiche per il Lavoro e la formazione professionale**  
**Programma 03 – Sostegno all'occupazione**

Rientrano nelle finalità di questo programma strettamente collegato al programma 12.02, gli interventi relativi a tutte le attività, progetti ed iniziative gestite e curate dal Servizio Sociale e finalizzate a sostenere le politiche attive del lavoro e l'integrazione lavorativa con particolare attenzione rivolta alle persone con disabilità e/o fragilità che cercano lavoro, in relazione alle limitate competenze dell'Ente Locale.

Le **funzioni** principali sono:

- promuovere e sostenere interventi di politica attiva del lavoro per le persone fragili;
- sperimentare iniziative dirette a facilitare l'impiego di persone con fragilità;
- garantire alla persona con disabilità e al relativo nucleo familiare, un accompagnamento professionale orientato a progetti di integrazione lavorativa e di inserimento sociale.

Le **attività** e gli **interventi** specifici garantiti ed attuati sono:

- interventi professionali e socio-educativi di orientamento e di integrazione ed inserimento socio-lavorativo;

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020/2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A06	2	Sostenere le iniziative finalizzate alla formazione permanente e l'orientamento al lavoro	Gestire un servizio di informazione e di orientamento al lavoro radicato sul territorio e promuovere iniziative per agevolare l'inserimento delle persone inoccupate nel mondo del lavoro, anche attraverso un raccordo con le politiche comunitarie e statali, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro.	Cittadini, imprese, AFOL	2020-2022	15	3	servizi sociali	n. utenti coinvolti

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'anno 2021 proseguire con le azioni del servizio di orientamento e di sostegno all'inserimento socio-lavorativo rivolto ed adulti in condizione di fragilità o disagio sociale tramite progetti personalizzati di presa in carico,
- per l'anno 2021 proseguire con le attività dello sportello lavoro avviato nel maggio del 2019 gestito in collaborazione con AFOL, attivando interventi di politica attiva del lavoro.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021 è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 5 % del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D per 8% del proprio tempo lavoro annuo;
- Impiegato Amministrativo Cat C per il 5% del proprio tempo lavoro
- Assistente Sociale Cat. D (Area adulti) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area fragilità) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area fragilità) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo
- Assistente Sociale Cat. D (Area minori) complessivamente per il 5% del proprio tempo lavoro annuo

Le **dotazioni strumentali** di base sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

Nuova Classif.	Descrizione	2017	2018	2019	MEDIA	Finale 2020	Atteso 2021
15.3	N. di unità operative del processo (Progr. 15.3)	0,17	2,14	0,51	1,33	0,34	1,00
15.3	Costo del processo (Programma 15.3)	22.483,65	24.986,76	53.469,83	33646,75	53.593,07	53.000,00
15.3	Costi diretti del processo (Programma 15.3) solo Servizio Integrazione Lavorativa	11.355,86		35.784,06	23569,96	37.521,65	37.000,00
15.3	Costi indiretti del processo (Programma 15.3)	1.058,62	13.125,01	2.984,14	5722,59	1.844,26	2.000,00
15.3	Costi del personale del processo (Progr. 15.3)	10.069,17	11.861,75	14.701,63	12210,85	14.227,16	14.000,00
15.3	Numero di persone con S.I.L. (Servizio di Integrazione Lavorativa)	4	12	10	8,67	11	11
NUOVO	Cittadini accolti presso lo sportello lavoro di AFOL per interventi di orientamento, valutazione/bilancio delle competenze e avvio a misure sovrazionali di mediazione dell'inserimento lavorativo					116	120

#### TABELLA DEGLI INDICATORI

Nuova Classif.	Descrizione	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021
15.3	Incidenza di persone con Servizio di Integrazione Lavorativa rispetto alle persone in carico (Area Disabilità)	7,59%	4,51%	0,08%	4,06%	
15.3	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo (Programma 15.3)	2,14	0,51	0,34	1,00%	
15.3	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo (Programma 15.3)	8.797,66	36.984,31	55.429,41	33.737,13	
15.3	Costo pro-capite del processo (Programma 15.3)	1,33	2,83	2,84	2,33	

**Missione 12 – Diritti sociali, Politiche sociali e Famiglia**  
**Programma 06 – Interventi per il Diritto alla Casa**

Rientrano nelle finalità di questo programma gli interventi relativi a tutte le attività, progetti ed iniziative gestite e curate dal Servizio Sociale e finalizzate a sostenere e promuovere il diritto alla casa e sostenere nello specifico, l’accesso alle abitazioni in locazione ed il relativo mantenimento per le famiglie in difficoltà; il presente programma è strettamente correlato al Programma 02 della Missione 08.

Le **funzioni** principali sono:

- promuovere ed attuare interventi di sostegno al diritto alla casa;
- gestire dal punto di vista amministrativo, l’assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, oggi Servizi Abitativi Pubblici (d’ora in poi SAP) di proprietà del Comune, secondo la normativa regionale e nazionale;
- promuovere ed attuare progetti, iniziative ed interventi sperimentali a sostegno e con l’accompagnamento delle famiglie più fragili in relazione al disagio abitativo;
- prevenire situazioni di disagio abitativo;
- gestire situazioni di emergenza abitativa.

Le **attività** e gli **interventi** specifici da garantire ed attuare, compatibilmente con l’assenza di una vera e propria “Agenzia Casa” sono:

- informare ed orientare i Cittadini rispetto ai servizi abitativi e alle iniziative sperimentali dirette al sostegno del disagio abitativo;
- istruire, controllare e predisporre gli atti amministrativi (determinazioni) per l’assegnazione degli alloggi SAP comunali, anche nello “stato di fatto”;
- assegnare gli alloggi disponibili in base alle graduatorie quali esito di bandi;
- presa in carico nuclei indigenti ai sensi della normativa regionale;
- attivazione DGR regionali che finanziano il sostegno ai nuclei in condizioni di difficoltà abitativa;
- in stretta collaborazione con il Settore Tecnico, verifica e controllo sia dei requisiti di permanenza dei nuclei familiari rispetto agli alloggi SAP di proprietà comunale che della regolarità del versamento/pagamento dei canoni di affitto per gli alloggi comunali;
- promozione e attivazione di iniziative ed interventi sperimentali a sostegno della locazione per le famiglie più fragili;
- promozione ed attivazione di misure a sostegno della morosità incolpevole promosse da Regione Lombardia, a favore e sostegno delle famiglie con difficoltà;
- interventi socio-economici di accompagnamento a favore delle famiglie più fragili in relazione al disagio abitativo.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l’intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	La risposta alla domanda abitativa	Gestire gli interventi sul diritto alla casa, informando ed orientando i Cittadini rispetto alle assegnazioni degli alloggi SAP.	Cittadini, ALER, Piano di Zona delle politiche abitative	2020-2022	12	6	servizi sociali	n. bandi di ambito effettuati nell'anno
A05	1	Sostenere chi versa in temporaneo disagio economico attraverso l’integrazione degli affitti	Aiutare le famiglie a sostenere i costi di locazione della propria abitazione al fine di evitare o limitare situazioni di sfratto ed intervenire in fase preventiva sui contesti di difficoltà locativa.	Cittadini, Regione Lombardia	2020-2022	12	6	servizi sociali	n. utenti coinvolti

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l’intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l’intero periodo di riferimento 2020-2022, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate;
- collaborare nell’elaborazione del piano dell’offerta abitativa annuale e triennale degli alloggi di proprietà comunale, secondo la normativa vigente;

- proporre ed attuare le misure regionali rivolte al sostegno alla morosità incolpevole;
- nell'intero periodo di riferimento 2020-2022, promuovere con sistematicità gli interventi e le misure, anche sperimentali, in materia di sostegno alla locazione;

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 5 % del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D per 10% del proprio tempo lavoro annuo;
- Impiegato Amministrativo Cat C per il 30% del proprio tempo lavoro;

**Le dotazioni strumentali** di base relative al programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA INDICI							
Nuova Classif.	Descrizione	2017	2018	2019	MEDIA	FINALE 2020	ATTESO 2021
12.6	N. istanze per contributo di morosità Incolpevole	0	0	2	0.6	153	105
12.6	Numero di unità operative del processo	0,59	0,58	0,45	0.59	0,13	0,13
12.6	Costo del processo	275.042,52	39.435,24	34.591,03	19.6506,76	173.108,82	23.950,00
12.6	Costi diretti del processo	34.774,21	17.848,69	13.510,70	9.9981,58	156.213,29	7.000,00
12.6	Costi indiretti del processo	3.684,42	3.554,48	2.659,13	3.527,73	712,49	750,00
12.6	Costi del personale del processo	21.551,47	18.032,07	18.421,19	21.319,97	16.183,04	16.200,00
12.6	Numero di alloggi SAP. di proprietà comunale	26	32	32	28	33	33
12.6	Numero di alloggi non SAP di proprietà comunale	9	4	4	7.3	3	3
12.6	Numero di alloggi SAP disponibili	3	2	2	3	2	2
12.6	Numero di alloggi SAP assegnati	0	3	0	2.3	2	2

TABELLA INDICATORI						
Nuova Classif.	Descrizione	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021
12.6	Alloggi comunali SAP in rapporto ai nuclei familiari residenti	0,0016	0,003	0,004	0,0029	
12.6	Alloggi comunali complessivi in rapporto ai nuclei familiari residenti	0,002	0,004	0,004	0,003	
12.6	Incidenza degli alloggi comunali SAP sugli alloggi comunali	0,89	0,89	0,92	0,90	
12.6	Incidenza dei nuclei familiari in graduatoria su nuclei familiari residenti <b>(data la normativa in vigore, questo indicatore verrà eliminato)</b>	//	Non rilevabile	Non rilevabile	-	
12.6	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	0,58	0,45	0,13	0,39	
12.6	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo	32.460,34	41.915,56	144.969,23	73.115,04	
12.6	Costo pro-capite del processo	2,09	1,83	9,19	4,37	

**Missione 12 – Diritti sociali, Politiche sociali e Famiglia**  
**Programma 07 – Programmazione e Governo della rete dei servizi sociosanitari e sociali**

**Responsabilità Settore Servizi alla Persona – Dott. Andrea Pellegrino**

Rientrano nelle finalità di questo programma le attività e gli interventi del Settore relativi alla programmazione socio-assistenziale e socio-sanitaria realizzata anche in forma associata sovra-comunale ed integrata tramite l'Assemblea dei Sindaci e l'Ufficio di Piano dell'Ambito territoriale, gestito dall'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale", secondo le indicazioni della Giunta Comunale e dell'Assessore competente per materia; rientrano altresì tutte le azioni trasversali di programmazione, amministrazione, verifica e controllo delle prestazioni e di tutti gli interventi e servizi socio-assistenziali garantiti alla Cittadinanza (appalti, concessioni...), oltre alle azioni di collaborazione ed integrazione con gli altri Settori dell'Ente e con gli Organi Comunali.

Si proseguirà nel potenziare e rendere maggiormente consapevole e costruttiva, la partecipazione ed il lavoro di tutti gli operatori del Settore con gli altri Comuni dell'Ambito territoriale di Cinisello Balsamo e con l'Azienda Speciale Consortile. In particolare, l'Ambito territoriale sarà impegnato con l'attuazione del trasferimento progressivo ed incrementale dei servizi dai Comuni all'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale", secondo gli indirizzi e le deliberazioni del Consiglio Comunale.

Già negli anni passati, con l'entrata in vigore della rinnovata normativa ISEE, la Segreteria Amministrativa del Settore Servizi Sociali ha iniziato ad attivare tutte le verifiche ed i controlli in ordine alla compartecipazione alla spesa per le prestazioni sociali, tramite un'adeguata informativa preventiva alle famiglie ed una revisione della metodologia di lavoro da completare e perfezionare: tali controlli proseguiranno anche nei prossimi anni per scaturire eventualmente nella messa a punto di un nuovo sistema tariffario. Verifiche, controlli e sistema tariffario sono gli strumenti che permetteranno all'Amministrazione Comunale di gestire in modo più efficiente le limitate risorse economiche e, quindi, rendere più equa la compartecipazione alla spesa sociale da parte delle famiglie, potenziare gli interventi e le prestazioni, limitare le liste di attesa, il tutto con stanziamenti di bilancio sostanzialmente invariati.

In accordo con l'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito territoriale di Cinisello Balsamo e con l'Ufficio di Piano dei quattro Comuni gestito dall'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale", si conferma la volontà di aderire e promuovere progetti sperimentali sovra-comunali diretti all'inclusione ed integrazione sociale di tutte le persone più vulnerabili e fragili.

Le **funzioni** principali sono:

- proseguire con continuità a garantire una partecipazione consapevole, attiva e critica di tutti gli operatori del Settore, ai Tavoli e gruppi di lavoro di Ambito, alla Conferenza tecnica e all'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito territoriale di Cinisello Balsamo ed agli organi e gruppi di lavoro dell'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale", in particolare ed in riferimento all'intero arco temporale del triennio 2020-2022, anche in relazione alla delicata fase del progressivo trasferimento dei servizi ed interventi sociali e nel continuo monitoraggio degli stessi;
- amministrazione e funzionamento di tutte le attività proprie della Segreteria Amministrativa (di secondo livello), in stretta collaborazione con le Assistenti Sociali, necessarie ed utili per l'organizzazione del Settore e per la programmazione, verifica e monitoraggio delle prestazioni ed interventi sociali nei confronti delle Cooperative Sociali e/o Società aggiudicatarie (concessioni, appalti...);
- gestione rapporti istituzionali con tutte le organizzazioni coinvolte nell'ambito socio-sanitario (ASST, ATS, Istituzioni Scolastiche, Città Metropolitana, Regione...);
- collaborazione ed integrazione con gli altri Settori ed Organi del Comune.

Le **attività** e gli **interventi** specifici garantiti ed attuati sono:

- predisposizione di tutti gli atti amministrativi del Settore per la gestione ed erogazione di tutti i servizi ed interventi e/o per l'assegnazione di contributi e/o benefici di diversa natura;
- verifica e controllo dei dati anagrafici e socio-economici dichiarati e/o forniti dai Cittadini per l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali o interventi e servizi sociali o per l'assegnazione di benefici di diversa natura socio-economica, tramite le banche dati in disponibilità ed approfondimenti amministrativi;
- istruttorie, controlli ed atti amministrativi (proposte di deliberazioni e determinazioni) del Servizio Sociale;
- istruttoria, definizione e monitoraggio di gare di appalto/concessione e dei relativi affidamenti;
- gestione, monitoraggio, controllo e verifica appalti/concessioni affidati, nei confronti degli operatori economici aggiudicatari;
- gestione contatti, collaborazione ed integrazione a livello istituzionale ed organizzativo con l'Ambito territoriale di Cinisello Balsamo/Ufficio di Piano, con le Istituzioni Scolastiche, con l'Azienda Speciale Consortile, con l'Azienda Speciale Farmacia Comunale e le altre organizzazioni del Settore Socio-Sanitario;
- redazione e trasmissione dati e/o rendicontazioni a diverse organizzazioni istituzionali ed Enti sovra-ordinati, anche per i diversi finanziamenti (FSR, FNPS...);
- partecipazione pro-attiva agli incontri tecnici di programmazione d'Ambito, integrati con la presenza delle organizzazioni sanitarie e/o del c.d. Terzo Settore, ed agli incontri tecnici operativi;
- partecipazione agli incontri e momenti di lavoro tra i diversi Settori del Comune ed alle convocazioni degli Organi Istituzionali.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020/2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	Ampliare l'offerta dei servizi tramite l'Azienda Speciale Consortile Insieme per il sociale (IPIS)	Gestire la programmazione, il coordinamento ed il monitoraggio di alcuni servizi ed interventi di carattere sociale, socio-assistenziale e socio-sanitario tramite l'Assemblea dei Sindaci e l'Ufficio di Piano, per garantire pari opportunità, pari trattamento alle famiglie, economie di scala e maggiore efficienza ed efficacia.	Cittadini Azienda Speciale IPIS; Enti del Piano di Zona	2020-2022	12	7	servizi sociali	n. servizi trasferiti ad IPIS

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'intero periodo di riferimento 2020/2022, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate;
- previa verifica di quanto effettivamente realizzato negli anni precedenti, il trasferimento dei servizi e degli interventi dai Comuni all'Azienda Speciale Consortile verrà progressivamente implementato e strutturato, sempre secondo le indicazioni dell'Assemblea dei Sindaci, degli organi comunali e dell'Assessore alle Politiche Sociali, e monitorato e verificato;

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 15% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario amministrativo Cat. D per 25% del proprio tempo lavoro annuo.

Le **dotazioni strumentali** di base relative al programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA INDICI								
Nuova Classif.	Descrizione	P	2017	2018	2019	MEDIA	Finale 2020	Atteso 2021
12.7	Numero di unità operative del processo (Programma 12.7)		1,27	1,13	0,45	0,86	0,40	0.40
12.7	Costo del processo (Programma 12.7)		113.946,59	38.217,97	25.064,65	69505,62	22.007,68	22.000,00
12.7	Costi diretti del processo (Programma 12.7)		52.600,00	0,00	0,00	26300,00	0,00	0.00
12.7	Costi indiretti del processo (Programma 12.7)		7.929,28	6.925,10	2.659,13	5294,21	2.192,28	2.000,00
12.7	Costi del personale del processo (Programma 12.7)		53.417,31	31.292,87	22.405,52	37911,42	19.815,40	20.000,00

TABELLA INDICATORI								
Nuova Classif.	Descrizione	P	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021	
12.7	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo (Programma 12.7)		0,01	0,45	0,40	0,29		
12.7	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo (Programma 12.7)		16.661,62	41.915,56	47.115,00	35.230,73		
12.7	Costo pro-capite del processo (Programma 12.7)		2,03	1,33	1,17	1,51		



**Missione 12 – Diritti sociali, Politiche sociali e Famiglia**  
**Programma 08 – Cooperazione ed associazionismo**

Il Settore Servizi Sociali, nell'ambito della Missione 12 Programma 08, si pone quale servizio di riferimento per alcune attività e progetti proposti dall'associazionismo locale e, più un generale, dai soggetti del Terzo Settore, a completamento delle attività svolte istituzionalmente dal Servizio Cultura Sport e Tempo Libero per le quali si rimanda alla scheda del relativo programma. Nel triennio 2020/2022, tramite il lavoro di rete è intenzione potenziare le collaborazioni già attive sui singoli casi in carico alle Assistenti Sociali con la Caritas Parrocchiale ed il Comitato Locale della Croce Rossa Italiana, nella prospettiva di dare avvio e meglio strutturare un sistema integrato e partecipato, nell'assoluto rispetto della specificità ed autonomia di ciascuna organizzazione e delle rispettive modalità di lavoro, su tematiche specifiche relative al supporto delle famiglie più fragili, al fine di promuovere un sistema di politiche sociali non solamente assistenziali, ma con interventi ed azioni innovative di corresponsabilità e di prevenzione del disagio.

Le **funzioni** principali sono:

- sostenere e potenziare il prezioso e necessario lavoro di coesione e di partecipazione pro-attiva realizzato dalle Associazioni di Promozione Sociale e di Volontariato sul territorio comunale, in particolare a vantaggio delle famiglie e persone più fragili;
- organizzare il sistema integrato di interventi e servizi sociali del Comune, secondo alcuni principi, primo tra tutti il principio di sussidiarietà, che ha una duplice valenza interpretativa: la sussidiarietà verticale che indica un criterio di distribuzione delle competenze tra lo Stato e le Autonomie Locali in base al quale l'Ente gerarchicamente inferiore svolge tutte le funzioni e i compiti di cui esso è capace; mentre, all'Ente sovraordinato viene lasciata la possibilità di intervenire per surrogare l'attività, laddove le risorse e le capacità dell'Ente sotto ordinato non consentano di raggiungere pienamente e con efficacia ed efficienza l'effettuazione di un servizio - l'intervento deve essere realizzato dall'Ente più vicino al Cittadino; quindi, in caso di necessità, il primo ad agire è il Comune; e la sussidiarietà orizzontale che si ha invece, quando attività proprie dei pubblici poteri vengono svolte da soggetti privati, cioè dai Cittadini stessi magari in forma associata e/o volontaristica, con l'intento di lasciare più spazio possibile all'autonomia privata, riducendo così all'essenziale l'intervento pubblico; ciò deve avvenire non in un'ottica di supplenza dei privati alle carenze dei soggetti pubblici, ma in quella di collaborazione alla costruzione di una rete integrata di servizi ed interventi alla persona;
- collaborare ed integrare l'attività tecnica e professionale del Settore con i diversificati interventi delle Associazioni, nella promozione del benessere e nella prevenzione del disagio e delle fragilità.

Le **attività** e gli **interventi** specifici garantiti ed attuati sono:

- predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari per la gestione dei rapporti convenzionali previsti nelle Convenzioni sottoscritte con le Associazioni di Promozione Sociale;
- predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari per l'attivazione di ulteriori collaborazioni offerte dall'associazionismo locale nell'ambito delle politiche sociali per la realizzazione di progetti a sostegno delle fasce deboli;
- gestione contatti, collaborazione ed integrazione a livello istituzionale, organizzativo ed operativo con le Associazioni di Volontariato e di Promozione Sociale;
- attivazione nel triennio 2020/2022 di gruppi di lavoro integrati, con tematiche da condividere e specifiche, in particolare a favore delle famiglie in difficoltà socio-economiche e sul disagio abitativo.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	Promuovere l'associazionismo ed il volontariato	Promuovere e sostenere le associazioni di volontariato e le organizzazioni del terzo settore favorendone la collaborazione, l'integrazione, il lavoro di rete e le attività, in particolare nelle prestazioni a favore delle persone anziane, delle persone con disabilità e delle famiglie in difficoltà.	Ass. Promozione Soc; Ass. Volontariato Loc.	2020-2022	12	8	servizi sociali, cultura	Rinegoziazione, a scadenza, convenzioni con le Associazioni di Promozione Sociale e di Volontariato Locale (SI/NO)

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- nel triennio 2020/2021, verranno organizzati gruppi di lavoro con il Volontariato e l'Associazione locale per un lavoro integrato e di rete su tematiche specifiche.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 complessivamente per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Funzionario Amministrativo Servizi Sociali Cat. D3 complessivamente per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo.

**Le dotazioni strumentali** di base relative al programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

TABELLA DEGLI INDICI							
Nuova Classif.	Descrizione	2017	2018	2019	MEDIA	Finale 2020	Atteso 2021
12.8	Numero di unità operative del processo	0,05	0,14	0,17	0,12	0,10	0.10
12.8	Costo del processo	13.488,71	4.258,35	6.219,76	7988,94	5.727,67	6.000
12.8	Costi diretti del processo	10.000,00	10.000,00	0	6666,67	0,00	0.00
12.8	Costi indiretti del processo	269,7	804,88	1.033,93	702,84	548,07	550.00
12.8	Costi del personale del processo	3.219,01	3.453,47	5.185,83	3952,77	5.179,60	5.450,00
12.8	Numero di convenzioni/protocolli operativi di collaborazione con Associazioni	1	1	1	1	0	1

TABELLA DEGLI INDICATORI PERFORMANTI							
Nuova Classif.	Descrizione	2018	2019	2020	MEDIA	Finale 2021	
12.8	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo (Programma 12.8)	0,14	0,17	0,10	0,14		
12.8	Rapporto tra popolazione residente ed unità operative dedicate al processo (Programma 12.8)	134.478,57	110.952,94	188.460,00	144.630,5		
12.8	Costo pro-capite del processo (Programma 12.8)	0,23	0,33	0,30	0,29		

**SERVIZI PUBBLICA ISTRUZIONE**  
**SERVIZIO EDUCAZIONE E PRIMA INFANZIA (ASILI NIDO)**

Missioni e programmi presenti nel documento:

<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Servizio</b>
04. Istruzione e diritto allo studio	01. Istruzione prescolastica	Pubblica Istruzione
	02. Altri ordini di istruzione non universitaria	Pubblica Istruzione e Servizio Cultura e Sport
	06. Servizi Ausiliari all'Istruzione	Pubblica Istruzione
12. Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	01. Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido	Educazione e Prima Infanzia

**Missione 04 – Istruzione e diritto allo studio**

**Programma 01 – Istruzione prescolastica**

**Responsabilità Settore Servizi alla Persona – Dott. Andrea Pellegrino**

**Materia: Pubblica istruzione**

Il SERVIZIO Pubblica Istruzione nell'ambito della Missione 04 Programma 01 e nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento Servizi Scolastico-educativi si occupa di sostenere e collaborare con le scuole dell'infanzia statali e paritarie.

Le **FUNZIONI** sono le seguenti:

- Incrementare l'offerta formativa nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 62/2000;
- Assicurare una suddivisione territoriale fra le scuole dell'infanzia statali e la scuola paritaria che permetta una presenza attiva della scuola dell'infanzia pressoché in ogni zona, in modo da favorire una qualificata riappropriazione da parte dei bambini del proprio ambiente per una crescita armonica;

I **COMPITI** sono i seguenti:

- Gestione delle convenzioni con le scuole paritarie autonome dell'infanzia ► attuazione di quanto previsto dalle convenzioni in essere
- Assegnazione contributo regionale ai sensi del finanziamento per il sistema integrato dei servizi di educazione e istruzione dalla nascita sino ai sei anni ► attuazione di quanto previsto dalla Giunta Comunale

Le **ATTIVITÀ** principali sono le seguenti:

- Verificare il rispetto degli impegni convenzionali;
- Erogare a favore della scuola un contributo destinato in particolar modo al contenimento dell'ammontare delle rette a carico delle famiglie utenti della scuola.
- Erogare a favore della scuola il contributo relativo al finanziamento regionale

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

<b>Area strategica</b>	<b>Obiettivo Strategico</b>	<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Azione</b>	<b>Stakeholder</b>	<b>Durata</b>	<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Servizio</b>	<b>Indicatore</b>
A03	1	Una scuola per tutti	Previsione nel piano per il diritto allo studio di interventi di sostegno educativo e progettuale alle scuole dell'infanzia statali	Utenti in fascia d'età 3-5 anni frequentanti le scuole e loro	2020-2022	4	1	pubblica istruzione	Vigilanza sugli accordi in essere (SI/NO), studio e ridefinizione di quelli in scadenza

A03	1	Sostenere gli interventi educativi per l'infanzia	Previsione nel piano per il diritto allo studio di interventi di sostegno educativo e progettuale alle scuole dell'infanzia statali	famiglie Utenti in fascia d'età 3-5 anni frequentanti le scuole e loro famiglie	2020-2022	4	1	pubblica istruzione	Vigilanza sugli accordi in essere (SI/NO)
A03	1	Sostenere gli interventi educativi per l'infanzia	Rafforzare l'operatività del sistema integrato di scuole dell'infanzia attraverso l'applicazione della convenzione in atto con la scuola dell'Infanzia parificata.	Utenti in fascia d'età 3-5 anni frequentanti le scuole e loro famiglie	2020-2022	4	1	pubblica istruzione	Vigilanza sugli accordi in essere (SI/NO)

L'**OBIETTIVO GESTIONALE** che discende dal citato obiettivo operativo è quello di espandere l'offerta formativa del territorio garantendo la libertà di scelta delle famiglie, sostenendo l'attività della scuola dell'infanzia paritarie al fine del contenimento delle rette. Per far ciò è prevista l'erogazione di un contributo annuale.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 per l'1% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore direttivo - Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione Cat. D. per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore amministrativo Cat. C 10%

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

TABELLA DEGLI INDICI							
Indice	Denominazione	2018	2019	2020	Media	2020 finale	2021 atteso
XASSEIST002	Numero di alunni Scuole dell'Infanzia	513	489	496	499,33	496	499
XASSEIST007	Numero di alunni Scuola dell'Infanzia paritaria	156	150	156	154	156	150
XASSEIST003	Numero di alunni Scuole dell'Infanzia pubbliche	357	339	340	312	340	340
XASSEIST019	Contributo erogato alla Scuola dell'Infanzia paritaria	69.998,00	50.532,00	74.132,00	64.887,33	74.132,00	74.000,00
XASSEIST402	Costo del processo (Missione 04 Programma 01)	76.385,49	56.899,57	79.164,48	70.816,51	79.164,48	79.100,00
XASSEIST403	Costi diretti del processo (Missione 04 Programma 01)	69.998,00	50.532,00	74.132,00	64.887,33	74.132,00	74.100,00
XASSEIST404	Costi indiretti del processo (Missione 04 Programma 01)	879,26	788,71	731,52	799,83	731,52	731,00
XASSEIST405	Costi del personale processo (Missione 04 Programma 01)	5.508,23	5.578,86	4.300,96	5.129,35	4.300,96	4.300,00

Indice	Denominazione	2018	2019	2020	Media	2021 finale
XAAAGPER201	n. di unità operative dell'ente	113,33	108,64	103,47	108,48	
XASSEIST401	Numero unità operative dedicate complessivamente al processo nel 2020 unità operative missione 4-1	0,13	0,13	0,13	0,13	

Indicatore	P	Denominazione e formula	2018	2019	2020	Media	2021 finale
------------	---	-------------------------	------	------	------	-------	-------------

3.101.155	Contributo medio per diritto allo studio (Scuola dell'Infanzia paritaria Zucchi) (XASSEIST019/XASSEIST007)	448,71	336,88	475,21	420,27	
-----------	--	--------	--------	--------	--------	--

#### **Missione 04 – Istruzione e diritto allo studio**

##### **Programma 02 – Altri ordini di istruzione non universitaria**

(la missione programma vede altresì il coinvolgimento del Servizio Cultura e Sport)

Il SERVIZIO Pubblica Istruzione nell'ambito della Missione 04 Programma 02 e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento servizi Scolastico-Educativi si occupa di garantire il sostegno alle scuole nello svolgimento delle attività didattiche attraverso l'organizzazione e/o il finanziamento di attività integrative e l'eventuale finanziamento degli Istituti Comprensivi.

Le FUNZIONI DEL SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE sono le seguenti:

- Rispettare le previsioni del D.P.R. 616/77;

I COMPITI DEL SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE sono i seguenti:

- Sostenere l'attività didattica delle scuole;
- Fornire gratuitamente i libri di testo per gli alunni delle scuole primarie;
- Fornire agli alunni della scuola secondaria di I grado gli strumenti per operare una scelta consapevole della scuola secondaria di II grado;

Le ATTIVITÀ DEL SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE sono le seguenti:

- Erogazione contributi destinati all'acquisto di stampati e cedole librarie ► in seguito alla presentazione del rendiconto relativo all'assegnazione del contributo relativo all'anno precedente, si procede all'erogazione del contributo in base al numero degli iscritti;
- Fornitura gratuita libri di testo scuole primarie ► ai sensi del D.P.R. 616/77 i comuni devono assicurare la fornitura gratuita dei libri di testo agli alunni delle scuole primarie del territorio;
- Organizzazione campus di orientamento ► organizzazione di un incontro con le scuole, on-line o fisico, per permettere agli alunni delle scuole secondarie di I grado di scegliere la scuola secondaria di II grado più adatta.

Il SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO, nell'ambito della Missione 04 Programma 02 e nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto Comunale, si occupa di incentivare il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti che operano a diverso titolo in ambito educativo ed individuare di conseguenza progetti per l'ampliamento dell'offerta formativa territoriale.

La principale FUNZIONE DEL SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO è quella di fornire sostegno di carattere organizzativo e di coordinamento per permettere alle scuole di relazionarsi con le istituzioni e le associazioni presenti sul territorio, al fine di favorire sia lo sviluppo psico-fisico dei giovani attraverso la pratica sportiva che la conoscenza del territorio e del suo patrimonio storico, ambientale e sociale stimolando nuove forme di conoscenza e apprendimento.

I COMPITI DEL SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO sono i seguenti:

- Incentivare il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti che operano a diverso titolo in ambito educativo ed individuare servizi e progetti per l'ampliamento dell'offerta formativa territoriale;
- Progettare un piano di offerta formativa di interesse, partendo dalle esigenze delle istituzioni scolastiche con ampliamento, ove possibile, della tipologia e del numero di progetti inseriti. Il sostegno dell'Ente avrà prevalentemente carattere organizzativo e di coordinamento e sarà orientato a permettere al "mondo della scuola" di relazionarsi con le istituzioni ed associazioni presenti sul territorio, al fine di favorire sia lo sviluppo psico-fisico dei giovani attraverso la pratica sportiva che la conoscenza del territorio e del suo patrimonio storico, ambientale e sociale, stimolando nuove forme di conoscenza e di apprendimento

Le ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO sono le seguenti:

- POFT as 2020/2021 ► gestione e monitoraggio dei progetti proposti alle scuole direttamente in carico al Servizio, verifica statistica del gradimento dell'intera proposta progettuale;
- POFT as 2021/2022 ► definizione, gestione e monitoraggio di nuovi progetti in carico direttamente al Servizio e coordinamento con altri Servizi dell'ente per elaborazione POFT del nuovo anno scolastico.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A03	1	Sostenere gli interventi educativi per gli studenti delle scuole primaria e secondaria	Previsione nel piano per il diritto allo studio di interventi di sostegno educativo e progettuale alle scuole primarie e secondaria. Proposte di attività e laboratori.	Utenti in fascia d'età 6-19 anni frequentanti le scuole e loro famiglie	2020-2022	4	2	pubblica istruzione	Progettazione di una offerta formativa territoriale coinvolgente ed attrattiva tenuto conto delle effettive necessità
A03	1	Una scuola per tutti	Garantire la frequenza delle scuole primarie e secondarie, rimuovendo gli ostacoli anche di natura economica attraverso interventi mirati previsti nel piano per il diritto allo studio (es., collaborazione con Regione Lombardia per "dote scuola" e borse di studio)	Utenti in fascia d'età 6-19 anni frequentanti le scuole e loro famiglie	2020-2022	4	2	pubblica istruzione	n. utenti per intervento
A03	1	Orientare nelle scelte scolastiche e formative	Elaborazione percorsi di orientamento scolastico, formativo e di educazione agli adulti.	Utenti in fascia d'età 11-14 anni, famiglie frequentanti le scuole	2020-2022	4	2	pubblica istruzione	n. iniziative svolte nell'anno
A03	1	Una scuola che include e non esclude	Interventi di integrazione sociale ed educativa. Interventi di ascolto e di prevenzione del disagio giovanile. Elaborazione percorsi di mediazione linguistica e culturale	Utenti in fascia d'età 6-14 anni, famiglie e docenti frequentanti le scuole	2020-2022	4	2	servizi sociali	n. utenti coinvolti

Gli obiettivi gestionali che discendono dal citato obiettivo ed in capo al **SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE** sono i seguenti:

- Adozione degli atti necessari per il sostegno dell'attività didattica delle scuole attraverso l'erogazione di contributi, compatibilmente con le risorse a disposizione nel triennio;
- Adozione degli atti necessari per fornire gratuitamente i libri di testo agli alunni della scuola primaria;
- Adozione degli atti necessari per l'organizzazione del campus di orientamento per gli alunni delle scuole secondarie di I grado.

Gli obiettivi gestionali che discendono dal citato obiettivo ed in capo al **SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO** sono i seguenti:

- Coordinare i progetti previsti nel POFT per l'a.s. 2020/2021 e gestire i progetti direttamente in capo al Servizio;
- Rilevare il grado di soddisfazione delle scuole rispetto ai progetti proposti per l'a.s. 2020/2021;
- Definire, gestire e monitorare i nuovi progetti in carico direttamente al Servizio e attivare coordinamento con altri Servizi dell'ente per elaborazione POFT del nuovo anno scolastico

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi educativi e culturali Cat. D.4 per l'1% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore direttivo - Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione Cat. D. per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore Amministrativo Cat. C4 del Servizio Pubblica Istruzione per il 15% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore direttivo Cat. D1 - Responsabile del Servizio Cultura, Sport e Tempo Libero per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore Amministrativo Cat. C1 del Servizio Cultura, Sport e Tempo Libero per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo;

Indicatore	P	Denominazione e formula	2017	2018	2019 Finale	Media	2020 finale	2021 atteso
------------	---	-------------------------	------	------	----------------	-------	----------------	----------------

3.101.156	Percentuale di progetti sportivi e culturali a cui le scuole hanno aderito (nuovo Anno Scolastico) (XASSEIST302/XASSEIST301)*100	88	75	77	80	0	
3.101.157	Percentuale di alunni aderenti al P.O.F.T. (rispetto al target individuato) (XASSEIST305/XASSEIST304)*100	122,8	167,75	179	156,52	0	
3.101.158	Rispetto dei termini per la predisposizione del P.O.F.T. (XASSEIST306)	31/08/17	25/06/18	03/09/19	n.r.	NO	

#### **Missione 04 – Istruzione e diritto allo studio**

#### **Programma 06 – Servizi Ausiliari per garantire il diritto allo studio**

Il SERVIZIO Pubblica Istruzione nell'ambito della Missione 04 Programma 06 e nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento Servizi Scolastico-Educativi si occupa di garantire la gestione ottimale dei servizi di assistenza scolastica quali pre-post scuola, centri estivi e mensa scolastica, consolidando la qualità degli stessi. Si occupa inoltre di garantire il diritto allo studio mediante assegnazione contributi agli studenti e agli Istituti Comprensivi e di finanziare progetti relativi alla digitalizzazione delle scuole.

Le **FUNZIONI** sono le seguenti:

- Erogazione dei servizi e dei contributi nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento servizi scolastico-educativi, e nei protocolli d'intesa stipulati con le scuole.

I **COMPITI** sono i seguenti:

- Fornire servizi di qualità, tenendo sotto controllo l'andamento degli stessi apportando modifiche qualora necessarie al miglioramento;
- Fornire strumenti più idonei per gli utenti al fine di effettuare i pagamenti in tempi utili;
- Supportare le famiglie nei periodi estivi e nei periodi immediatamente precedenti e successivi all'orario scolastico;
- Verificare il gradimento dei servizi attraverso la somministrazione di questionari di gradimento;
- Tenere monitorato il costo dei servizi ai fini di una migliore politica tariffaria.
- Favorire la prosecuzione degli studi agli studenti capaci e meritevoli anche se privi di mezzi;
- Favorire la frequenza nelle scuole dell'infanzia e dell'obbligo;

Le **ATTIVITÀ** sono le seguenti:

- **Refezione scolastica** ► il servizio è affidato in appalto fino a dicembre 2022. Viene monitorato costantemente con sopralluoghi effettuati sia da parte di personale interno all'Ente che da parte dei rappresentanti della commissione mensa. Vengono organizzate 3 giornate a tema all'anno secondo un calendario concordato con la commissione mensa. Verrà avviata l'istruttoria per la nuova gara d'appalto.
- **Verifiche ISEE sulle domande di riduzione tariffa mensa scolastica** ► in seguito alla presentazione delle domande di agevolazione tariffaria, vengono attivati i controlli sulla dichiarazione ISEE allegata alla domanda al fine di verificare la veridicità delle dichiarazioni presentate;
- **Certificazioni per dichiarazione dei redditi** ► è possibile portare in detrazione nella dichiarazione dei redditi le spese sostenute della mensa scolastica per l'anno precedente. Verranno emessi a tutti i frequentanti le scuole di Cusano Milanino delle certificazioni che contengano le spese sostenute nell'anno 2020.
- **Centri Ricreativi Diurni** ► organizzazione, al termine dell'anno scolastico, di un servizio di supporto alle famiglie per il periodo estivo che costituisce nel contempo un'opportunità ricreativa e socializzante per i ragazzi. Di norma il servizio è organizzato a partire dal giorno successivo al termine dell'anno scolastico fino al giorno precedente l'inizio dell'anno scolastico successivo, escluse le due settimane centrali di agosto. Il servizio è affidato in appalto per gli anni 2020-2022 alla Cooperativa Il Melograno di Segrate. Il servizio si occupa di raccogliere le iscrizioni e di verificare la regolarità dei pagamenti. Nell'anno 2021 la realizzazione dei Centri Ricreativi Diurni viene svolta in base a quanto definito dalla normativa vigente in materia di prevenzione e contrasto del contagio da COVID19.
- **Pre e post scuola** ► organizzazione, durante l'anno scolastico, di un servizio di supporto alle famiglie nell'orario antecedente l'inizio delle lezioni e nell'orario successivo al termine delle lezioni. Il servizio è affidato in appalto fino al termine dell'anno scolastico 2022 alla Cooperativa Il Melograno di Segrate. Per l'accesso al servizio è necessario procedere all'iscrizione in concomitanza con l'iscrizione alla scuola (gennaio/febbraio) ma è comunque possibile l'iscrizione in qualsiasi periodo dell'anno. Raccolte le domande viene organizzato il servizio. Prima di accettare le domande di iscrizione, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento servizi scolastico-educativi, viene verificata la regolarità dei pagamenti. Gli utenti non in regola devono necessariamente regolarizzare per poter essere iscritti. Nell'anno scolastico 2020/21, in via prudenziale, il servizio non è stato attivato. E' prevista l'attivazione a partire dall'inizio dell'anno scolastico 2021/22, fatte salve nuove normative in materia di prevenzione e contrasto del contagio da COVID19;

- **Protocollo d'intesa con le scuole** ► ogni anno, a seguito del passaggio del personale ATA delle scuole nei ruoli statali, viene stipulato un protocollo d'intesa con gli Istituti Scolastici per il mantenimento dei servizi comunali quali Centri Estivi, Pre e Post scuola, refezione scolastica;
- **Borse di Studio** ► sono destinate agli alunni delle scuole secondarie di II grado. Ogni anno nel mese di giugno viene aperto il bando per la partecipazione degli studenti residenti a Cusano Milanino. Entro il 15 settembre devono essere presentate le domande e successivamente si procede all'approvazione della graduatoria per l'assegnazione.
- **Dote scuola regionale** ► il contributo è diviso in due tipologie: sostegno al reddito e merito. Per entrambe il comune, in momenti diversi, fornisce un servizio di supporto ed assistenza ai cittadini per la compilazione della domanda on-line.
- **Contributi alle scuole** ► in seguito alla presentazione del rendiconto relativo all'assegnazione dei contributi per l'anno precedente, si procederà all'erogazione dei contributi in base al numero degli iscritti dei vari Istituti Scolastici;
- **Recupero crediti** ► viene effettuato l'invio all'anno di solleciti da parte dell'ufficio e successivamente vengono inoltrati i nominativi alla ditta aggiudicataria del servizio di riscossione coattiva. Vengono effettuate costantemente telefonate per insoluti di lieve entità.
- **Questionari di gradimento dei servizi** ► al termine di ogni servizio (refezione, centri estivi, pre e post scuola) viene somministrato a tutti gli utenti un questionario di gradimento. I risultati vengono poi elaborati e resi noti.
- **Sportello IUV** ► accompagnamento delle famiglie all'autonomizzazione nel processo di pagamento che le renda indipendenti nella gestione degli avvisi e delle scadenze di pagamento.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A03	1	Servizi ausiliari per garantire il diritto allo studio	Garantire il diritto allo studio attraverso l'erogazione dei servizi di supporto: refezione scolastica, pre e post scuola.	Utenti in fascia d'età 6-14 anni, docenti e famiglie frequentanti le scuole	2020-2022	4	6	pubblica istruzione	n. utenti coinvolti per tipologia

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi si concretizzano nello svolgimento da parte del servizio delle attività più sopra riportate con un monitoraggio costante al fine di erogare servizi di qualità, inoltre è quello di garantire il diritto allo studio attraverso il riconoscimento di borse di studio agli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi e attraverso l'erogazione di contributi agli Istituti Comprensivi.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D per il 8% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore direttivo - Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione Cat. D. per il 85% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore amministrativo Cat. C per il 75% del proprio tempo-lavoro annuo;

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

TABELLA DEGLI INDICI							
Indice	Denominazione	2018	2019	2020	Media	2020 finale	2021 atteso
XASSEIST001	Numero di alunni Scuole di Cusano Milanino (statali e private)	2.475	2.454	2.433	2.454	2.433	2.430
XASSEIST008	Numero di alunni Scuole Primarie (statali e private)	1.147	1.143	1.080	1.123	1.080	1.080
XASSEIST014	Numero di alunni Scuole Secondarie di primo grado (statali e private)	806	819	857	827	857	850
XASSEIST051	Numero di domande al centro estivo scuola dell'infanzia presentate	86	114	45	82	45	121



XASSEIST053	Numero di domande al centro estivo scuola dell'infanzia accolte	86	112	45	81	45	121
XASSEIST056	Numero di domande al centro estivo scuola primaria presentate	110	113	59	94	59	106
XASSEIST058	Numero di domande al centro estivo scuola primaria accolte	110	109	59	93	59	105
XASSEIST062	Spesa complessiva per i centri estivi	66.347,15	82.360,12	108.257,32	85.654,86	108.257,32	118.500,00
XASSEIST063	Proventi complessivi per i centri estivi	58.638,00	70.323,71	34.305,90	54.422,54	34.305,90	75.000,00
XASSEIST064	Gradimento del servizio "Centri Estivi"	98	95	95	96	95	95
XASSEIST101	Numero di domande al pre-post scuola presentate	150	159	157	155	157	80
XASSEIST103	Numero di domande al pre-post scuola accolte	141	155	155	150	155	80
XASSEIST104	Numero di utenti al pre-post scuola	141	155	155	150	155	80
XASSEIST106	Spesa complessiva del pre-post scuola	31.150,00	32.149,84	7.044,59	23.448,14	7.044,59	20.000,00
XASSEIST107	Proventi complessivi del pre-post scuola	38.840,84	39.438,65	19.818,05	32.699,18	19.818,05	20.000,00
XASSEIST108	Gradimento del servizio "Pre-Post Scuola"	98	95	0		0	95
XASSEIST151	Numero di domande alla refezione scolastica presentate	1.471	1.485	1.475	1.477	1.475	1.470
XASSEIST153	Numero di domande alla refezione scolastica accolte	1.471	1.485	1.475	1.477	1.475	1.470
XASSEIST158	Numero di pasti erogati agli alunni	184.117	186.128	83.899	151.381	83.899	175.000
XASSEIST159	Numero di pasti erogati al corpo docente	13.192	14.055	6.885	11.377	6.885	13.500
XASSEIST160	Spesa per refezione scolastica (appalto servizio)	770.000,00	780.000,00	340.500,00	630.167	340.500,00	780.000,00
XASSEIST161	Proventi refezione scolastica derivanti da rette alunni	815.875,00	792.814,05	352.923,19	653.870,75	352.923,19	780.000,00
XASSEIST162	Proventi refezione scolastica derivanti da rimborso pasti corpo docente	33.138,58	34.470,57	34.416,82	34.008,66	34.416,82	32.000,00
XASSEIST163	Proventi refezione scolastica derivanti da altri soggetti (contributo AGEA)	0	0	0	0	0	0
XASSEIST351	Numero di utenti del processo (Missione 04 Programma 06)	2.475	2.454	2.400	2.443	2.400	2.400
XASSEIST352	Numero di utenti morosi del processo (Missione 04 Programma 06)	252	356	335	314	335	300
XASSEIST353	Importo delle morosità accertato	83.983,00	90.508,00	126.253,00	100.248,00	126.253,00	125.000,00
XASSEIST354	Importo delle morosità incassato	17.633,00	21.726,00	2.410,00	13.923,00	2.410,00	10.000,00
XASSEIST402	Costo del processo (Missione 04 Programma 06)	980.459,32	1.003.421,55	561.000,52	848.293,80	561.000,52	800.000,00
XASSEIST403	Costi diretti del processo (Missione 04 Programma 06)	901.625,15	932.966,29	506.478,77	780.356,74	506.478,77	800.000,00
XASSEIST404	Costi indiretti del processo (Missione 04 Programma 06)	11.063,48	10.313,17	7.679,08	9.685,24	7.679,08	10.000,00
XASSEIST405	Costi del personale del processo (Missione 04 Programma 06)	67.770,69	60.142,08	46.842,67	58.251,81	46.842,67	55.000,00
XASSEIST001	Numero di alunni Scuole Statali di Cusano Milanino	1.962	1.914	1.887	1.921	1.887	1.890

XASSEIST201	Numero di richieste per borse di studio presentate	24	19	20	21	20	20
XASSEIST202	Numero di richieste per borse di studio accolte	15	15	15	15	15	15
XASSEIST203	Entità finanziamenti per diritto allo studio	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00
XASSEIST251	Numero di istanze per dote scuola elaborate	45	45	25	38	25	20

Indice	Denominazione	2018	2019	2020	Media	2021 finale
XAAAGPER201	n. di unità operative dell'ente	113,33	108,64	103,47	108,48	
XASSEIST401	Numero di unità operative dedicate complessivamente al processo missione 4 programma 6 (fusione con ex missione 4 programma 7)	1,81	1,75	1,40	1,65	

Indicatore	P	Denominazione e formula	2018	2019	2020	Media	2021 finale
3.101.006		Copertura economica della refezione scolastica (XASSEIST161+XASSEIST162+XASSEIST163)/XASSEIST160)*100	110,26	106,06	113,76	110,03	
3.101.007		Costo medio unitario del pasto alla refezione scolastica (XASSEIST160/(XASSEIST158+XASSEIST159))	3,9	3,9	3,75	3,85	
3.101.008		Contribuzione comunale media per pasto (XASSEIST160-XASSEIST161)/XASSEIST158	-0,25	-0,07	-0,15	-0,16	
3.101.009		Provento medio pro-utente refezione scolastica (XASSEIST161/XASSEIST153)*100	554,64	533,88	239,27	442,60	
3.101.051		Percentuale di soddisfazione delle richieste di iscrizione al pre-post scuola (XASSEIST103/XASSEIST101)*100	94	97	97	96	
3.101.053		Copertura economica del servizio pre-post scuola (XASSEIST107/XASSEIST106)*100	124,69	122,67	281,32	176,23	
3.101.054		Costo medio unitario del pre-post scuola (XASSEIST106/XASSEIST104)	221	207,42	45,45	157,96	
3.101.055		Provento medio pro-utente pre-post scuola (XASSEIST107/XASSEIST104)	275,47	379,22	127,86	260,85	
3.101.056		Gradimento del servizio Pre-Post Scuola (XASSEIST108)	98	95	0		
3.101.105		Copertura economica del servizio centro estivo (XASSEIST063/XASSEIST62)*100	88,38	85,39	31,69	68,49	
3.101.108		Gradimento del servizio Centri Estivi (XASSEIST064)	98	95	95	96	
3.101.159		Percentuale di utenti morosi (XASSEIST00352/XASSEIST351)*100	10,18	14,51	13,96	12,88	
3.101.160		Percentuale di morosità recuperate (XASSEIST354/XASSEIST353)*100	21	24	1,91	15,64	
3.101.203		Costo pro-utente del processo nel 2020 costo pro-utente missione 4 programma 6 (XASSEIST402/XASSEIST351)	396,15	408,89	233,75	346,26	
3.101.151		Percentuale di istanze per dote scuola elaborate/pervenute	100	100	100	100	
3.101.152		Percentuale di popolazione scolastica che ha richiesto borse di studio (XASSEIST201/XAADUDEM007)*100	3,06	2,4	2,41	2,62	
3.101.153		Percentuale di soddisfazione delle richieste di erogazione di borse di studio (XASSEIST202/XASSEIST201)*100	62,5	78,95	75	72,15	

3.101.154	Contributo medio per diritto allo studio (scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado) (XASSEIST203/(XASSEIST003+XASSEIST008+XASSEIST014))	8,62	8,68	8,78	8,69	
3.101.155	Gradimento del Servizio Pubblica Istruzione - predisposizione di un questionario di gradimento del servizio da somministrare nell'anno 2020	S	S	S	S	

## **Missione 12 – Diritti sociali, politiche sociali e famiglia**

### **Programma 01 – Interventi per l'infanzia e i minori e per asili nido**

#### **Responsabilità Settore Servizi alla Persona – Dott. Andrea Pellegrino**

##### **Materia: Asili nido**

Il **SERVIZIO** si occupa degli adempimenti necessari per fornire una adeguata risposta alle esigenze dei bambini nella fascia di età 0-3 e delle loro famiglie, attraverso l'offerta di un servizio di asilo nido di qualità e con personale qualificato per 47 settimane annue, come previsto dalla normativa regionale in tema di autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle unità d'offerta sociali ed educative.

Le **FUNZIONI**, ascrivibili a quelle fondamentali del comune ai sensi dell'art. 14 del D.L 78/2010 convertito con modificazioni nella Legge 122/2010 e ss.mm.ii sono le seguenti:

- Curare i rapporti con le famiglie al fine di fornire tutte le informazioni necessarie sia degli aspetti burocratici sia gli aspetti pedagogico – educativi; tutto ciò per consentire alle famiglie di vivere nel modo sereno la scelta di inserire i loro bambini all'asilo nido.
- Garantire alla famiglia un supporto, sia per affiancare la stessa nei compiti educativi che per facilitare, in particolare la madre, nell'accesso e nel mantenimento del posto di lavoro.
- Svolgere un'azione di tutela per le famiglie con bambini in situazioni di svantaggio fisico, psicologico e sociale, garantendone l'inserimento in via prioritaria.

I **COMPITI** sono i seguenti:

- Gestione in economia dell'asilo nido comunale "Candido Ghezzi" di via Tagliabue con svolgimento di tutte le attività sia di carattere educativo, ausiliario che amministrativo con personale dell'ente.
- Gestione amministrativo – contabile, collaborazione e controllo del rapporto contrattuale con l'Azienda Speciale Consortile Insieme per il Sociale, gestore dell'asilo n° "Anna Frank" di via Prealpi.

Le **ATTIVITÀ** ordinarie sono le seguenti suddivise per tipologia:

#### **Accesso e informazioni al servizio – gestione: Ufficio Nidi**

- Gestione del servizio di informazione alle famiglie sia per quanto riguarda gli aspetti burocratici che quelli pedagogico-educativi, gestione delle iscrizioni al servizio, e gestione delle graduatorie.
- Ammissione e gestione degli inserimenti
- Predisposizione del programma degli inserimenti e comunicazione agli utenti.
- Aggiornamento costante Carta dei Servizi

#### **Attività educativa e rapporti con le famiglie – gestione: Personale educativo/coordinatore tecnico**

- Organizzazione degli inserimenti secondo diverse modalità al fine di rispettare i tempi individuali dei bambini tenendo conto anche delle esigenze lavorative dei genitori e organizzative del servizio.
- Preparazione momenti di incontro con la famiglia (colloqui e riunioni).
- Programmazione educativa e conseguente organizzazione delle attività quotidiane rispondenti alle esigenze dei bambini.

#### **Attività ausiliarie al servizio**

- Refezione nidi – gestione: Cuoca e Personale operativo
- Pulizia nidi – gestione: Cuoca e Personale operativo

- Confronto ufficio nidi e Personale Educativo attraverso l'organizzazione e la partecipazione ad appositi incontri bimestrali da svolgersi in corso d'anno al fine di verificare gli aspetti gestionali, amministrativi ed educativi del servizio stesso – gestione: Personale Educativo/Responsabile del Servizio Nidi/Funziario del Settore.
- Formazione del personale educativo e operativo – gestione: Ufficio Nidi
- Gestione del servizio (adozione di tutti gli atti amministrativi necessari alla gestione del servizio (organizzazione, acquisti, contabilità) e gestione del personale – gestione: Responsabile Ufficio Nidi/Funziario/Coordinatore Tecnico
- Elaborazione rette - gestione: Responsabile Ufficio Nidi
- Riscossione rette - gestione: Responsabile Ufficio Nidi
- Attività rilevazione dei costi del servizio – gestione: Responsabile Ufficio Nidi
- Raccordo Nido – Materna – gestione Personale Educativo/Coordinatore Tecnico.
- Gestione dei rapporti con il Concessionario dell'asilo di via Prealpi – gestione: Ufficio Nidi
- Aggiornamento sito internet – gestione: Responsabile Ufficio Nidi

### **SERVIZIO DI NIDO ESTIVO**

Organizzazione, al termine delle attività educative previste nel calendario scolastico, di un prolungamento del servizio comprensivo di pasto e svolgimento di attività ausiliarie con personale dell'ente per offrire un supporto alle famiglie frequentanti l'asilo nido ed offrire ai bambini esperienze educative e nel contempo opportunità ricreative e socializzanti. Il servizio "Nido Estivo" viene organizzato per 5 settimane in entrambi i nidi e comunque fino al raggiungimento dell'erogazione di 47 settimane di servizio, così come prescritto dalle attuali norme regionali.

L'organizzazione del Servizio di Nido Estivo nella struttura a gestione diretta, viene assicurata mediante la programmazione delle attività dal Coordinatore Tecnico e dal Responsabile dell'Ufficio Nidi.

Descrizione delle fasi:

- Informazione e raccolta adesioni in ottica di organizzazione del funzionamento del nido – gestione: Ufficio Nidi
- Organizzazione servizio e procedure conseguenti – gestione: Ufficio Nidi
- Erogazione del servizio - - gestione: Ufficio Nidi, educatrici, cuoca e operatori scolastici
- Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza– gestione: Ufficio Nidi

### **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO EDUCAZIONE PRIMA INFANZIA**

Elaborazione di un documento per misurare la qualità e il gradimento del servizio offerto.

Descrizione delle fasi:

- Formulazione questionario – gestione: Ufficio Nidi
- Incontri per condivisione del documento – gestione: Ufficio Nidi, Personale educativo, Cuoca, Personale operativo
- Distribuzione e di elaborazione risultati questionario – gestione: Ufficio Nidi
- Presentazione esiti del questionario – gestione: Ufficio Nidi

### **NIDI GRATIS**

Adesione alla misura di Regione Lombardia (DGR relative in base agli anni) "Nidi gratis" che mira a sostenere le famiglie vulnerabili con agevolazioni tariffarie per la frequenza dei bambini ai servizi per la prima infanzia, anche nell'ottica di favorire la conciliazione tra tempo dedicato alla cura e tempo di lavoro per gli interi anni educativi 2018 – 2019 e 2019 -2020.

Descrizione delle fasi:

- Predisposizione atti – gestione: Ufficio nidi e Funziario
- Informazione e consegna materiale alle famiglie (opuscolo informativo e modulistica)/controllo domande/gestione portale e consuntivazione– gestione: Ufficio nidi

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A05	1	Asili nido	Garantire la gestione dei servizi all'infanzia offrendo un asilo nido quale servizio pubblico essenziale. Mantenimento/rispetto degli standard strutturali e organizzativi previsti dalla normativa regionale per l'accreditamento.	Minori, famiglie	2020-2022	12	1	nidi	n. utenti coinvolti

L'obiettivo gestionale legato al citato obiettivo operativo consiste, a partire dall'anno scolastico 2019/2020 della collaborazione con l'Azienda Speciale Consortile IPIS per la gestione di uno dei due nidi comunali e conseguentemente della puntuale verifica e monitoraggio degli standard di servizio offerti a livello comunale da parte degli asili nido pubblici. Si procede inoltre al conferimento della gestione del servizio pomeridiano presso il nido Candido Ghezzi alla medesima Azienda Consortile e all'unificazione della funzione di coordinamento tecnico organizzativo.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- n. 1 Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 per il 12% del proprio tempo-lavoro annuo;
- n. 1 Istruttore amministrativo Cat. C;
- n. 1 Coordinatore tecnico
- n. 8 Educatrici d'infanzia
- n. 1 Cuoca
- n. 2 Operatori

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

Indice	V	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2020 finale	Atteso 2021
XASSENID001		Numero di posti complessivamente disponibili A.S 2020/2021. (entrambi i nidi)	84	84	84	84,00	91	91
XASSENID002		Numero di posti occupati A.S. 2020/2021 (entrambi i nidi)	43	43	43	43,00	91	91
XASSENID003		Numero di posti assegnabili (tutte le sezioni) A.S. 2020/2021 (entrambi i nidi)	41	41	41	41,00	91	41
XASSENID004		Numero di richieste pervenute A.S 2020/2021 (entrambi i nidi)	80	80	80	80,00	84	80
XASSENID006		Numero di utenti A.S. 2020/2021(entrambi i nidi)	84	84	84	84,00	74	74
XASSENID007		Numero di utenti A.S. 2020/2021 (Nido Ghezzi)	52	52	52	52,00	42	42
XASSENID008		Numero di utenti A.S. 2020/2021 (Nido Anna Frank)	32	32	32	32,00	32	32
XASSENID056		Numero di utenti A.S. 2021/2022 (entrambi i nidi)	84	84	91	86,33	74	91
XASSENID057		Numero di utenti A.S. 2021/2022 (Nido Ghezzi)	52	52	52	52,00	42	52
XASSENID058		Numero di utenti A.S. 2021/2022 (Nido Frank)	32	32	39	34,33	32	39
XASSENID553		Numero di utenti al nido estivo (entrambi i nidi)	37	35	43	38,33	9	55
XASSENID601		Importo proventi complessivo	135.000,00	120.000,00	158.001,00	137.667,00	149.628,25	140.000,00
XASSENID602		Importo proventi accertato	117.901,38	134.405,30	160.814,64	137.707,11	149.628,25	140.000,00
XASSENID603		Importo morosità accertato	18.346,82	18.882,45	22.863,50	20.030,92	7.178,65	20.000,00

XASSENID604	Importo morosità recuperato	1.117,80	4.328,70	412	1.952,83	0.00	2.000,00
XASSENID605	Contributo regionale (Nido Ghezzi)	23.700,00	23.700,00	26.500,00	24.633,33	29.283,31	20.000,00
XASSENID606	Contributo Regionale "Nidi Gratis"	144.000,00	238.394,00	168.000,00	183.464,67	46.314,00	50.000,00
XASSENID651	Numero di unità operative del processo "Gestione Asili Nido"	17,42	16,52	16,4	16,78	15,33	15,33
XASSENID652	Costo del processo "Gestione Asili Nido"	806.530,04	825.542,70	908.096,45	846.723,06	1.000.848,94	900.000,00
XASSENID653	Costi diretti del processo "Gestione Asili Nido"	107.085,92	114.763,99	251.310,39	157.720,10	380.293,45	380.000,00
XASSENID654	Costi indiretti del processo "Gestione Asili Nido"	108.453,28	101.212,15	96.923,81	102.196,41	95.114,18	95.000,00
XASSENID655	Costi del personale del processo "Gestione Asili Nido"	590.990,85	609.566,56	559.862,25	586.806,55	525.441,31	480.000,00
XASSENID656	Gradimento del Servizio "Gestione Asili Nido"	97,44	95,52	90,48	94,48	N.R.	N.R.

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2021
	Popolazione residente al 31.12	18797	18.827	18.827	18.817	
	n. di unità operative dell'ente	114,36	113,33	108,64	112,11	
	Popolazione residente al 31 dicembre di età inferiore a 3 anni	403	390	363	385,33	

Indicatore	P	Denominazione e formula	2017	2018	2019	Media	2021
3.105.001		Percentuale offerta del territorio (posti disponibili in relazione ai potenziali fruitori residenti)	39,45	39,45	41,6	37,17	
3.105.003		Percentuale copertura dei posti disponibili A.S. 2019/2020 (entrambi i nidi)	104,88	58,49	85,71	83,35	
3.105.054	P	Gradimento del servizio Nido Estivo 2020 (Nido Ghezzi)	93,55	95,45	88,89	93,16	
3.105.101		Percentuale copertura complessiva del costo del processo	16,74	14,54	17,4	17,91	
3.105.102		Percentuale incidenza della morosità	15,56	14,05	14,22	10,85	
3.105.103		Percentuale recupero della morosità	6,09	22,92	1,8	18,35	
3.105.151		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	15,23	14,58	15,1	15,02	
3.105.152		Costo pro-capite del processo	42,91	43,85	48,23	41,99	
3.105.153		Percentuale gradimento del servizio Asili Nido	97,44	95,52	90,48	96,48	

**SERVIZIO BIBLIOTECA**  
**SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO**

Missioni e programmi presenti nel documento:

<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Servizio</b>
01 Servizi Istituzionali, generali e di gestione	01. Organi Istituzionali	Servizio Cultura Sport e Tempo Libero
	05 Gestione dei beni demaniali e patrimoniali	
05. Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	01 Valorizzazione dei beni di interesse storico	Servizio Cultura Sport e Tempo Libero
	02 Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale	Servizio Biblioteca e Servizio Cultura Sport e Tempo Libero
06 Politiche giovanili sport e tempo libero	01. Sport e tempo libero	Servizio Cultura Sport e Tempo Libero
	02 Giovani	Servizio Biblioteca e Servizi Sociali

**Missione 01 – Servizi istituzionali, generali e di gestione**

**Programma 01 – Organi istituzionali**

Il **SERVIZIO** Cultura e Sport nell'ambito della Missione 01 Programma 01 e nel rispetto di quanto definito nello Statuto Comunale si pone quale servizio di riferimento per le associazioni e mira a fornire sia un supporto nella fase di iscrizione all'albo delle associazioni sia nella organizzazione delle iniziative previste nell'ambito dell'Assessorato.

Il Servizio cura altresì la comunicazione istituzionale attraverso la gestione dei comunicati stampa dell'amministrazione comunale e la realizzazione di materiale informativo per la promozione di iniziative di carattere istituzionale.

La **FUNZIONE** del servizio è quella di porsi quale punto di riferimento dell'ente per le associazioni cui si aggiunge la cura della comunicazione dell'ente nel rispetto della normativa in materia.

I **COMPITI** del servizio sono i seguenti:

1. Sostenere e valorizzare il ruolo delle associazioni;
2. Gestire il rapporto di comunicazione con la cittadinanza in ordine alle attività che si svolgono nell'ambito dell'Assessorato, sia consolidando gli strumenti fino ad ora utilizzati (comunicati stampa, manifesti e volantini) che introducendone di nuovi, sfruttando le nuove tecnologie allo scopo di raggiungere fasce sempre più ampie di popolazione;
3. Definire dietro indicazione dell'assessorato gli ambiti culturali ritenuti di interesse dall'amministrazione al fine di poter predisporre un calendario annuale delle iniziative anche promosse da terzi, compatibilmente con le risorse a disposizione;
4. Rendere la regolamentazione di settore coerente con la normativa nazionale in materia;
5. Avviare la nuova gestione dei procedimenti volti al sostegno di attività senza scopo di lucro, sulla base della nuova regolamentazione adottata.

Le **ATTIVITÀ** principali nell'ambito dell'associazionismo sono le seguenti:

6. Gestione dell'Albo delle associazioni ► svolgimento di tutte le attività ad essa relative: dalla iscrizione alla cancellazione delle associazioni con adozione dei relativi atti, alla revisione triennale prevista nel "Regolamento di gestione dell'Albo delle Associazioni";
7. Avvio attività di revisione del regolamento e sua approvazione ► insieme delle attività di analisi, di studio e di confronto con la parte politica e il mondo associativo, quest'ultimo coinvolto attraverso apposite convocazioni della Consulta della Cultura, volte a porre le basi per la revisione del regolamento che norma i rapporti tra l'Associazionismo locale e l'Amministrazione Comunale;
8. Convocazione periodica della Consulta della Cultura ► convocazione, secondo una periodicità stabilita con l'assessore di riferimento, della Consulta della Cultura al fine di definire una migliore programmazione delle iniziative culturali;
9. Attività generale di sostegno all'associazionismo ► definizione di nuove prassi – in relazione alla regolamentazione adottata - e competenze dei servizi comunali coinvolti in ordine alla realizzazione di eventi sul territorio, sia promossi dell'amministrazione comunale che da terzi.

Le **ATTIVITÀ** principali nell'ambito della comunicazione sono le seguenti:

- Gestione dei comunicati stampa
- Realizzazione di materiale informativo di iniziative pubbliche di carattere istituzionale

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A01	3	Dialogare con la città	Implementazione e aggiornamento dei contenuti informativi e di comunicazione, con particolare riguardo al sito comunale, al notiziario comunale, newsletter, comunicati stampa	Cittadini	2020-2022	1	1	URP; Cultura	n. aggiornamenti sito internet/n. newsletter/n. notiziari comunali/n.comunicati stampa/patrocini concessi su patrocini richiesti

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

#### Associazionismo

- Attività informativa finalizzata all'avvio delle procedure per il sostegno delle attività senza scopo di lucro.
- Presa in carico delle richieste di patrocinio per attività svolte nell'ambito dell'Assessorato, con erogazione di eventuali benefici economici (erogabili solo in subordine alla disponibilità economica).
- Definizione di criteri, riferiti all'anno 2021, per l'erogazione di contributi ad associazioni che hanno svolto la propria attività in tale ambito e adozione atti propedeutici alla loro erogazione.
- Definizione linee guida per erogazione di benefici economici in relazione alle risorse nel tempo disponibili e nel rispetto della normativa in materia.
- Svolgimento dell'attività di "sportello unico", con la quale il Servizio fornisce regolarmente attività di supporto alle associazioni all'ottenimento di tutte le autorizzazioni in capo ai competenti Servizi comunali e necessarie per lo svolgimento delle iniziative patrocinate.
- Aggiornamento delle Associazioni facenti parte della Consulta della Cultura, anche in relazione agli aggiornamenti dell'Albo delle Associazioni.
- Gestione dell'Albo delle Associazioni con presa in carico delle richieste di iscrizione e svolgimento attività di revisione triennale.

#### Comunicazione esterna

- Gestione pagine Sito Internet mediante la pubblicazione di "Comunicati Stampa" nella sezione dedicata nonché aggiornamento delle informazioni relative agli eventi e alle attività svolte nell'ambito dell'Assessorato, promosse sia dall'Ente che da terzi.
- Realizzazione in economia di materiale promozionale relativo alle iniziative culturali e/o istituzionali proposte dall'Ente e dell'opuscolo contenente le proposte di corsi culturali sul territorio.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 per il 3% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Responsabile del Servizio Cultura, Sport e Tempo Libero Cat D1 per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore Amministrativo Cat. C1 per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo;

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

TABELLA DEGLI INDICI E DEGLI INDICATORI								
Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2020 finale	2021 ATTESO	
XASSECUL003	Numero di Associazioni Culturali coinvolte nell'opuscolo "Corsi Culturali"	10	10	12	10,67	11	10	



XASSECUL004	Numero di Associazioni Culturali coinvolte nelle iniziative comunali	22	23	11	18,67	28	15
XASSECUL051	Numero di richieste di patrocinio presentate	34	34	60	42,67	27	20
XASSECUL052	Numero di richieste di patrocinio accolte sulla base di norme regolamentari	33	30	58	40,33	23	15
XASSECUL053	Numero di richieste di contributo presentate	5	13	24	14,00	17	10
XASSECUL054	Numero di richieste di contributo accolte sulla base di norme regolamentari ed in base alle disponibilità di bilancio	5	13	16	11,33	9	10
XASSECUL101	Numero di iniziative culturali comunali	20	59	53	44,00	17	20
XASSECUL103	Numero di iniziative culturali realizzate in collaborazione con Associazioni	13	25	23	20,33	11	5
XASSECUL108	Numero di comunicati stampa emessi	21	33	6	20,00	2	5
XASSECUL251	Numero di unità operative del processo "Gestione Iniziative Culturali"	0,42	0,45	0,42	0,43	0,42	0.23
XASSECUL252	Costo del processo "Gestione Iniziative Culturali"	67.438,21	77.057,67	41.748,86	62081,58	26.606,65	27.764,53
XASSECUL253	Costi diretti del processo "Gestione Iniziative Culturali"	48.690,48	57.790,48	22.839,74	40315,11	9.251,71	17.300,00
XASSECUL254	Costi indiretti del processo "Gestione Iniziative Culturali"	2.634,44	2.776,51	2.499,91	2636,95	2.318,64	2082,67
XASSECUL255	Costi del personale del processo "Gestione Iniziative Culturali"	16.113,29	16.490,69	16.409,21	16337,73	15.036,29	9.203,97
Nuovo	Conclusione fase di analisi e studio e iter amministrativo con approvazione del regolamento che norma i rapporti tra Associazioni e Amministrazione Comunale	31/01/17	01/04/18	N		N	14/4/2021
Nuovo	N attivazioni funzione di sportello unico per il sostegno alla realizzazione di attività patrocinate					4	10

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2021 finale
	Popolazione residente al 31.12	18.797	18827	18862	18.828,67	
XAAAGPER201	n. di unità operative dell'ente	114,36	113,33	108,64	112,11	

Indicatore	Denominazione e formula	2017	2018	2019	Media	2021 finale
3.102.002	Incidenza delle Associazioni coinvolte nella stesura dell'opuscolo Corsi Culturali rispetto alle iscritte nel Registro	23,8	22,72	26	24,9	
3.102.003	Incidenza delle Associazioni coinvolte nelle iniziative culturali comunali rispetto alle iscritte nel Registro	52,38	52,27	24	38,19	
3.102.005	Incidenza delle iniziative culturali comunali in collaborazione con le Associazioni	65	42,37	49	57	
3.102.053	Media mensile di comunicati stampa emessi in relazione alle necessità della parte politica	2,11	2,75	0,5	1,305	
3.102.151	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo - nel 2018 Missione 1 programma 1	0,42	0,45	0,42	0,42	
3.102.152	Costo pro-capite del processo - nel 2021 Missione 1 programma 1	3,59	4,09	2,21	2,9	

Nuovo	Completamento fase di analisi e studio e iter amministrativo con approvazione del regolamento che norma i rapporti tra Associazioni e Amministrazione Comunale	31/01/17	NO	N		
-------	--	----------	----	---	--	--

### **Missione 05 – Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali**

#### **Programma 01 – Valorizzazione dei beni di interesse storico**

Il Servizio Cultura e Sport nell'ambito della Missione 05 Programma 01 e nel rispetto di quanto definito nello Statuto Comunale si pone quale servizio di riferimento per l'attivazione, secondo la regolamentazione vigente, di forme temporanee e stagionali di utilizzo o di più lungo periodo da parte di soggetti terzi quali associazioni o simili, degli spazi posti al piano primo di Palazzo Cusano e della Torre dell'Acquedotto, al fine di mantenere viva ed incrementare, laddove possibile, l'offerta culturale sul territorio e garantire entrate all'Ente.

Si precisa che la realizzazione del programma viaggia di pari passo con lo stato di conservazione e di manutenzione in cui versano gli immobili di interesse storico, per le quali si rimanda al servizio competente.

La **FUNZIONE** principale è quella di valorizzare i beni di interesse storico presenti sul territorio e valorizzare il patrimonio dell'ente, compatibilmente con le risorse economiche a disposizione.

I **COMPITI** sono i seguenti:

- Attivazione di forme di gestione temporanea, stagionale o di più lungo periodo degli immobili comunali per lo svolgimento di attività non aventi scopo di lucro;
- Incrementare, ove possibile, l'offerta culturale sul territorio;
- Garantire entrate all'Ente valutando una corretta politica tariffaria.
- Informare l'utenza della possibilità di utilizzo degli spazi a disposizione;
- Concedere gli spazi previo pagamento di apposita tariffa definita annualmente dalla Giunta Comunale.

Le **ATTIVITÀ** sono le seguenti:

- Utilizzo occasionale del piano terra di Palazzo Cusano ► Svolgimento di tutte le attività ad essa relative: dalla istruttoria delle richieste di utilizzo, all'incasso della relativa quota, al coordinamento con i servizi dell'Ente per il servizio di custodia, le pulizie dei locali e le necessarie manutenzioni.
- Utilizzo stagionale del piano primo di Palazzo Cusano ► Svolgimento di tutte le attività ad essa relative: dalla istruttoria delle richieste di utilizzo, all'incasso della relativa quota, al coordinamento con i servizi dell'Ente per le pulizie dei locali e per le necessarie manutenzioni.
- Utilizzo pluriennale dei locali posti al piano secondo di Palazzo Cusano, sedi di associazioni locali. ► Svolgimento di tutte le attività ad essa relative: dalla istruttoria delle richieste di utilizzo, alla predisposizione dei contratti, all'incasso della relativa quota, al coordinamento con i servizi dell'Ente per le pulizie dei locali e per le necessarie manutenzioni.
- Attività propedeutiche alla valutazione di forme differenti di utilizzo del piano primo di Palazzo Cusano compatibilmente con quanto previsto nel regolamento comunale di utilizzo degli immobili;
- Utilizzo stagionale della Torre dell'Acquedotto. ► Svolgimento di tutte le attività ad essa relative: dalla istruttoria delle richieste di utilizzo, all'incasso della relativa quota, al coordinamento con i servizi dell'Ente per le necessarie manutenzioni.
- Rilevazione dei costi dei servizi relativi alle strutture di cui sopra, al fine di definire una più corretta politica tariffaria, calcolando i costi diretti ed indiretti dei servizi erogati all'interno delle suddette strutture, previa definizione da parte del competente Servizio comunale dei valori delle spese relative alle attività gestionali di ordine tecnico (interventi di manutenzioni su guasto, interventi programmabili periodicamente, ecc.).

La rilevazione dei costi tiene conto del trend di spesa che è stato costantemente monitorato a partire dall'anno 2011.

- Svolgimento dell'attività gestionale per la sede distaccata di Via Alemanni (rifornimento materiale di consumo, raccolta esigenze logistiche, acquisti di attrezzature varie, coordinamento con i servizi dell'Ente per le necessarie manutenzioni, ecc).

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
-----------------	----------------------	---------------------	--------	-------------	--------	----------	-----------	----------	------------

A03	2	Investimento nella cultura	Gestire il patrimonio di interesse storico ed artistico (Palazzo Omodei, Torre dell'Acquedotto, la Città Giardino)	Cittadini, Associazioni, Gruppi Informali, Studenti	2020-2022	5	1	cultura	n. iniziative promosse nell'anno, saturazione dell'utilizzo delle strutture comunali per attività delle associazioni ed eventi culturali
-----	---	----------------------------	--	---	-----------	---	---	---------	--

L' **OBIETTIVO GESTIONALE** che discende dal citato obiettivo operativo, per l'intero periodo di riferimento, è il seguente:

- Coinvolgimento delle Associazioni che fruiscono degli edifici comunali nella programmazione e realizzazione di iniziative culturali proposte periodicamente al territorio;
- Fornire adeguata attività di informazione attraverso i mezzi di comunicazione a disposizione, finalizzata alla possibilità di utilizzo delle sale a disposizione presso Palazzo Cusano e la Torre dell'Acquedotto, provvedendo a concederle ai richiedenti previo pagamento di apposita tariffa definita dalla Giunta Comunale;
- Realizzare questionari di customer satisfaction sulla qualità delle informazioni relative alla disponibilità degli spazi presenti in Palazzo Cusano e presso la Torre dell'Acquedotto.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 per il 4% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Responsabile del Servizio Cultura, Sport e Tempo Libero Cat. D1 per il 15% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore Amministrativo Cat. C1 per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo
- Operatore Cat. B per il 100% del proprio tempo-lavoro.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

TABELLA DEGLI INDICI E DEGLI INDICATORI							
Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2020 finale	2021 ATTESO
XASSECUL101	Numero di iniziative culturali comunali	34	59	53	48,67	17	20
XASSECUL103	Numero di iniziative culturali realizzate in collaborazione con Associazioni	20	25	26	23,67	11	5
XASSECUL258	Numero di unità operative del processo "Gestione Iniziative Culturali"	0,25	0,28	0,25	0,26	0,25	0,29
XASSECUL261	Costo del processo "Gestione Iniziative Culturali"	11.222,09	11.536,05	11.232,30	11.330,15	26.576,54	61.592,77
XASSECUL270	Costi del personale del processo "Gestione Iniziative Culturali"	9.670,49	9.825,20	9.759,93	9.751,87	6.456,12	41.503,37
XASSECUL264	Costi diretti del processo "Gestione Iniziative Culturali"	0	0	0	0,00	18.700,00	18.500,00
XASSECUL267	Costi indiretti del processo "Gestione Iniziative Culturali"	1.551,61	1.710,85	1.472,37	1.578,28	1.420,42	1.589,41
XASSECUL154	Numero di giorni di utilizzo di Palazzo Cusano anno in corso	345	344	322	333,50	43	60

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2021 FINALE
	Popolazione residente al 31.12	18.797,00	18.827,00	18.862,00	18.828,67	
XAAAGPER201	n. di unità operative dell'ente (fusione con ex missione 01.05)	114,36	113,33	108,64	112,11	

Indicatore	Denominazione e formula	2017	2018	2019	Media	2021 FINALE
3.102.005	Incidenza delle iniziative culturali comunali in collaborazione con le Associazioni	58,82	42,37	49	53,91	
3.102.006	Partecipazione media alle iniziative culturali comunali	n.r.	n.r.	n.r.		
3.102.151	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo - nel 2018 Missione 5 programma 1	0,25	0,28	0,25	0,25	
3.102.152	Costo pro-capite del processo - nel 2017 Missione 5 programma 1	0,6	0,61	0,6	0,6	
3.102.010	Incremento utilizzo Palazzo Cusano rispetto anno precedente	8,14%	23,65%	-6,66%	8,38%	

**Missione 05 – Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali**  
**Programma 02 – Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale**

Il **SERVIZIO BIBLIOTECA** è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione, per promuoverne lo sviluppo socio-economico e la qualità della vita. Per il conseguimento di tale obiettivo gestisce e garantisce la piena rispondenza del patrimonio documentario, della tipologia dei servizi e delle modalità della loro erogazione alle specifiche esigenze informative e alle caratteristiche socio-culturali della Comunità locale. Questa gestione complessiva riguarda sia **servizi erogati direttamente**, cioè utilizzando esclusivamente le risorse comunali assegnate (umane, economiche e tecniche), sia **servizi erogati in virtù della partecipazione del Comune all'Azienda Speciale Consortile CSBNO**, che comporta la costante interazione e l'utilizzo del supporto di strutture e risorse tecniche fornite dal CSBNO (CED, Amministrazione, ufficio Servizi biblioteconomici, rete informatica, software di gestione Clavis, mezzi di trasporto per inter prestito, portale per acquisti dei documenti, ecc.)

Le **FUNZIONI DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** sono le seguenti:

- garantire alla propria comunità di riferimento l'accesso all'informazione e alla conoscenza registrata su supporti di qualsiasi natura e formato, per rispondere alle esigenze di documentazione e informazione di tutti i cittadini;
- promuovere l'alfabetizzazione informativa e informatica per permettere ai propri utenti di accedere all'informazione sia su supporti tradizionali sia di rete, sviluppare le competenze nella ricerca dell'informazione e stimolare la capacità di valutazione critica dei risultati delle ricerche;
- promuovere la lettura, il libro e l'istruzione come strumenti indispensabili non solo per la crescita individuale ma per l'emancipazione civile, sociale ed economica degli individui;
- creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura e stimolarne immaginazione e creatività;
- favorire sostenere l'educazione individuale, l'autoformazione e l'apprendimento permanente di tutti i cittadini, anche in collaborazione con il sistema della formazione nelle sue diverse articolazioni;
- promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche, la conoscenza della storia locale;
- offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona sin dalla più tenera età;
- favorire l'integrazione nel rispetto della diversità culturale e l'inclusione delle persone nella società offrendo a tutti i cittadini un punto di incontro e un supporto informativo anche di comunità.

I **COMPITI DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** sono i seguenti:

- assicurare l'acquisizione, l'ordinamento, la conservazione, il progressivo incremento del materiale librario e documentario, nonché promuoverne l'uso pubblico;
- salvaguardare il materiale librario e documentario che presenti caratteristiche di rarità e di pregio;
- raccogliere, ordinare e rendere fruibile il materiale librario e documentario relativo al proprio territorio prodotto dagli enti locali, da altre istituzioni e da privati;
- adempiere all'obbligo del prestito locale e interbibliotecario del materiale librario e documentario ammesso al prestito;
- realizzare attività culturali che promuovano l'uso dei beni librari e documentari;
- collaborare, anche come centro di informazione, alle attività ed ai servizi culturali e di pubblico interesse svolti sul territorio dagli enti pubblici e privati;

Le **ATTIVITÀ DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** sono le seguenti:

- **Attività istituzionali e consolidate relative ai servizi erogati direttamente:**
  - ▶ organizzazione e gestione complessiva del patrimonio documentario (libri, quotidiani, riviste, multimediali): valutazioni novità e acquisto, catalogazione, promozione e scarto;
  - ▶ organizzazione e gestione del servizio di *reference* agli utenti, sia locale sia interbibliotecario;
  - ▶ organizzazione e gestione di attività culturali volte a promuovere la lettura, il Servizio Biblioteca e l'uso del patrimonio, in particolare:
  - ▶ gestione della struttura, per quanto di competenza, ed eventuale acquisto di piccoli arredi per ottimizzarne utilizzo
  - ▶ gestione delle funzioni amministrative connesse all'attività della Biblioteca
  
- **Attività istituzionali e consolidate relative ai servizi erogati “in rete” con il CSBNO:**
  - ▶ collaborazione alla gestione delle banche dati centralizzate degli utenti e del patrimonio, compreso l'OPAC
  - ▶ prestito locale e interbibliotecario tra le biblioteche associate
  - ▶ servizio navigazione Internet, con cablaggio strutturato e wifi
  - ▶ collaborazione nella gestione di offerte culturali e formative rivolte al territorio
  - ▶ gestione delle funzioni amministrative relative al rapporto con il CSBNO

Il **SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO**, nell'ambito della Missione 05 Programma 02 si pone quale servizio di riferimento per l'organizzazione di iniziative consolidate (Carnevale, Natale, ricorrenze civili, mercoledì della salute, ecc.) oltre che ulteriori iniziative che, in accordo con l'Assessorato, vengono proposte quali occasioni di crescita culturale e di aggregazione, attraverso un'offerta più diversificata che possa interessare fasce di popolazione più ampie e differenti.

In considerazione dell'esiguità delle risorse economiche attualmente disponibili, il Servizio sollecita e coordina le Associazioni del territorio affinché collaborino nell'organizzazione di ulteriori iniziative/eventi di interesse per la cittadinanza.

Il Servizio compie inoltre attività di valorizzazione e sostegno dell'Associazionismo, i cui dettagli sono riportati nella scheda “Missione 01: Servizi istituzionali, generali e di gestione - Programma 01: Organi istituzionali”.

In relazione alla mancanza di personale rispetto alle dotazioni previste in Pianta organica e per garantire il grado di operatività rispetto alle necessità dell'Ente, il Servizio attiverà (iter amministrativo) e gestirà operativamente un progetto di Dote Comune in collaborazione con ANCI Lombardia, secondo le modalità previste nei bandi nazionali (nel 2020/2021 n. 1 posizione presso il Settore Servizi alla Persona).

Le funzioni del **SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO** si sintetizzano nella promozione e nella valorizzazione della cultura sul territorio.

I compiti del **SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO** sono i seguenti:

- Organizzare iniziative culturali, direttamente o in collaborazione con associazioni e cittadini;
- Proporre al territorio ulteriori occasioni di crescita culturale e di aggregazione;
- Sostenere e valorizzare il ruolo delle associazioni;
- Sollecitare e coordinare collaborazioni con le associazioni del territorio per la realizzazione di iniziative rivolte alla cittadinanza e condivise dall'Ente.

Le attività principali del **SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO** sono le seguenti:

- **Organizzazione di iniziative consolidate tra le quali si citano:**
  - Giornata della Memoria
  - Giorno del ricordo
  - Carnevale cittadino
  - Festa internazionale della donna
  - Festa della mamma
  - Rassegna (R)Estate al parco
  - Rassegna “IncontriAMO la Cultura”

- Rassegna e iniziative nel periodo Natalizio
- Dialoghi di Pace
- Celebrazioni civili

- **Organizzazione di nuove proposte culturali;**

- **Collaborazione e supporto alle associazioni del territorio** attraverso la stipula di specifici accordi e/o la definizione di prassi e competenze dei servizi comunali coinvolti in ordine alla realizzazione di eventi sul territorio, sia promossi dall'amministrazione comunale sia da terzi.

Tutte le attività collegate alla realizzazione di eventi culturali, che sono attivate grazie agli accordi collaborativi sottoscritti con l'associazionismo locale, comportano sia un aumento dell'offerta culturale al territorio (in controtendenza rispetto alla limitazione o comunque alla tardiva allocazione - es. mancata allocazione sul b.pluriennale - in bilancio delle risorse destinate al settore) sia un risparmio rispetto del costo delle singole iniziative in carico all'Amministrazione Comunale.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A03	2	Fare cultura partecipando	Favorire sinergie culturali e un uso responsabile delle strutture. Progettazione, organizzazione e gestione degli eventi culturali, anche con l'ausilio del CSBNO e delle associazioni.	Cittadini, Associazioni, Gruppi Informali, Studenti	2020-2022	5	2	cultura	n. iniziative promosse nell'anno
A03	2	Fare cultura con il territorio	Collaborazione con le associazioni del territorio per la progettazione di iniziative adatte a far crescere nella città un maggior senso di appartenenza e con la finalità di valorizzare e far conoscere il nostro territorio.	Cittadini, Associazioni, Gruppi Informali, Studenti	2020-2022	5	2	cultura	n. associazioni coinvolte nell'anno
A03	2	Inclusione e coesione culturale ed educativa	Accanto ai servizi bibliotecari avanzati e tecnologicamente innovativi, la biblioteca comunale si pone come uno spazio di aggregazione per ragazzi, giovani e adulti, in cui sviluppare i temi dell'apprendimento e della formazione. Proseguiranno le iniziative di promozione della lettura e i corsi di lingue che riscuotono tanto successo.	Bambini, Ragazzi, Giovani, Adulti Anziani, Stranieri Associazioni, Scuole	2020-2022	5	2	biblioteca	n. iniziative promosse nell'anno

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- **per quanto riguarda i servizi erogati direttamente:**
  - ▶ valutazione, scelta e acquisizione delle offerte editoriali e delle donazioni (libri, quotidiani, riviste, multimediali)
  - ▶ gestione del servizio di reference
  - ▶ gestione dell'emeroteca (nell'anno 2021 questo servizio è sospeso almeno sino a settembre, per prescrizioni anti Covid)
  - ▶ avvio e gestione del servizio di ritiro e di restituzione presso le attrezzature esterne alla biblioteca (locker e box restituzione)
  - ▶ avvio e gestione del servizio di prestito a domicilio
  - ▶ inaugurazione e monitoraggio dell'area giochi baby nel giardino della biblioteca
  - ▶ avvio (in collaborazione con l'Ufficio Personale) e gestione di n. 1 tirocinio DoteComune
  - ▶ manutenzione costante del patrimonio, comprensiva di procedure di scarto e sostituzione dell'usurato e/o obsoleto

- ▶ organizzazione e gestione di attività di comunicazione e culturali volte a promuovere il Servizio Biblioteca e l'uso del patrimonio, con incremento dell'offerta on line e, in presenza, anche nel giardino della biblioteca con relativo affidamento di noleggio/acquisto di strutture coprenti (promozione e gestione dei Gruppi di lettura, attività di promozione della lettura – animazioni teatrali, presentazioni di libri, mostre, ecc. - rivolte ai bambini e agli adulti, attività in collaborazione con le scuole del territorio -tramite POFT e a richiesta-, iniziative culturali in collaborazione con Associazioni del territorio, gestione dell'informazione relativa ai servizi bibliotecari e culturali via web sul sito comunale, sulla pagina Facebook e tramite mailing-list del CSBNO, gestione della rubrica della biblioteca sul Notiziario Comunale, collaborazioni con attività dell'ufficio Cultura, vendita delle pubblicazioni comunali);
- ▶ realizzazione di questionari *di customer satisfaction* su particolari servizi offerti all'utenza
- ▶ costante monitoraggio della funzionalità della struttura, tempestive richieste d'intervento degli uffici tecnici in caso di necessità ed eventuali acquisti di piccoli arredi per ottimizzare utilizzo degli spazi
- ▶ gestione delle istruttorie inerenti le attività della Biblioteca
- per quanto riguarda i servizi erogati "in rete" con il CSBNO:
  - ▶ acquisti centralizzati
  - ▶ gestione e aggiornamento costante della banca dati centralizzata degli utenti e del patrimonio, compreso l'OPAC
  - ▶ prestito locale e interbibliotecario
  - ▶ gestione del servizio navigazione Internet agli utenti, con cablaggio strutturato e wifi
  - ▶ gestione documenti in ritardo e utenti morosi
  - ▶ gestione della comunicazione via mail con gli utenti
  - ▶ analisi dei dati statistici relativi alla gestione dei servizi bibliotecari (prestiti, utenti, ecc.)
  - ▶ collaborazione nella gestione di offerte culturali e formative rivolte al territorio, in particolare attivazione di corsi in sede
  - ▶ gestione delle istruttorie relative al rapporto con il CSBNO, partecipazione alle commissioni tecniche, ai gruppi di lavoro e ad attività di formazione e/o aggiornamento proposta

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI DEL SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, oltre quanto già indicato nelle attività svolte dal Servizio, sono i seguenti:

- definizione, condivisa con le Associazioni del territorio, del calendario annuale delle iniziative per assicurare migliore programmazione ed utilizzo razionale delle risorse a disposizione, con diffusione delle relative informazioni attraverso i canali istituzionali dell'Ente;
- organizzazione di attività di valorizzazione dei principi di solidarietà e pace, promosse dal Coordinamento La Pace in Comune al quale l'Ente aderisce annualmente;
- organizzazione di iniziative volte alla valorizzazione del territorio e delle sue particolarità storiche e artistiche;
- realizzazione di questionari di customer satisfaction sull'organizzazione e promozione delle iniziative culturali proposte;
- attivare (iter amministrativo) e gestire operativamente i progetti di Dote Comune in collaborazione con ANCI Lombardia, secondo le modalità previste nei bandi nazionali (nel 2021/2022 n. 1 posizione presso il Settore Servizi alla Persona).

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

In capo al **SERVIZIO BIBLIOTECA:**

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 per il 6% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore direttivo - Responsabile del Servizio Biblioteca Cat. D. per il 90% del proprio tempo-lavoro annuo;
- N. 4 Bibliotecari Cat. C per il 92% del proprio tempo lavoro
- N. 1 Responsabile di plesso Cat. B per il 96% del proprio tempo lavoro

In capo al **SERVIZIO CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO:**

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 per il 4% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Responsabile del Servizio Cultura, Sport e Tempo Libero Cat. D1 per il 25% del proprio tempo-lavoro annuo;

- Istruttore Amministrativo Cat. C1 per il 40% del proprio tempo-lavoro annuo;

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

SERVIZIO BIBLIOTECA							
TABELLA DEGLI INDICI E DEGLI INDICATORI							
Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2020 Finale	2021 ATTESO
XASSEBBL001	Numero di utenti reali della Biblioteca	2.909	2.726	2.708	2.781,00	1.670	1.770
XASSEBBL101	Patrimonio complessivo	40.331	41.225	41.346	40.967,33	38.675	40.000
XASSEBBL102	Patrimonio librario	37.401	38.223	38.155	37.926,33	35.107	36.550
XASSEBBL103	Patrimonio multimediale	2.930	3.002	3.191	3.041,00	3.568	3.450
XASSEBBL104	Numero di prestiti complessivi "in rete"	52.191	50.506	52.137	51.611,33	26.060	32.000
INDICENUOVO 1/2019	Numero di prestiti effettuati ad utenti CM con patrimonio CM (dato rilevato dal 2019)	-	-	26.469	26.469	10.307	13.000
INDICE NUOVO 2/2019	Numero di prestiti ad utenti CM con patrimonio di altre biblioteche CSBNO (dato rilevato dal 2019)	-	-	12.889	12.889	7.392	9.000
INDICENUOVO 3/2019	Numero di prestiti del patrimonio CM ad utenti di altre biblioteche CSBNO (dato rilevato dal 2019)	-	-	12.768	12.768	8.356	10.000
XASSEBBL110	Spesa per acquisto quotidiani e riviste	1.981,60	1.476,60 / 422,50	2.457,30	2.219,45	40,00	1.500,00
XASSEBBL153	Numero di donazioni	366	341	303	337	105	100
XASSEBBL155	Spesa per acquisto libri	16.807,50	17.218,52	15.941,02	16.655,68	25.942,92	15.941,02
XASSEBBL156	Spesa per acquisto multimediali	1.916,17	1.457,90	1.998,36	1.790,81	1.499,38	1.000,00
XASSEBBL305	Numero dei corsi attivati in biblioteca in collaborazione con il CSBNO	8	12	15	12	12	10
XASSEBBL314	Voto medio questionari gradimento iniziative della Biblioteca	3,58	3,62	3,72	4	n.r.	3,64
XASSEBBL316	Numero iniziative rivolte ai bambini (animazioni, spettacoli teatrali, ecc.) (Nota1)	14	12	7	11	4	10
XASSEBBL317	Numero iniziative rivolte agli adulti (presentazioni libri, reading, maratone lettura, ecc.) (Nota1)	14	15	10	13	7	10
XASSEBBL351	Numero di unità operative del processo "Gestione Biblioteca"	5,44	5,44	5,44	5	5,45	5,45
XASSEBBL352	Costo del processo "Gestione Biblioteca"	317.326,56	323.266,02	322.109,16	320.900,58	323.102,11	325.450,00
XASSEBBL353	Costi diretti del processo "Gestione Biblioteca"	82.755,81	86.312,74	87.463,61	85.510,72	89.572,99	91.850,00
XASSEBBL354	Costi indiretti del processo "Gestione Biblioteca"	33.851,65	29.965,40	32.145,98	31.987,68	29.848,54	29.900,00
XASSEBBL355	Costi del personale del processo "Gestione Biblioteca"	200.719,11	206.987,88	202.499,56	203.402,18	203.680,57	203.700,00



Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2021 FINALE
XAADUEM002	Popolazione residente al 31.12	18.797	18.797	18.862	18.819	
XAAAGPER201	n. di unità operative dell'ente	114,36	113,33	108,64	112,11	

Nota	Denominazione
(1)	Dal 2019 per "iniziativa" si intende una rassegna o un evento promozionale dedicato a una ricorrenza/tematica/ecc., costituito da una o più attività singole differenziate per target/tipologia/ecc. Per questo motivo, l'indice 2019 non può essere confrontato con quegli degli anni precedenti, nei quali per "iniziativa" si intendeva la singola attività.

Indicatore	Denominazione e formula	2017	2018	2019	Media	2021 finale
3.103.053	Indice di prestito complessivo ad utenti CM (INDICENUOVO 1/2019+INDICENUOVO 2/2019)/XAADUEM002	2,12	2,04	2,09	2,08	
3.103.056	Indice di circolazione complessivo del patrimonio CM (INDICE NUOVO 1/2019+INDICENUOVO 3/2019)/XASSEBBL101	3,12	0,95	0,95	1,67	
3.103.059	Media prestiti complessivi ad utenti CM (INDICENUOVO 1/2019+INDICE NUOVO 2/2019)/XASSEBBL001	4,12	14,07	14,53	10,91	
3.103.152	Indice di diffusione (XASSEBBL001/XAADUEM002)*100	5,12	14,5	14,36	11,33	
3.103.153	Investimento per acquisto libri (in relazione alla popolazione residente) (XASSEBBL155/XAADUEM002)	6,12	0,92	0,85	2,63	
3.103.154	Investimento per acquisto multimediali (in relazione alla popolazione residente) (XASSEBBL156/XAADUEM002)	7,12	0,08	0,11	3,60	
3.103.155	Investimento per acquisti complessivi (in relazione alla popolazione residente) (XASSEBBL155+XASSEBBL156)/XAADUEM002	8,12	0,99	0,95	3,35	
3.103.166	Costo medio del processo per utenti residenti del prestito (XASSEBBL352/(INDICENUOVO 1/2019+INDICENUOVO 2/2019))	9,12	8,43	8,18	8,58	
3.103.201	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	10,12	4,8	5,01	6,64	

	(XASSEBBL351/XAAAGPER201)*100					
3.103.202	Costo pro-capite del processo (XASSEBBL352/XAADUDEM002)	11,12	17,2	17,08	15,13	
3.103.208	Gradimento iniziative della Biblioteca (XASSEBBL314/XASSEBBL315)*101	12,12	90,5	93	65,21	

**SERVIZIO CULTURA SPORT E TEMPO LIBERO TABELLA DEGLI INDICI E DEGLI INDICATORI**

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	media	2020 finale	2021 ATTESO
XASSECUL001	Numero di Associazioni iscritte nel Registro comunale associazioni	42	44	45	43,50	42	40
XASSECUL004	Numero di Associazioni coinvolte nelle iniziative culturali comunali e/o ricorrenze civili	22	23	11	16,50	28	10
XASSECUL101	Numero di iniziative culturali comunali e/o ricorrenze civili	34	59	53	43,50	17	20
XASSECUL102	Numero di iniziative culturali con partecipazione gratuita	34	58	53	43,50	17	20
XASSECUL103	Numero di iniziative culturali e/o ricorrenze civili realizzate in collaborazione con Associazioni	20	25	26	23,00	11	5
XASSECUL151	Spesa complessiva per iniziative culturali comunali e/o ricorrenze civili	27.049,01	68.484,13	53.684,22	49.739,12	13.676,58	15.400,00
XASSECUL155	Numero di iniziative promosse con materiale promozionale realizzato in economia (1)	19	38	23	21,00	15	20
XASSECUL156	Economia di spesa media per progettazione grafica materiale promozionale relativo alle iniziative culturali proposte dall'ente - per iniziativa (1)	100	100	100	100,00	100,00	100,00
XASSECUL201	Valorizzazione da interventi diretti di terzi (sponsorizzazioni)	0	0	0	0,00	0,00	0,00
XASSECUL203	Completamento delle azioni per la realizzazione di calendario annuale delle iniziative condiviso con le realtà del territorio	28/02/16	15/4/18	S	42.428,00	Non rilevabile nel 2020	n.r.
XASSECUL259	Numero di unità operative del processo "Gestione Iniziative Culturali"	0,83	0,85	0,82	0,83	0,82	0,69
XASSECUL262	Costo del processo "Gestione Iniziative Culturali"	41.902,89	96.200,61	89.291,95	65.597,42	47.200,46	48.406,24
XASSECUL265	Costi diretti del processo "Gestione Iniziative Culturali"	8.500,11	59.680,66	53.684,22	31.092,17	13.676,58	18.600,00
XASSECUL268	Costi indiretti del processo "Gestione Iniziative Culturali"	4.450,08	5.227,87	4.863,59	4.656,84	4.510,93	3.781,69
XASSECUL271	Costi del personale del processo "Gestione Iniziative Culturali"	28.952,70	31.292,08	30.744,14	29.848,42	29.012,95	26.024,55
NUOVO	Gradimento dell'organizzazione delle iniziative culturali proposte	n.r.	85,53	n.r.		n.r.	80

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2021 finale
--------	---------------	------	------	------	-------	-------------

XAADUEM002	Popolazione residente al 31.12	18.797	18.827	18.862	18.829	
XAAAGPER201	n. di unità operative dell'ente	114,36	113,33	108,64	112,11	

Nota	Denominazione
(1)	Indice rilevato per un periodo inferiore al triennio con la conseguenza che la media è calcolata unicamente sul periodo di rilevazione dell'indice
(2)	Indice tipico di un processo differente che viene riportato per agevolare il calcolo di uno o più indicatori riferiti al processo di riferimento

Indicatore	Denominazione e formula	2017	2018	2019	Media	2021 finale
3.102.003	Incidenza delle Associazioni coinvolte nelle iniziative culturali comunali e/o ricorrenze civili rispetto alle iscritte nel Registro	52,38	52,27	24	38,19	
3.102.004	Incidenza delle iniziative culturali comunali con partecipazione gratuita	100	98,30	100	100,00	
3.102.005	Incidenza delle iniziative culturali comunali e/o ricorrenze civili realizzate con il coinvolgimento di Associazioni	58,82	42,37	49%	29,66	
3.102.011	Rispetto della tempistica per la realizzazione di calendario annuale delle iniziative condiviso con le realtà del territorio	28/02/17	15/4/18	S		
3.102.012	Risparmio per progettazione grafica materiale promozionale relativo alle iniziative culturali proposte dall'ente (1)	2.000,00	3.800,00	2.300,00	2.150,00	
3.102.101	Incidenza delle sponsorizzazioni sul costo del processo	0	0	0	0,00	
3.102.102	Costo medio per iniziative culturali e/o ricorrenze civili	1.352,45	1.160,75	1.012,91	1.352,45	
3.102.151	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo - nel 2019 Missione 5 programma 2	0,82	0,85	0,82	0,82	
3.102.152	Costo pro-capite del processo - nel 2019 Missione 5 programma 2	3,29	3,17	4,73	4,01	
NUOVO	Gradimento dell'organizzazione delle iniziative culturali proposte	n.r.	85,53	n.r.	85,53	

### **Missione 06 – Politiche giovanili, sport e tempo libero**

#### **Programma 01 – Sport e tempo libero**

Il **SERVIZIO** Cultura e Sport nell'ambito della Missione 06 Programma 01 e nel rispetto di quanto definito nello Statuto Comunale, si pone quale servizio di riferimento per l'utilizzo, da parte di terzi, degli impianti sportivi comunali (impianto polivalente di Via Donizetti, palestre scolastiche, campo calcio "Seveso", pista di pattinaggio di Via Stelvio, altri edifici messi a disposizione saltuariamente per lo svolgimento di attività sportive e del tempo libero) nonché per il loro ampliamento, ove richiesto e possibile: quest'ultimo aspetto, tuttavia, risulta strettamente subordinato all'effettiva possibilità di fruizione degli impianti, in relazione allo loro stato manutentivo ed alle iniziative di riqualificazione che verranno poste in essere dal Settore competente, per migliorare il patrimonio Comunale.

Le **FUNZIONI** sono le seguenti:

- Promozione della pratica sportiva a tutti i livelli, con particolare riferimento al settore giovanile ed all'attività in ambito scolastico, attraverso la realizzazione di appuntamenti cittadini che vedono il coinvolgimento del mondo dell'associazionismo sportivo territoriale, in genere nel periodo di attivazione dei corsi del nuovo anno sportivo (settembre).

- Supporto alle associazioni nella organizzazione delle iniziative di carattere sportivo, al fine di agevolare gli adempimenti e di incentivare e semplificare la collaborazione di queste con il Comune.

I **COMPITI** sono i seguenti:

- Assegnare gli impianti sportivi comunali incentivando la pratica sportiva anche attraverso l'utilizzo di impianti scolastici extra-orario;
- Organizzare servizi ed iniziative direttamente e/o in collaborazione con associazioni e cittadini, anche attraverso la concessione di contributi e patrocini in relazione alle risorse economiche nel tempo disponibili;
- Avviare la nuova gestione dei procedimenti volti al sostegno di attività senza scopo di lucro, sulla base della nuova regolamentazione adottata.

Le **ATTIVITÀ** principali nell'ambito della concessione in uso degli impianti sportivi comunali sono le seguenti:

- Protocollo d'intesa con gli Istituti scolastici del territorio per l'uso delle palestre scolastiche in orario extra-scolastico ► svolgimento di tutte le attività ad esso relative: dalla definizione del protocollo in accordo con i Dirigenti scolastici, alla definizione dei contratti per l'utilizzo delle palestre scolastiche in coerenza con il protocollo d'intesa e garantendo il necessario coordinamento con gli Istituti Scolastici.
- Utilizzo stagionale degli impianti ► Svolgimento di tutte le attività ad esso relative: dalla istruttoria delle richieste di utilizzo, all'incasso della relativa quota, al coordinamento con il Servizio Manutenzioni per le necessarie manutenzioni.
- Utilizzo occasionale degli impianti ► Svolgimento di tutte le attività ad esso relative: dalla istruttoria delle richieste di utilizzo, all'incasso della relativa quota, al coordinamento con il Servizio Manutenzioni per le necessarie manutenzioni.
- Monitoraggio delle convenzioni in essere ► Verifica periodica dell'attività svolta nelle strutture concesse in gestione a terzi (Centro tennis, impianto minigolf in relazione alle attività sportive previste in convenzione) anche attraverso la valutazione di documentazione periodica da prodursi a carico del gestore dell'impianto sportivo, con gestione delle attività relative alla parte economica (pagamento corrispettivi e incasso canoni periodici).

Gran parte degli impegni convenzionali riguarda la parte strutturale degli impianti sportivi, per la quale è necessario un costante monitoraggio della situazione manutentiva nonché la realizzazione degli idonei interventi, da attuarsi da parte del competente Servizio comunale.

- Rilevazione dei costi dei servizi relativi alle strutture di cui sopra, al fine di definire una più corretta politica tariffaria, calcolando i costi diretti ed indiretti dei servizi erogati all'interno delle suddette strutture, previa definizione da parte del competente Servizio comunale dei valori delle spese relative alle attività gestionali di ordine tecnico (interventi di manutenzioni su guasto, interventi programmabili periodicamente, ecc.).

La rilevazione dei costi tiene conto del trend di spesa che è stato costantemente monitorato a partire dall'anno 2011.

- Attività legate all'obbligo di dotazione di defibrillatori semiautomatici esterni (DAE): ► Attività di verifica e raccordo con gli utilizzatori degli impianti sportivi in relazione agli obblighi previsti dalla normativa entrata in vigore nell'anno 2016.

Le **ATTIVITÀ** principali finalizzate alla promozione della pratica sportiva sono le seguenti:

- Organizzazione Festa dello Sport ► organizzazione dell'evento sportivo di presentazione dei corsi proposti all'inizio della nuova stagione sportiva sportivo dalle associazioni sportive locali ed in collaborazione con le stesse, con il coinvolgimento anche dell'associazionismo culturale e/o sociale.

Le **ATTIVITÀ** principali nell'ambito dell'associazionismo sono le seguenti:

- Convocazione periodica della Consulta dello Sport ► convocazione secondo una periodicità stabilita con l'assessore di riferimento della Consulta dello Sport al fine di definire una migliore programmazione delle iniziative sportive;
- Attività generale di sostegno all'associazionismo ► definizione di prassi e competenze dei servizi comunali coinvolti in ordine alla realizzazione di eventi sportivi sul territorio, sia promossi dell'amministrazione comunale che da terzi.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2020-2022, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A03	3	Promozione e sostegno dello "sport per tutti"	Proseguire nell'organizzazione delle iniziative, a carattere sportivo e ricreativo, volte a sviluppare il rapporto di collaborazione con le società e	Giovani Adulti Anziani Persone con disabilità	2020-2022	6	1	sport	Applicazione delle modalità previste dal regolamento sulla gestione di immobili per

			associazioni sportive del territorio. Tra queste, va segnalata la festa dello Sport: il progetto coinvolge tutti i soggetti che si occupano di sport, società sportive, associazionismo sportivo, scuole, parrocchie oratori.	Associazioni					affidamento/concessione immobili comunali (SI/NO)
A03	3	Promozione e sostegno dello "sport per tutti"	La promozione dello sport sul territorio è assicurata attraverso il sostegno alle associazioni sportive locali anche attraverso la messa a disposizione degli spazi comunali. Occorre garantire un utilizzo più razionale del patrimonio sportivo. Si rende pertanto necessario definire/rivedere i criteri per l'assegnazione stagionale degli spazi stessi.	Organi istituzionali Giovani Adulti Associazioni	2020-2022	6	1	sport	n. associazioni coinvolte

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- **Promozione della pratica sportiva**

- Realizzazione in economia, ivi compresa la progettazione grafica, dell'opuscolo contenente le informazioni relative alle proposte di attività sportive sul territorio (Sportinsieme).
- Aggiornamento ed implementazione periodica delle informazioni presenti sul sito Internet del Comune e relative agli eventi, alle attività e alle strutture sportive del territorio.

- **Associazionismo**

- Attività informativa finalizzata all'avvio delle procedure per il sostegno delle attività senza scopo di lucro.
- Presa in carico delle richieste di patrocinio per attività sportive, con erogazione di eventuali benefici economici (erogabili solo in subordine alla disponibilità economica).
- Definizione di criteri, riferiti all'anno 2021, per l'erogazione di contributi ad associazioni che hanno svolto la propria attività in tale ambito e adozione atti propedeutici alla loro erogazione.
- Svolgimento dell'attività di "sportello unico", con la quale il Servizio fornisce regolarmente attività di supporto alle associazioni all'ottenimento di tutte le autorizzazioni in capo ai competenti Servizi comunali e necessarie per lo svolgimento delle iniziative patrocinate.
- Aggiornamento delle Associazioni facenti parte della Consulta dello Sport, anche in relazione agli aggiornamenti dell'Albo delle Associazioni.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario del Settore Servizi alla Persona Cat. D.4 per il 8% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Responsabile del Servizio Cultura, Sport e Tempo Libero Cat. D1 per il 45% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Istruttore Amministrativo Cat. C1 per il 35% del proprio tempo-lavoro annuo.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

TABELLA DEGLI INDICI E DEGLI INDICATORI							
Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2020 Finale	2021 ATTESO
XASSESPO001	Numero di Associazioni Sportive iscritte nel Registro comunale associazioni	24	22	22	23,00	23	23
XASSESPO003	Numero di Associazioni Sportive coinvolte nelle iniziative sportive comunali	23	21	22	22,50	25	25
XASSESPO004	Numero di Associazioni Sportive coinvolte nell'opuscolo "Sportinsieme"	26	30	30	28,00	25	25
XASSESPO051	Numero di richieste di patrocinio presentate	9	14	14	11,50	10	5
XASSESPO052	Numero di richieste di patrocinio accolte sulla base di norme regolamentari	9	14	14	11,50	7	5

XASSEPO053	Numero di richieste di contributo presentate	0	6	6	4,00	15	5
XASSEPO054	Numero di richieste di contributo accolte sulla base di norme regolamentari ed in base alle disponibilità di bilancio	0	6	6	4,00	13	5
XASSEPO151	Ore settimanali medie di potenziale apertura degli impianti all'utilizzo di terzi	378	378	378	378,00	378	378
XASSEPO152	Ore settimanali medie di utilizzo dei campi di calcio	22,75	18,28	19	20,88	14,20	14
XASSEPO153	Ore settimanali medie di utilizzo della pista di pattinaggio	4,84	3,17	3	3,92	0,90	1
XASSEPO154	Ore settimanali medie di utilizzo della palestra polivalente	40	30,91	30	35,00	10	20
XASSEPO155	Ore settimanali medie di utilizzo delle palestre scolastiche	127,04	82,60	83	105,02	7,25	50
XASSEPO201	Valorizzazione da interventi diretti di terzi (sponsorizzazioni)	100	0	0	33,30	0	0
XASSEPO251	Numero di unità operative del processo "Gestione Iniziative Sportive"	1,04	2,12	2,04	1,54	1,04	0,88
XASSEPO252	Costo del processo "Gestione Iniziative Sportive"	190.249,65	240.697,14	147.657,12	168.953,39	138.287,72	108.758,94
XASSEPO253	Costi diretti del processo "Gestione Iniziative Sportive"	114.252,20	168.985,95	63.550,00	88.901,10	65.626,10	69.292,50
XASSEPO254	Costi indiretti del processo "Gestione Iniziative Sportive"	6.503,94	570,28	12.457,45	9.480,70	11.205,00	4.823,02
XASSEPO255	Costi del personale del processo "Gestione Iniziative Sportive"	69.493,50	71.140,90	71.649,67	70.571,59	61.456,62	34.643,42
XASSEPO256	Gradimento del servizio "Gestione Iniziative Sportive" - Predisposizione di un questionario di gradimento da somministrare nel corso dell'anno solare	81,76	81,94	80	80,88	n.r. nel 2020	80
XASSEPO259	Numero progetti sportivi proposti alle scuole nell'ambito del POFT	6	7	7	6,50	0	7
NUOVO01	N. attivazioni "sportello unico" a sostegno dell'organizzazione delle iniziative patrocinate					1	1
NUOVO02	N. Associazioni sportive che nell'anno solare hanno utilizzato gli impianti sportivi					18	18

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2021 finale
XAAAGPER201	Numero di unità operative dell'Ente	114,36	113,33	108,64	112,11	
XAADUDEM002	Popolazione residente al 31 dicembre	18.797	18.827	18.862	18.828,67	

Indicatore	Denominazione e formula	2017	2018	2019	Media	2021 Finale
3.104.002	Incidenza delle Associazioni coinvolte nella stesura dell'opuscolo Sportinsieme rispetto alle iscritte nel Registro	108,33	108,33	118	111,55	
3.104.003	Incidenza delle Associazioni coinvolte nelle iniziative sportive comunali rispetto alle iscritte nel Registro	95,83	95,83	127	106,22	
3.104.054	Incidenza delle sponsorizzazioni sul costo del processo	0	0	0	0,00	
3.104.101	Tasso di accesso degli impianti sportivi	51,49	51,49	37,92	46,97	
3.104.151	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	1,04	1,04	2,04	1,37	

3.104.152	Costo pro-capite del processo	10,12	10,12	10,88	10,37	
3.104.153	Gradimento delle iniziative sportive comunali	81,76	-	84,83	83,30	
NUOVO	N attivazioni "sportello unico"/patrocini concessi (NUOVO01/ XASSESPO052)					

**Missione 06 – Politiche giovanili, sport e tempo libero**  
**Programma 02 - Giovani**

Rientrano nelle finalità di questo programma tutti gli interventi relativi alle attività, progetti e iniziative gestite e curate dalla Biblioteca e dai Servizi Sociali per sostenere la partecipazione, la progettualità dei giovani, promuovendone il benessere e l'educazione alla Cittadinanza attiva e fornendo loro occasioni di apprendimento di competenze tecnico-professionali e relazionali spendibili sul mercato del lavoro.

Attualmente il Servizio Biblioteca e i Servizi Sociali organizzano e gestiscono sia attività in collaborazione (progetto Servizio Civile e attivazione di stage e/o percorsi esperienziali in biblioteca per giovani con disabilità) sia attività di competenza esclusiva, dettagliate successivamente.

In particolare, per quanto riguarda il progetto gestito in collaborazione relativo al Servizio Civile (attualmente, in Biblioteca e presso i Servizi Sociali sono attive n. 2 posizioni

Il **SERVIZIO BIBLIOTECA**, principalmente nell'ambito dei servizi erogati agli utenti, concorre a valorizzare i giovani disponibili a impegnare le proprie risorse umane e professionali sul territorio, fornendo loro occasioni di apprendimento di competenze tecnico-professionali e relazionali spendibili sul mercato del lavoro.

Le **FUNZIONI DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** sono le seguenti:

- svolgere un ruolo attivo nella rete delle alleanze formative territoriali, in collaborazione con scuole e altri Enti, per arricchire i percorsi di studio con competenze necessarie per un positivo inserimento nel mondo del lavoro
- elaborare e realizzare progetti formativi coerenti con l'organizzazione del Servizio Biblioteca che valorizzino gli interessi e gli stili individuali di apprendimento dei giovani coinvolti

I **COMPITI DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** sono i seguenti:

- accogliere i giovani all'interno dell'equipe lavorativa, con modalità funzionali al Servizio e rispondenti alle aspettative vocazionali e formative dei ragazzi.

Le **ATTIVITÀ DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** sono le seguenti:

- l'adesione al bando annuale del Servizio Civile Universale, in rapporto di partenariato con ANCI Lombardia
- l'accoglimento delle richieste di progetti di Alternanza Scuola Lavoro da parte delle scuole secondarie di II grado del territorio

I **SERVIZI SOCIALI** concorrono a sostenere la partecipazione attiva dei Giovani alla vita della Comunità con la finalità di promuoverne il benessere e prevenirne il disagio.

Le **FUNZIONI DEI SERVIZI SOCIALI** sono le seguenti:

- educare i Giovani alla Cittadinanza attiva;
- promuovere e sostenere la partecipazione e la progettualità dei Giovani;
- prevenire il disagio e promuovere il benessere dei Giovani.

Le **ATTIVITÀ** e gli **INTERVENTI** specifici garantiti ed attuati sono:

- monitoraggio e rendicontazione del Servizio Civile;
- eventuale partecipazione alla progettualità d'Ambito relativa alle Politiche Giovanili

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A03	4	Lo sguardo rivolto ai giovani	Promuovere e diffondere il servizio civile universale il servizio volontario europeo e le altre forme di volontariato giovanile, anche a livello sovracomunale.	Giovani Adulti	2020-2022	6	2	biblioteca	Adesione al bando servizio civile di ANCI (SI/NO)
A03	4	Lo sguardo rivolto ai giovani	Diverse sono le azioni da porre in essere per rispondere ai bisogni del mondo giovanile: a) promozione dell'orientamento formativo e della	Giovani Adulti	2020-2022	6	2	servizi sociali	Apertura e gestione di una postazione dedicata presso il Settore Servizi alla persona in collaborazione con AFOL



			fomazione professionale (con AFOL); b) favorire gli stage giovanili in Comune (bandi); c) studiare un sistema di incentivi per le start-up di realità imprenditoriali giovanili.						(SI/NO), collaborazione interistituzionale per l'applicazione delle misure statali e regionali
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI DEL SERVIZIO BIBLIOTECA** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- attivare (iter amministrativo) e gestire operativamente i progetti di Servizio Civile Nazionale in collaborazione con ANCI Lombardia, secondo le modalità previste nei bandi nazionali (nel 2021/22 n. 5 posizioni presso il Settore Servizi alla Persona, di cui n. 2 con avvio a maggio 2021 e n. 3 con avvio a dicembre 2021)
- gestire tirocini curriculari, principalmente nell'ambito del programma sperimentale di "alternanza scuola-lavoro" (D.M. prot.n. 28/0005408/1.44.10 del 5 giugno 2014), per studenti delle scuole secondarie di II grado (attività sospesa durante l'a.s. 2020-2021 in base alle prescrizioni anti Covid)

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI DEI SERVIZI SOCIALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- per l'intero periodo di riferimento, attuare tutti gli interventi e le attività ordinarie sopra dettagliate;
- per l'intero periodo di riferimento, sostenere e promuovere con la partecipazione agli incontri e/o gruppi di lavoro d'Ambito e/o di sovra-Ambito, le progettualità associate di interventi e/o azioni a favore dei Giovani, anche in collaborazione con la Città Metropolitana.

Tutte le attività e tutti gli interventi verranno sviluppati e gestiti in coerenza con le Linee programmatiche di mandato, nell'ambito della visione **Cusano Milanino Aperta** e dell'obiettivo strategico **Partecipazione dei Cittadini**, secondo gli indirizzi dell'Assessore alle Politiche Sociali, e di quanto definito nel **Documento Unico di Programmazione 2020/2022**. Le risorse umane impiegate vengono individuate nel personale assegnato al Servizio Biblioteca e ai Servizi Sociali, coordinato dal Funzionario Responsabile del Settore. Le dotazioni strumentali di base sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente, costituite in prevalenza da hardware e software.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

In capo al **SERVIZIO BIBLIOTECA**:

- Istruttore direttivo - Responsabile del Servizio Biblioteca Cat. D. per il 10% del proprio tempo-lavoro annuo;
- N. 4 Bibliotecari Cat. C. per il 8% del proprio tempo-lavoro annuo
- Responsabile di Plesso Cat. B per il 4% del proprio tempo-lavoro annuo

In capo ai **SERVIZI SOCIALI**:

- Funzionario responsabile del Settore Servizi alla Persona Cat. D4 per il 3% del proprio tempo-lavoro annuo;
- N. 1 Responsabile Servizio Sociale Amministrativo Cat. D per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

SERVIZIO BIBLIOTECA e SERVIZI SOCIALI							
TABELLA DEGLI INDICI E DEGLI INDICATORI							
Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2020 finale	2021 ATTESO
XASSEBBL306	Numero posizioni Servizio Civile Nazionale previste nei bandi (Biblioteca e Servizi Sociali)	2	2	2	2,00	2	5
XASSEBBL309	Numero posizioni Servizio Civile Nazionale attivate (Biblioteca e Servizi Sociali)	2	2	2	2,00	2	5
XASSEBBL307	Numero tirocini curriculari per studenti attivati in Biblioteca	6	2	4	4,00	Non realizzabili	Non realizzabili
XASSEBBL351	Numero di unità operative del processo "Gestione Biblioteca"	0,48	0,47	0,47	0,47	0,48	0,48

XASSEBBL352	Costo del processo "Gestione Biblioteca"	24.521,46	24.127,99	24.070,32	24.239,92	22.473,78	24.816,00
XASSEBBL353	Costi diretti del processo "Gestione Biblioteca"	3,101,10	3.085,80	3.077,60	3.081,70	1.109,20	3.516,00
XASSEBBL354	Costi indiretti del processo "Gestione Biblioteca"	3.013,26	2.863,33	2.760,90	2.879,16	2.491,05	2.500,00
XASSEBBL355	Costi del personale del processo "Gestione Biblioteca"	18.407,09	18.178,86	18.231,81	18.272,59	18.873,53	18.800,00

Indice	Denominazione	2017	2018	2019	Media	2021 finale
XAAAGPER201	Numero di unità operative dell'Ente	114,36	113,33	108,64	112,11	
XAADUDEM002	Popolazione residente al 31 dicembre	18.797	18.827	18.862	18.828,67	

Indicatore	Denominazione e formula	2017	2018	2019	Media	2021 finale
3.103.201	Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo - dal 2016 Costo della Missione 6 Programma 2 (XASSEBBL351/XAAAGPER201)*100	0,42	0,41	0,43	0,42	
3.103.202	Costo pro-capite del processo (per l'anno 2015 Sede Palazzo Cusano)- dal 2016 Costo della Missione 6 Programma 2 (XASSEBBL352/XAADUDEM002)	1,30	1,28	1,28	1,29	
3.103.204	Percentuale di attivazione posizioni di Servizio Civile Nazionale previste nel bando (XASSEBBL309/XASSEBBL306)*100	100	100	100	100	
3.103.205	Attivazione tirocini curriculari per studenti previsti c/o Biblioteca	S	S	S	S	

## Missione 1 – Edilizia Privata

### Missione 8 – Urbanistica

#### Missione 08 – Assetto del territorio ed edilizia abitativa

##### Programma 06 – Gestire l'Edilizia Privata (SUE)

##### Programma 01 – Gestire il servizio urbanistica

##### Programma 02 – Edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia economico-popolare

##### **Responsabilità Settore Pianificazione Territoriale e Qualità Urbana – Arch. Carmine Natale**

Lo Sportello Unico Edilizia si occupa di:

**RILASCIO TITOLI ABILITATIVI E/O ISTRUTTORIA DI PRATICHE EDILIZIE** – Il SUE provvede all'istruttoria delle pratiche edilizie per tutti gli interventi edilizi previsti dalla normativa di settore con rilascio del titolo abilitativo ovvero del diniego.

**RILASCIO AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA** – Il servizio svolge l'istruttoria delle pratiche in ambito vincolato (Milanino) rilasciando il relativo provvedimento che è propedeutico per l'istruttoria e rilascio del Permesso di Costruire o della DIA.

**ISTRUTTORIA SCIA DI AGIBILITÀ:** Il servizio provvede a istruire le pratiche di agibilità con eventuale sospensione dei termini e richiesta di integrazioni se la documentazione è incompleta.

**ASSEGNAZIONE NUMERI CIVICI** Si procedere previo sopralluogo all'assegnazione dei numeri civici

**DEPOSITO CEMENTI ARMATI:** Si provvede a timbrare e restituire copia della denuncia;

**FRAZIONAMENTI CATASTALI:** Si verifica che il frazionamento non costituisca lottizzazione abusiva e poi si procede con rilasciare copia timbrata.

**IDONEITÀ ABITATIVA:** Il servizio provvede a verificare la conformità igienico sanitaria degli alloggi e calcolare il numero massimo di occupanti funzionale al ricongiungimento familiare di stranieri;

**ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA ORDINARIA - SERVIZI EDILIZIA E URBANISTICA** - l'attività amministrativa ordinaria è svolta nel corso dell'anno in funzione delle istanze pervenute. Vengono trattate pratiche per il rilascio dei seguenti provvedimenti:

- 1) Certificati di Destinazione urbanistica - a seguito di richiesta si provvede a rilasciare apposito certificato di destinazione urbanistica ai fini previsti per legge, previa verifica incrociata con sovrapposizione delle schede catastali e tavola di azionamento del PGT e individuazione destinazione d'uso urbanistica con eventuali vincoli apposti sull'area interessata;
- 2) accesso agli atti - visura pratiche edilizie - l'attività consiste, mediante ricerca di archivio, nel mettere a disposizione di consiglieri comunali, dei cittadini o professionisti delegati che ne fanno richiesta, le pratiche edilizie o la documentazione amministrativa agli atti.
- 3) Autorizzazione occupazione suolo pubblico - Viene rilasciata l'autorizzazione temporanea per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche per la posa di ponteggi, verificandone i presupposti.
- 4) Contributi regionali per abbattimento barriere architettoniche (Istruire e inoltrare le richieste di contributo per interventi volti all'eliminazione delle barriere architettoniche di edifici privati con relativi atti di liquidazione.
- 5) Contributo 8% Enti Religiosi - si procede con l'assegnazione annuale del contributo dell'8 % degli oneri di urbanizzazione secondaria agli enti religiosi che ne fanno richiesta, verificando la correttezza della documentazione e la rendicontazione presentata.
- 6) Canoni di concessione aree pubbliche (edicole, fioristi, autolavaggio): adeguamento e verifica del versamento dei canoni di occupazione delle aree pubbliche date in concessione;
- 7) Verifica requisiti soggettivi per l'accesso all'edilizia convenzionata;
- 8) Certificato attestante il valore massimo di compravendita di edilizia convenzionata (con l'ausilio di un tecnico del servizio) in base all'algoritmo messo a punto dal CIMEP;
- 9) Idoneità alloggiativa: verifica della superficie dell'alloggio e il numero massimo di occupanti per la residenza di stranieri.

Rientrano nelle finalità della missione tutte le attività riconducibili all'istruttoria ed al rilascio dei titoli abilitativi, al controllo degli interventi edilizi sul territorio ed al rilascio dei certificati di agibilità dei fabbricati: si evidenzia che, a parità di risorse umane e strumentali a disposizione del servizio, se non con una contrazione delle stesse, si provvederà a digitalizzare la gestione delle pratiche edilizie al fine di rendere più efficiente e trasparente il servizio, con l'introduzione di un portale on-line per la presentazione delle istanze e la gestione delle stesse.

L'attività del SUE (Sportello Unico dell'Edilizia) proseguirà con una razionalizzazione dei flussi dei procedimenti, al fine di snellire l'attività di rilascio dei provvedimenti e di definizione delle pratiche, unitamente ad adeguamento della modulistica, in recepimento dei modelli unificati predisposti dalla Regione, al fine di uniformare l'attività del servizio a quella degli altri comuni lombardi.

Il Servizio Urbanistica si occupa di:

**APPROVAZIONE DELLE PROPOSTE DI PIANO ATTUATIVO E SUSSEGUENTE ATTUAZIONE (DI COMPARTI E AMBITI DI TRASFORMAZIONE): ITER DI REALIZZAZIONE DI OPERE PUBBLICHE A CARICO DEGLI OPERATORI COMPENDIATE IN CONVENZIONI URBANISTICHE** istruttoria delle proposte di piano attuativo, coadiuvando gli organi politici nella fase negoziale con gli operatori. Attuazione di piani previsti dallo strumento urbanistico vigente. Gestire il rilascio dei titoli abilitativi delle parti private e garantire la corretta realizzazione delle opere pubbliche contenute nei piani attuativi proposti, attraverso, sia la verifica tecnica dei progetti, che la verifica delle convenzioni che il controllo della loro esecuzione.

Ciò è perseguibile seguendo la fase progettuale ed esecutiva delle opere private e pubbliche come disciplinate dalle convenzioni urbanistiche, attraverso l'istruttoria dei progetti e il controllo nella fase esecutiva (con il supporto degli uffici che hanno competenze sulla viabilità, il verde e le infrastrutture pubbliche) sulla base anche della programmazione indicata nella convenzione urbanistica. (Le attività conseguenti sono evidentemente dipendenti dalla presentazione di piani attuativi da parte degli operatori privati);

**REVISIONE STRUMENTO URBANISTICO GENERALE** - Il servizio Urbanistica, con periodicità quinquennale, deve coadiuvare gli organi politici nell'approvare un nuovo Documento di Piano e se del caso provvedere a revisionare gli altri documenti del PGT (piano delle regole e piano dei servizi). Si tratta di procedimenti complessi che hanno un orizzonte temporale di almeno un triennio (dalla fase partecipata all'approvazione definitiva) e sono fondamentali per una corretta pianificazione del territorio comunale.

**Materia: Edilizia convenzionata – Trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà**

Obiettivo del programma è la gestione delle procedure di trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà delle aree di edilizia convenzionata: si dovrà procedere con l'alienazione delle aree del piano di zona consortile in proprietà divisa. Per tale attività si provvederà con risorse interne, nonostante si tratti di obiettivo non routinario: l'attività consentirà agli assegnatari di alloggi in edilizia convenzionata di rimuovere i vincoli legati al bene di proprietà e nel contempo di mettere a disposizione dell'Amministrazione Comunale delle risorse per migliorare la qualità urbana dei quartieri.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Servizio	Indicatore
A01	1	L'innovazione in Comune	Attuazione del Portale e costante aggiornamento e sviluppo dei servizi dedicati all'Edilizia e consultazione on line dello stato di avanzamento delle pratiche edilizie	Cittadini	2021-2023	1	6	edilizia	% titoli abilitativi rilasciati informaticamente
A01	4	Legalità nell'amministrazione	Attenzione alla trasformazione del territorio attraverso l'attività di controllo e vigilanza.	Cittadini	2021-2023	1	6	edilizia	n. verifiche effettuate nell'anno
A04	1	Attuazione del Piano di Governo del Territorio	Dare attuazione agli strumenti di governo del territorio in direzione di uno sviluppo urbano sostenibile e secondo criteri che promuovano la fruibilità del paese da parte dei cittadini e delle imprese.	Cittadini e imprese	2021-2023	8	1	edilizia	Tempo medio rilascio titoli abilitativi (in giorni)
A04	1	Attuazione del Piano di Governo del Territorio	Estendere il diritto di proprietà pieno ai fruitori degli alloggi in edilizia convenzionata.	Utenti alloggi ERP	2021-2023	8	2	edilizia	% pratiche evase con esito favorevole

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- rispettare e migliorare i tempi di istruttoria delle pratiche edilizie, mantenendo un adeguato livello di controllo amministrativo degli atti. Proseguire con il programma di digitalizzazione delle pratiche edilizie;
- rispettare e migliorare i tempi di istruttoria dei piani attuativi coadiuvando l'amministrazione nella negoziazione con gli operatori privati, mantenendo un adeguato livello di controllo amministrativo degli atti. Aprire tavoli tecnici per la fase di attuazione del PGT.;
- Procedere alla trasformazione di tutti gli alloggi ancora in diritto di superficie in piena proprietà con ricognizione annuale del valore delle aree in funzione del mercato immobiliare;

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario arch. Carmine Natale per il 70% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Arch. Carmen Autunno istruttore direttivo e responsabile SUE dal 01/03/2021- per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Geom. Lecchi fino al 28/02/2021 Geom. Buccioni dal 01/05/2021- per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Duilio Davì - Amministrativo a tempo indeterminato per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Silvia Piccina - Amministrativo part-time per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Micaela Abbiati - Amministrativo per il 100% del proprio tempo-lavoro annuo.

TABELLA DEGLI INDICI								
Indice	Denominazione	2018	2019	2020	Media	V	Valore atteso 2021	Consuntivo 2021
XATPGEDI003	Numero di Comunicazioni di Inizio Attività presentate	205	251	251	236		320	
XATPGEDI004	Numero di Comunicazioni di Inizio Attività controllate	205	240	240	228	-	310	
XATPGEDI005	Numero di Segnalazioni Certificate di Inizio Attività presentate	69	81	70	73	-	95	
XATPGEDI006	Numero di Segnalazioni Certificate di Inizio Attività istruite	63	78	65	69	-	90	
XATPGEDI007	Numero di Permessi di costruire presentati	9	16	5	10	-	11	
XATPGEDI008	Numero di Permessi di costruire istruiti	8	12	4	8	-	8	
XATPGEDI009	Numero di Permessi di costruire in sanatoria presentati	24	15	5	15	-	10	
XATPGEDI010	Numero di Permessi di costruire in sanatoria istruiti	20	12	4	12	-	8	
XATPGEDI011	Numero di Autorizzazioni paesistiche presentate	12	16	17	15	-	15	
XATPGEDI012	Numero di Autorizzazioni paesistiche istruite	10	11	14	12	-	12	
XATPGEDI013	Numero di Accertamenti di compatibilità paesistica presentati	1	4	2	2	-	3	
XATPGEDI014	Numero di Accertamenti di compatibilità paesistica istruiti	0	2	1	1	-	2	
XATPGEDI015	Numero di Cambi d'uso senza opere presentati	0	0	1	0	-	0	
XATPGEDI016	Numero di Cambi d'uso senza opere accertati	0	0	1	0	-	0	
XATPGEDI017	Numero di SCIA di agibilità presentate	40	39	45	41	-	35	
XATPGEDI018	Numero di SCIA di agibilità controllate	34	36	40	37	-	31	
XATPGEDI019	Numero di Autorizzazioni per pannelli fotovoltaici richieste	1	0	3	1	-	1	
XATPGEDI020	Numero di Autorizzazioni per pannelli fotovoltaici rilasciate	1	0	2	1	-	1	
XATPGEDI021	Numero di Richieste di abbattimento barriere architettoniche presentate	3	11	5	6		2	
XATPGEDI022	Numero di Richieste di abbattimento barriere architettoniche istruite	3	9	4	5		2	
XATPGEDI023	Numero di Conformità dei requisiti per edilizia agevolata presentate	2	1	0	1	-	1	
XATPGEDI024	Numero di Conformità dei requisiti per edilizia agevolata istruite	2	1	0	1	-	1	
XATPGEDI025	Numero di Determinazioni del valore di compravendita CIMEP presentate	2	2	3	2	-	2	
XATPGEDI026	Numero di Determinazioni del valore di compravendita CIMEP istruite	2	2	3	2	-	2	
XATPGEDI027	Numero di richieste di accesso agli atti pervenute	267	304	264	278		395	

XATPGEDI028	Numero di richieste di accesso agli atti istruite	263	300	237	<b>267</b>	-	<b>350</b>
XATPGEDI029	Numero di Interventi di manutenzione ordinaria pervenuti	17	15	17	<b>16</b>	-	<b>10</b>
XATPGEDI030	Numero di Interventi di manutenzione ordinaria controllati	17	15	17	<b>16</b>	-	<b>10</b>
XATPGEDI031	Numero di Certificati vari richiesti	1	0	0	<b>0</b>	-	<b>0</b>
XATPGEDI032	Numero di Certificati vari rilasciati	1	0	0	<b>0</b>	-	<b>0</b>
XATPGEDI033	Numero di Certificati di destinazione urbanistica richiesti	23	13	14	<b>17</b>	-	<b>30</b>
XATPGEDI034	Numero di Certificati di destinazione urbanistica rilasciati	23	13	14	<b>17</b>	-	<b>28</b>
XATPGEDI035	Numero di Denunce cementi armati presentate	42	20	12	<b>25</b>	-	<b>9</b>
XATPGEDI036	Numero di Denunce cementi armati istruite	42	20	12	<b>25</b>	-	<b>9</b>
XATPGEDI037	Numero di Autorizzazioni per occupazione di suolo pubblico richieste	23	18	8	<b>16</b>	-	<b>40</b>
XATPGEDI038	Numero di Autorizzazioni per occupazione di suolo pubblico rilasciate	23	18	8	<b>16</b>	-	<b>35</b>
XATPGEDI039	Numero di Denunce per nuovi ascensori presentate	14	5	5	<b>8</b>	-	<b>5</b>
XATPGEDI040	Numero di Matricole per nuovi ascensori rilasciate	14	5	5	<b>8</b>	-	<b>5</b>
XATPGEDI041	Numero di Certificazioni di idoneità abitativa richieste	31	34	30	<b>32</b>	-	<b>30</b>
XATPGEDI042	Numero di Certificazioni di idoneità abitativa rilasciate	28	31	27	<b>29</b>	-	<b>28</b>
XATPGEDI043	Numero di Pratiche di frazionamento presentate	4	13	4	<b>7</b>	-	<b>8</b>
XATPGEDI044	Numero di Pratiche di frazionamento istruite	4	13	4	<b>7</b>	-	<b>8</b>
XATPGEDI051	Numero di pratiche trattate	805	875	801	<b>827</b>	-	<b>895</b>
XATPGEDI052	Numero di pratiche edilizie trattate	374	456	364	<b>398</b>	-	<b>495</b>
XATPGEDI053	Numero di pratiche amministrative trattate	431	419	437	<b>429</b>	-	<b>400</b>
XATPGEDI054	Tempo complessivo per il rilascio Permessi di costruire (in giorni)	150	110	144	<b>135</b>	-	<b>100</b>
XATPGEDI055	Tempo complessivo per il rilascio delle Autorizzazioni O.S.P. (in giorni)	25	20	20	<b>22</b>	-	<b>20</b>
XATPGEDI058	Numero di pratiche edilizie caricate sul software del SUE	334	397	364	<b>365</b>	-	<b>495</b>
XATPGEDI060	Percentuale di pratiche edilizie presentate digitalmente	100%	100%	100%	<b>1</b>	-	<b>100%</b>
XATPGEDI101	Oneri di urbanizzazione	351.316	980.862	479000	<b>603726</b>	-	<b>650.000</b>
XATPGEDI151	Numero di ore di apertura settimanale dello Sportello Unico Edilizia	4	4	4	<b>4</b>	-	<b>4</b>
XATPGEDI152	Numero di controlli su attività edilizie	9	6	2	<b>6</b>	-	<b>7</b>
	Numero di piani attuativi adottati	0	0	0	<b>0</b>	-	<b>0</b>
	Rispetto dei tempi di approvazione dei piani attuativi	/	S	-	-	-	-
	Numero di piani attuativi presentati	0		0	<b>0</b>	-	<b>1</b>
	Numero tavoli tecnici per fase partecipata attuativa del PGT	n.r.		-	-	-	<b>nr</b>
	Numero di adesioni per la trasformazione del diritto di superficie pervenute	16	2	2	<b>7</b>	-	<b>5</b>
	Numero di richieste di certificazione del valore massimo di compravendita	nr	nr	3	<b>3</b>	-	<b>1</b>
	Tempo medio di evasione delle pratiche (al netto dei tempi del notaio e versamento)	15	15	25	<b>18</b>	-	<b>20</b>
XATPGEDI201	Numero di unità operative del processo "Pianificazione Territoriale"	4	4	5,5	<b>5</b>	-	<b>5,5</b>
XATPGEDI202	Numero di unità operative con mansioni tecniche	1,5	1,5	2,5	<b>2</b>	-	<b>2,5</b>
XATPGEDI203	Numero di unità operative con mansioni amministrative	3	2	3	<b>3</b>	-	<b>3</b>
XATPGEDI205	Costo del processo servizi Pianificazione e Qualità Urbana	n.r.	nr	219.248	-	-	<b>262.147</b>
XATPGEDI206	Costi diretti del processo	n.r.		3.500	-	-	<b>3.500</b>
XATPGEDI207	Costi indiretti del processo	n.r.		10.206	-	-	<b>51.000</b>
XATPGEDI208	Costi del personale del processo	n.r.		205.542	-	-	<b>207.647</b>

TABELLA DEGLI INDICATORI

Indicatore	P	Denominazione e Formula	2018	2019	2020	Media	V	2021 Atteso	2021 consuntivo
4.201.001		Controlli sull'attività edilizia (in relazione alle pratiche presentate)	2,10%	1,51%	2,00%	1,87%		<b>2,00%</b>	
4.201.003		Grado di controllo Segnalazioni Certificate di Inizio Attività	100%	98%	98%	100%		<b>100%</b>	
4.201.004		Tempo medio per il rilascio di Permessi di costruire (in giorni)	150	110	120	127		<b>100</b>	
4.201.005		Tempo medio per il rilascio di Autorizzazioni di occupazione suolo pubblico (in giorni)	25	20	20	22		<b>20</b>	
4.201.006		Pratiche medie per addetto	161	175	175	170		<b>170</b>	
4.201.007		Pratiche medie per addetto tecnico	167	182	180	176		<b>198</b>	
4.201.008		Pratiche medie per addetto amministrativo	143	139	135	139		<b>133</b>	
4.201.009		Tasso di accessibilità dell'Ufficio Edilizia Privata	11,11	11,11	11,11	11		<b>11</b>	
4.201.011		Percentuale di pratiche edilizie caricate presentate digitalmente	100%	100%	100%	100%		<b>100%</b>	
4.201.052		Proventi degli oneri di urbanizzazione	175.658	980.862	650.000	602173		<b>650.000</b>	
4.201.011		Percentuale delle istanze di trasformazione del diritto di superficie in proprietà evase	100%	100%	100%	100%		<b>100%</b>	
4.201.102		Costo pro-capite del processo			13,84	-		<b>14,00</b>	
4.201.010		Rispetto dei tempi di approvazione dei piani attuativi	n.r.	S	S	-		<b>S</b>	

## **Missione 14 – Sviluppo economico e competitività**

### **Programma 01 – Industria, PMI e artigianato**

### **Programma 02 – Commercio, reti distributive e tutela dei consumatori**

**Responsabilità Settore Pianificazione Territoriale e Qualità Urbana – Arch. Carmine Natale**

**Materia: Attività produttive**

Sportello SUAP

Rientrano nella competenza del SUAP tutte le attività riconducibili alla pianificazione ed allo sviluppo delle attività produttive, commerciali fisse ed ambulanti e dei pubblici esercizi nonché alla tutela dei consumatori nel rispetto delle norme in materia: si intende, in particolare, promuovere lo sviluppo delle attività di vicinato, anche attraverso il Piano Commerciale. Tra le attività svolte dal SUAP rientrano:

#### **AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI PER I POSTEGGI DEL MERCATO**

Gestire l'iter di rilascio, delle concessioni e autorizzazioni nei casi di assegnazione, sub-ingresso e rinnovo per i posteggi del mercato settimanale

#### **GESTIONE SPORTELLO IMPRESE (SUAP):- SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE IMPRESE TRAMITE GESTIONE INFORMATIZZATA DELLE PRATICHE**

Modulistica unificata S.C.I.A. (segnalazione certificata inizio attività) Avvio di una nuova attività, Modifica di una attività esistente. Subingresso. Cessazione attività. Sospensione/ripresa attività

Cambio ragione sociale Modifica soggetti titolari dei requisiti.

S.C.I.A. mod. B Commercio su aree pubbliche (mercato settimanale) Subingresso, Cessazione attività, Sospensione/ripresa attività, Cambio ragione sociale, Modifica soggetti titolari dei requisiti.

#### **RICHIESTE AMPLIAMENTO, RIDUZIONE, SCAMBIO POSTEGGIO (MERCATO SETTIMANALE)**

Consultazione regolamento "Disciplina commercio su aree pubbliche" richiesta parere Pol. Locale. Rilascio o diniego autorizzazione. Confcommercio richiesta mercati straordinari. Convocazione commissione, stesura del calendario. Lettera di risposta Confcommercio e rappresentanti del mercato

#### **INFORMAZIONI IN BASE AI BISOGNI DEI CITTADINI, INTERMEDIARI, IMPRENDITORI**

Gestire i rapporti con i cittadini e attori in genere coinvolti nello scenario relativo alle attività imprenditoriali e commerciali fornendo informazioni preliminari e approfondite relative alle procedure.

#### **ATTI AMMINISTRATIVI**

Ordinanze di revoca o sospensione d'attività in seguito a verbale del comando di polizia locale o carabinieri.

Delibere di giunta, determinazioni, liquidazioni

#### **VENDITE PROMOZIONALI, LIQUIDAZIONE**

Informazioni riferimenti legislativi. Controllo con archiviazione delle comunicazioni riguardanti le vendite di liquidazione

#### **AUTONOLEGGIO CON CONDUCENTE, TAXI**

Rilascio nulla osta per cambio autovettura, aggiornamento autorizzazione. Subingresso, controllo documentazione, rilascio autorizzazione.

#### **FIERE, SAGRE E EVENTI DI NATURA COMMERCIALE**

Tale attività è riconducibile ai procedimenti volti al rilascio dei titoli autorizzativi per lo svolgimento di fiere, sagre ed eventi di natura commerciale, organizzati in ambito comunale, curando l'istruttoria delle richieste pervenute. In tale ambito l'attività dovrà orientarsi a favorire il consolidamento delle sagre e fiere al fine di rafforzare i caratteri identitari locali.

L'attività del Servizio SUAP dovrà essere orientata verso un impulso e stimolo delle attività economiche sul territorio, introducendo nuovi strumenti regolamentari in grado di governare i processi di sviluppo economico locale, con un occhio particolare per gli esercizi di vicinato.

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

<b>Area strategica</b>	<b>Obiettivo Strategico</b>	<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Azione</b>	<b>Stakeholder</b>	<b>Durata</b>	<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Servizio</b>	<b>Indicatore</b>
A06	2	Valorizzare le tradizioni del patrimonio locale	Valorizzare le ricorrenze storiche, le iniziative tradizionali ed il patrimonio locale.	Cittadini, imprese	2021-2023	14	1	commercio cultura	n. iniziative promosse nell'anno



A06	2	Promuovere lo sviluppo delle attività produttive e commerciali	Promuovere l'insediamento di attività produttive e commerciali, anche con sgravi fiscali. Valorizzare le attività storiche del territorio. Riqualficazione del mercato.	Cittadini, imprese	2021-2023	14	2	commercio; tributi	n. nuove attività insediate nell'anno
-----	---	--	---	--------------------	-----------	----	---	--------------------	---------------------------------------

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- Istruire l'iter autorizzativo di tutte le attività economiche del territorio (apertura, chiusura, subentro attività commerciali di vicinato, medie strutture di vendita, concessioni del mercato etc..).
- Aggiornare i regolamenti che disciplinano il commercio e redigere un piano del commercio delle attività in sede fissa;
- Istruire l'iter autorizzativo delle manifestazioni e fiere locali che vengono programmate nel corso del triennio sia su iniziativa dell'A.C. che da associazioni locali, ovvero da altri soggetti.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2021, è il seguente:

- Funzionario arch. Carmine Natale per il 30% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Lina Valiante 100% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Clelia Marotta 100% del proprio tempo-lavoro annuo.

TABELLA DEGLI INDICI								
Indice	Denominazione	2018	2019	2020	Media	V	2021 Atteso	2021 Finale
XATPGCOM001	Numero di Segnalazioni Certificate di Inizio Attività pervenute	197	163	155	172		<b>190</b>	
XATPGCOM002	Numero di istanze pervenute allo Sportello Unico Attività Produttive	240	223	176	213		<b>220</b>	
XATPGCOM003	Numero di istanze gestite on-line dallo Sportello Unico Attività Produttive	197	163	176	179		<b>200</b>	
XATPGCOM004	Numero di autorizzazioni per commercio su aree pubbliche rilasciate	34	8	19	20		<b>18</b>	
XATPGCOM005	Numero di concessioni per commercio su aree pubbliche rilasciate	30	8	19	19		<b>18</b>	
XATPGCOM006	Numero di autorizzazioni per autonoleggio con conducente rilasciate	17	6	3	9		<b>2</b>	
XATPGCOM008	Numero complessivo di pratiche gestite	437	605	340	461		<b>380</b>	
XATPGCOM011	Numero di AUA presentate on line	2	2	1	1,66		<b>2</b>	
XATPGCOM014	percentuale di AUA evase on line	100	100	100	100		<b>100%</b>	
XATPGCOM052	Tempo medio di risposta pratiche S.U.A.P. escluse S.C.I.A. (in giorni)	20	20	20	20		<b>20</b>	
XATPGCOM151	Numero di unità operative del processo "S.U.A.P."	1	1,5	2	1,5		<b>2</b>	
XATPGCOM009	Numero di manifestazioni /eventi di natura commerciale produttiva presentate	7	7	6	6,66		<b>6</b>	
XATPGCOM010	Numero di adesioni a iniziative di promozione del territorio	0	0	0	0		<b>0</b>	
XATPGCOM012	Percentuale di manifestazioni /eventi autorizzati nei tempi previsti	100	100	100	100		<b>100%</b>	
XATPGCOM051	Numero di ore di apertura settimanale dello Sportello Unico Attività Produttive	14	14	15	14,33		<b>14</b>	
XATPGCOM052	Tempo medio di istruttoria SCIA commerciali	20	20	20	20		<b>20</b>	
XATPGCOM152	Costo del processo "S.U.A.P."	79.000	82452	89.400	83617		<b>85600</b>	
XATPGCOM153	Costi diretti del processo "S.U.A.P."	0	-	-	-		-	
XATPGCOM154	Costi indiretti del processo "S.U.A.P."	8.101	-	-	-		-	
XATPGCOM155	Costi del personale del processo "S.U.A.P."	70.907	73.492	89.400	77933		<b>78.200</b>	

<b>Indicatore</b>	<b>P</b>	<b>Denominazione e Formula</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Media</b>	<b>V</b>	<b>2021 Atteso</b>	<b>2021 finale</b>
4.202.001		Percentuale di unità operative dell'Ente dedicate al Processo	1,03	1,2	2	1,41		<b>2</b>	
4.202.002		Tasso di accessibilità dello Sportello Unico Attività Produttive	0,28	0,28	0,28	0,28		<b>0,28</b>	
4.202.003		Pratiche medie gestite da ciascuna unità operativa	268	424	170	287		<b>190</b>	
4.202.004		Percentuale di istanze al S.U.A.P. gestite on-line	71,6	80%	88%	82%		<b>80%</b>	
4.202.005		Tempo medio di risposta pratiche S.U.A.P. escluse S.C.I.A. (in giorni)	20	20	20	20		<b>20</b>	
4.202.008		Percentuale di AUA evase on line	100	100%	100%	100%		<b>100%</b>	
4.202.006		Percentuale di manifestazioni /eventi autorizzati nei tempi previsti	100%	100	100%	100%		<b>100%</b>	
4.202.051		Costo pro-capite del processo	3,69	4,20	4,73	4,21		<b>4,80</b>	
4.202.052		Costo pro-atto del processo	173,61	180,77	262	205,46		<b>270</b>	

### Missione 03 – Ordine pubblico e sicurezza

#### Programma 01 – Polizia locale e amministrativa

**Responsabile Settore Polizia Locale – Dott. Fabio Pedrazzoli**

Il SERVIZIO di polizia locale viene articolato attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- rispetto delle regole della convivenza civile, attraverso azioni a carattere preventivo e repressivo, volte a ridurre i livelli di trasgressione delle norme, penali e amministrative, consentendo il consolidamento di una convivenza civile e pacifica;
- tutela della qualità dell'ambiente e del territorio, attraverso azioni di presidio e controllo del territorio e di ferma repressione delle inosservanze e dei reati in materia ambientale, edilizia e commerciale;
- diminuzione dei costi sociali ed economici dovuti a problemi della mobilità, attraverso attività di analisi, controllo e presidio viario e azioni propositive finalizzate a garantire la sicurezza e la regolarità della mobilità, mirando alla diminuzione dell'infortunistica stradale e dei tempi di percorrenza;
- miglioramento della percezione di sicurezza e riduzione delle soglie di allarme sociale, attraverso l'innalzamento del livello di sicurezza percepito dai cittadini, indipendentemente dalla dimensione reale degli eventi che si manifestano sul territorio.

Le AZIONI PRIORITARIE che vengono perseguite per il raggiungimento dei citati obiettivi riguardano i seguenti aspetti:

- presidio del territorio, attraverso una costante e capillare presenza sul territorio, che si esplicita attraverso un'attività di conoscenza e di sistematica raccolta di informazioni su tutte le componenti che ne costituiscono la complessa realtà;
- monitoraggio e governo della mobilità, attraverso la attivazione di interventi di controllo a carattere preventivo e repressivo nonché di sensibilizzazione e di formazione alla educazione stradale, assumendo altresì azioni propositive nei confronti dell'Amministrazione Comunale nella definizione e aggiornamento dei piani di viabilità;
- intervento preventivo sui fenomeni di disagio, malessere e degrado, attraverso azioni di prevenzione integrata in sinergia ed in collaborazione con altri soggetti, sviluppando altresì una combinazione di interventi volti a ridurre i problemi di devianza e di criminalità (presidi permanenti o mobili, gestione e mediazione dei conflitti...);
- individuazione e monitoraggio delle aree di rischio ambientale, attraverso la pianificazione delle azioni a tutela di determinate aree (aree gioco ed aree verdi, parchi...), costituendo nel contempo le dovute collaborazioni con altri enti e soggetti (individuati per competenza o specifiche conoscenze);
- assistenza e supporto alle vittime della criminalità, attraverso l'attuazione di azioni positive di sostegno per tutti quei cittadini esposti o già vittime di eventi criminosi, tese a facilitare il miglioramento della qualità della vita e contribuire a limitare dimensioni conflittuali e l'insorgere di rischi di esclusione sociale;

Le ATTIVITÀ quotidianamente poste in essere dalla polizia locale riguardano i seguenti ambiti:

- prossimità, attraverso l'esercizio quotidiano delle funzioni attribuite prestando attenzione ai bisogni espressi dalla cittadinanza e dalle sue forme associative e/o rappresentative, con una attività di presenza ed ascolto nell'ambito delle strategie di comunicazione poste in essere dall'Amministrazione Comunale;
- raccolta e gestione delle informazioni, attraverso le opportunità di contatto con la cittadinanza nella quotidiana attività operativa degli agenti ed ufficiali, l'acquisizione di informazioni specifiche derivate dalle attività di polizia amministrativa e giudiziaria e gli incontri con le realtà locali al fine di recepire bisogni e problematiche;
- prevenzione, attraverso la mappatura dei segmenti di popolazione residente, degli eventi, dei rischi e delle caratteristiche del tessuto urbano; l'identificazione dei bisogni e delle principali problematiche percepite; l'attivazione di strategie di prevenzione specifiche per specifici segmenti di cittadini od aree;
- azione di sicurezza stradale, attraverso un'analisi del territorio, riferita ad infrastrutture, traffico veicolare, infortunistica stradale, periodicità e ricorrenza delle criticità, utilizzando i dati raccolti per individuare i punti critici della rete viaria, proporre soluzioni da valutare, organizzare azioni di presidio e controllo;
- l'emergenza Covid ha visto la polizia locale coinvolta come unico attore designato per i controlli delle quarantene e degli isolamenti fiduciari; di pari passo con l'evolvere dei contagi è aumentato il numero dei controlli quotidiani da effettuare arrivando a superare il numero di ottanta accessi nel periodo più critico.

Gli STRUMENTI ORGANIZZATIVI tramite i quali viene espletato il servizio per il raggiungimento degli obiettivi sono i seguenti:

- integrazione e coordinamento, attraverso azioni positive quali la proposta di interventi focalizzati su eventi, problematiche e temi specifici, momenti di formazione congiunta e definizione di piani e modalità operative condivisi nonché l'attivazione di momenti strutturati di ascolto e la costituzione di incontri con i cittadini;
- miglioramento delle tecnologie e degli strumenti operativi, attraverso il potenziamento dell'informatizzazione con l'intento di agevolare l'acquisizione, la gestione e l'archiviazione delle informazioni nonché della dotazione tecnologico-strumentale per risolvere le problematiche di competenza;
- sviluppo delle risorse umane e dei sistemi gestionali, attraverso percorsi formativi di ingresso e di formazione continua e specialistica nonché tramite lo sviluppo e la realizzazione di un sistema gestionale basato sulle risorse umane disponibili e sul loro potenziale.

Le **LEVE DI FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO** utilizzate per lo svolgimento del servizio sono le seguenti:

- flessibilità organizzativa, attraverso l'impiego delle risorse umane e strumentali disponibili, in contesti operativi differenti o emergenziali, mantenendo inalterato il livello di efficacia ed efficienza e garantendo la piena operatività;
- efficacia ed efficienza, attraverso la distribuzione e l'impiego delle risorse secondo gli obiettivi ordinati per priorità, dando atto che l'operato del servizio dovrà essere teso all'efficace raggiungimento degli obiettivi preordinati, mediante l'uso razionale ed economico delle risorse disponibili;
- coordinamento interno, attraverso meccanismi organizzativi e ruoli rappresentati dal Comandante (che definisce programmi di lavoro e linee guida), dal Team di Comando (che valida obiettivi e priorità e li traduce in piani ed azioni) e dall'U.O. di Direzione e Coordinamento (che supporta logisticamente il Team);
- pianificazione e controllo gestionale, attraverso una direzione per obiettivi fissati annualmente nel quadro di quelli attribuiti dall'Amministrazione Comunale al Comando nel corso del mandato, verificati periodicamente e supportati da indicatori di servizio, qualità, efficacia, processo, efficienza, costo, beneficio e soddisfazione);
- sviluppo professionale, attraverso la selezione secondo gli strumenti e le modalità di legge, la formazione di base secondo la legge regionale e l'aggiornamento professionale che dovrebbe riguardare non solo la normativa di settore ma anche la difesa personale, le tecniche operative e le lingue straniere.

#### **GESTIONE DEI PARCOMETRI COMUNALI**

Il servizio parcometri comunali comprende le seguenti attività:

- controllo del corretto funzionamento delle apparecchiature installate sul territorio (di regola effettuato una volta al giorno);
- attività sanzionatoria per i veicoli non in regola con la disciplina della sosta nelle aree soggette alla sosta a pagamento;
- gestione completa degli accertamenti di violazione (data entry, stampa ed invio verbali, gestione pagamenti e ricorsi, formazione dei ruoli);
- sostituzione dei rotoli di carta per gli scontrini (effettuata al bisogno);
- acquisto e sostituzione delle batterie di supporto ai pannelli solari (effettuata al bisogno);
- sostituzione di piccole parti meccaniche quali tasti, selettori e stampanti (effettuata al bisogno);
- redazione degli atti amministrativi per la fornitura della carta e dei pezzi di ricambio per le operazioni di manutenzione;
- pulizia della parte interna delle apparecchiature e liberazione delle monete incastrate (effettuata al bisogno, di regola entro mezz'ora dalla segnalazione);
- svuotamento delle cassette portamonete da ogni singola apparecchiatura (di regola effettuato una volta a settimana);
- conteggio delle monete prelevate da ogni singola apparecchiatura (di regola effettuato una volta a settimana);
- versamento presso la Tesoreria Comunale delle monete prelevate, contate e suddivise per valore (di regola effettuato una volta a settimana);
- rendicontazione all'Ufficio Economato delle operazioni di prelievo e di versamento delle monete (effettuata mensilmente);
- assistenza al Collegio dei Revisori dei Conti per le operazioni di verifica contabile (effettuata su richiesta);
- rilascio dei permessi di parcheggio per i residenti aventi diritto (previa presentazione di apposita istanza e favorevole istruttoria della stessa);
- rilascio dei permessi di parcheggio per gli abbonati (previa presentazione di apposita istanza, favorevole istruttoria della stessa ed incasso della tariffa);

mentre non comprende le manutenzioni riguardanti le componenti elettroniche e l'eventuale riprogrammazione delle apparecchiature per cambio di tariffe od altro, fermo restando l'attivazione presso i tecnici esterni abilitati.

#### **MANTENIMENTO DEI PRINCIPALI STANDARD DI OPERATIVITÀ**

Con il protrarsi dell'emergenza sanitaria è continuato il lavoro di prevenzione e controllo dei comportamenti a rischio per la cittadinanza e degli spostamenti delle persone; tali controlli sono stati via via alleggeriti a seguito dell'istituzione delle zone "a colore" e dei passaggi da zona rossa a zona arancio, da zona gialla a zona bianca, con l'ultimo provvedimento del 14 Giugno 2021. Queste riaperture hanno portato la situazione del traffico ai livelli pre-pandemia con un consistente aumento della circolazione veicolare e dei problemi correlati.

Grossa novità è stata il passaggio, a partire dal mese di Marzo, al sistema di pagamenti "PagoPa", una vera e propria rivoluzione che ha richiesto nuovi sistemi di contestazione delle sanzioni amministrative utilizzando solo strumentazione elettronica, così come le successive modalità di pagamento delle sanzioni stesse: non più pagamenti tramite POS, conti correnti, bonifici ecc. ma solo pagamenti che transitano sul circuito "PagoPa" mediante l'utilizzo di sistemi a lettura ottica.

Tutto questo ha costretto gli operatori del comando a rivedere il modo di lavorare, sia su strada che negli uffici, passaggio non scevro da difficoltà legate, soprattutto, all'utilizzo di strumenti elettronici in sostituzione del vecchio "bollettario" cartaceo.

A partire dal mese di Maggio ed in via sperimentale fino a fine Ottobre 2021, è iniziato il terzo turno per garantire i pattugliamenti serali del territorio, al fine di contribuire alla sorveglianza della città, effettuando servizi di pronto intervento sia nell'ambito dell'attività di polizia stradale, sia per quanto riguarda le esigenze di polizia giudiziaria e di sicurezza urbana.

Giova ricordare che le materie di competenza del Comando di Polizia Locale sono numerose e spesso trasversali: a titolo esemplificativo ma non esaustivo riguardano le discipline della polizia ambientale, amministrativa, commerciale, edilizia, giudiziaria, locale, sanitaria, stradale, urbana e della pubblica sicurezza.

Il contesto in cui il Comando è chiamato ad operare è influenzato dalle caratteristiche del tessuto urbano e sociale di riferimento, sempre più complesso.

Negli ultimi anni, il Comando ha sempre cercato di garantire livelli di operatività che non riflettessero più di tanto la sempre minore disponibilità di risorse economiche ed umane, assicurando una risposta ad un numero sempre maggiore di richieste di intervento: giova tuttavia rilevare che la notevole contrazione di personale degli ultimi anni non potrà che influire negativamente sui risultati finali.

*L'implemento dell'informatizzazione dei processi di verbalizzazione, iniziata a fine anno e resasi necessaria per le nuove norme sui pagamenti alla Pubblica Amministrazione, ha determinato un nuovo modo di lavorare in alcuni ambiti del procedimento amministrativo, coinvolgendo gli addetti all'ufficio verbali in questa nuova esperienza.*

*Il passaggio in "cloud" del programma di gestione della verbalizzazione ha coinvolto il personale d'ufficio nell'apprendimento delle novità attraverso alcune giornate di formazione in sede.*

*La manutenzione "straordinaria" dei parcometri, curata da un ufficiale del comando, ha comportato un notevole dispendio di energie poiché le apparecchiature installate manifestano continui problemi nei sistemi di pagamento (monete e card) richiedendo interventi mirati.*

### **Missione 03 – Ordine pubblico e sicurezza**

#### **Programma 02 – Sistema integrato di sicurezza urbana**

#### **Responsabile Settore Polizia Locale – Dott. Fabio Pedrazzoli**

Il **SERVIZIO** di polizia locale, tra le sue attività riconducibili a missioni e programmi differenti da quello istituzionale, si occupa anche di sicurezza urbana, in quanto:

- il Comune pone la sicurezza urbana tra le condizioni primarie per l'ordinato svolgimento della vita civile ed individua nella polizia locale l'attore strategico nella costruzione del progetto volto a garantire, in coordinamento con le altre forze di Polizia dello Stato, il presidio del territorio e la sicurezza urbana, assicurando il rispetto della norma e della legalità, attraverso il perseguimento degli obiettivi indicati nei programmi regionali e condivisi dell'Amministrazione Comunale;
- gli operatori del Comando di Polizia Locale, in relazione al grado, ricoprono anche le funzioni di Ufficiali od Agenti di Polizia Giudiziaria e pertanto devono, anche di propria iniziativa, prendere notizia dei reati, impedire che vengano portati a conseguenze ulteriori, ricercarne gli autori, compiere gli atti necessari per assicurare le fonti di prova e raccogliere quant'altro possa servire per l'applicazione della legge penale.

I **COMPITI** principalmente svolti nell'ambito del programma sono i seguenti:

- gestione dell'esecuzione e della trasmissione degli atti conseguenti all'accertamento dei reati previsti dal Codice Penale e da altre norme penali speciali;
- programmazione, coordinamento e monitoraggio delle politiche, dei piani e dei programmi connessi alla sicurezza urbana;
- realizzazione di azioni informative e di attività di educazione stradale e civica per sviluppare una migliore conoscenza e consapevolezza dei comportamenti;

I fenomeni di criminalità ed i comportamenti illegali e devianti che interessano i contesti urbani risultano caratterizzati da una crescente complessità in quanto sempre più spesso appaiono come la risultante di fenomeni di rilevanza nazionale ed internazionale che impongono di affiancare all'intervento dello Stato ulteriori interventi che riducano l'impatto di detti fenomeni a livello locale, incidendo sulla qualità della vita urbana e sulla coesione sociale, fenomeni che possono affrontarsi mediante politiche locali di sicurezza nel quadro delle competenze proprie del Comune a mezzo della polizia locale, che però ha la necessità di operare nell'ambito di un efficace sistema di sicurezza integrato, unendo azioni rivolte al presidio del territorio ed alla repressione di fenomeni di criminalità ed illegalità ad azioni preventive allo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili. Se è fuor di dubbio che la presenza su strada del personale della polizia locale rappresenta uno strumento di prevenzione assai efficace è altrettanto vero che la riduzione di organico e l'aumento delle attività burocratiche affidate al Comando rendono necessario un potenziamento sia degli strumenti elettronici in grado di garantire un costante accertamento delle violazioni alle norme di legge sia delle apparecchiature di video sorveglianza.

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- garantire lo svolgimento delle funzioni di Polizia Giudiziaria in capo agli operatori del Comando di Polizia Locale, sia di iniziativa che in forza di deleghe dell'Autorità Giudiziaria;
- programmare, coordinare e monitorare le politiche, i piani ed i programmi legati alla sicurezza urbana che dovessero riguardare il territorio comunale;
- progettare e realizzare azioni informative ed attività di educazione stradale e civica presso gli Istituti scolastici, per migliorare la conoscenza e la consapevolezza dei comportamenti;

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2020, è il seguente:

- Commissario di Polizia Locale Fabio Pedrazzoli per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Commissario di Polizia Locale Gerardo Conte per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo;

- Commissario di Polizia Locale Luigi Malaspina per il 5% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Fabio Bertazzolo per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Pasqualino Andreiuolo per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Carmine Conforto per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Claudio Calderaro per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente Scelto di Polizia Locale Anita Zanellato per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Gabriele Di Miceli per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Vito La Verde per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Alfonso Di Donna per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Laura Castronuovo per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente Scelto di Polizia Locale Gaetano Vigna per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente Scelto di Polizia Locale Marco Laini per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente Scelto di Polizia Locale Andrea Santucci per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente di Polizia Locale Antonio Di Cataldo per il 2% del proprio tempo-lavoro annuo.

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell’inventario dei beni mobili dell’Ente ed assegnate al programma in parola.

*Si è reso necessario individuare due nuovi soggetti, operanti a turni alterni, al fine di garantire continuità nei servizi erogati, predisposizione dei ricorsi e presenza alle udienze per il contenzioso e per assicurare un costante contatto con gli uffici delle Procure della Repubblica per le attività delegate.*

*Anche qui implemento della parte informatica dato che, la Prefettura di Milano in particolare, ha informatizzato tutti i processi utilizzando il portale del Ministero dell’Interno (S.A.N.A.) nella gestione dei ricorsi, dei documenti, delle comunicazioni in entrata ed in uscita; il personale del servizio di P.G. ha dovuto seguire una specifica formazione.*

*Analogo discorso per il portale “N.D.R.”, unificato per tutte le Procure dello Stato, unico sistema attualmente in uso per il deposito delle notizie di reato; identico discorso di formazione per gli operatori addetti alla polizia giudiziaria.*

Gli **OBIETTIVI OPERATIVI** estratti dal Documento Unico di Programmazione 2021-2023, per l’intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

Area strategica	Obiettivo Strategico	Obiettivo Operativo	Azione	Stakeholder	Durata	Missione	Programma	Materia	Servizio	Indicatore
A02	2	Contrasto agli illeciti	Prevenzione e contrasto dei comportamenti illeciti e della criminalità anche in collaborazione con la Prefettura, l’Autorità Giudiziaria e le Forze dell’ordine in generale	Cittadini	2021-2023	3	2	Polizia locale	polizia locale	n. controlli effettuati nell’anno
A02	2	Contrasto agli illeciti	Attività di contrasto ai fenomeni di abusivismo in diversi campi al fine di garantire la sicurezza ed il controllo del territorio	Cittadini	2021-2023	3	2	Polizia locale	polizia locale	n. controlli effettuati nell’anno
A02	2	Controllo del territorio	Concorrere incisivamente alla prevenzione ed al contrasto degli illeciti attraverso lo sviluppo del sistema di videosorveglianza e il collegamento con la centrale operativa della polizia locale e con i Carabinieri.	Cittadini Autorità Giudiziaria Organi di polizia	2021-2023	3	2	Polizia locale	polizia locale	numero di telecamere convogliate sulla Centrale Operativa del Comando di Polizia Locale

A02	2	Controllo del territorio	Istituzione del terzo turno per garantire i pattugliamenti serali del territorio, al fine di contribuire alla sorveglianza della città, effettuando servizi di pronto intervento sia nell'ambito dell'attività di polizia stradale, sia per quanto riguarda le esigenze di polizia giudiziaria e di sicurezza urbana.	Cittadini	2021-2023	3	2	Polizia locale	polizia locale	Istituzione del terzo turno (SI/NO)
A02	3	Gestire le calamità naturali	Garantire lo sviluppo delle attività di prevenzione dei rischi sul territorio mediante il rafforzamento della pianificazione e gli investimenti a sostegno del Gruppo di volontari di Protezione civile.	Cittadini	2021-2023	11	1	Protezione civile	polizia locale	% interventi gestiti dal gruppo comunale di protezione civile

Giova precisare che il valore assoluto relativo ai controlli istituzionali ed alle ore dedicate alla gestione dei parcometri comunali può risultare inferiore rispetto al dato medio in quanto:

- relativamente ai controlli istituzionali, occorre tenere in giusta considerazione l'avvenuta riduzione di organico che ha interessato il Servizio;
- relativamente alla gestione dei parcometri comunali, oltre a rinviare alle considerazioni precedenti, si segnala che il numero delle apparecchiature installate è sceso da 13 a 5.

Gli **OBIETTIVI GESTIONALI** che discendono dai citati obiettivi operativi, per l'intero periodo di riferimento, sono i seguenti:

- tutelare il decoroso svolgimento della vita cittadina e dell'integrità del pubblico demanio comunale, garantendo la libertà dei singoli dal libero arbitrio di altri, contribuendo alla sicurezza dei cittadini e sovrintendendo al buon andamento della comunità, disciplinando l'attività ed il comportamento dei cittadini.

Il **PERSONALE** dipendente impiegato nelle attività riconducibili al presente programma, per l'anno 2020, è il seguente:

- Commissario di Polizia Locale Fabio Pedrazzoli per il 90% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Commissario di Polizia Locale Gerardo Conte per il 95% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Commissario di Polizia Locale Luigi Malaspina per il 95% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Fabio Bertazzolo per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Pasqualino Andreiuolo per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Carmine Conforto per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Sovrintendente di Polizia Locale Claudio Calderaro per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente Scelto di Polizia Locale Anita Zanellato per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Gabriele Di Miceli per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Vito La Verde per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Alfonso Di Donna per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Assistente di Polizia Locale Laura Castronuovo per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente Scelto di Polizia Locale Gaetano Vigna per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente Scelto di Polizia Locale Marco Laini per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente Scelto di Polizia Locale Andrea Santucci per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;
- Agente di Polizia Locale Antonio Di Cataldo per il 98% del proprio tempo-lavoro annuo;

Le **DOTAZIONI STRUMENTALI** necessarie per le attività del presente programma sono quelle presenti nell'inventario dei beni mobili dell'Ente ed assegnate al programma in parola.

**TABELLA DEGLI INDICI**

<b>Indice</b>	<b>Denominazione</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Media</b>	<b>V</b>	<b>2021 Atteso</b>	<b>2021 Finale</b>
XAVPLPOL002	Numero di determinazioni del Settore	37	39	40	38,67	±	30	
XAVPLPOL006	Numero di ordinanze viabilistiche emanate	165	174	183	174,00	±	140	
XAVPLPOL008	Numero di ordinanze sindacali predisposte	17	20	23	20,00	±	10	
XAVPLPOL010	Numero di autorizzazioni di passo carrabile rilasciate	0	6	4	3,33	±	4	
XAVPLPOL012	Numero di autorizzazioni di occupazione di suolo pubblico rilasciate	238	274	186	232,67	±	210	
XAVPLPOL015	Numero di permessi di sosta rilasciati	62	48	58	56,00	±	50	
XAVPLPOL016	Numero di contrassegni di parcheggio per disabili rilasciati nell'anno	101	135	145	127,00	±	80	
XAVPLPOL152	Numero di controlli in materia di smaltimento di rifiuti urbani	1.876	1.992	1.240	1.702,67	±	1.000	
XAVPLPOL201	Numero di servizi di Polizia Amministrativa	37	46	57	46,67	±	35	
XAVPLPOL252	Numero di esercizi commerciali controllati	88	121	68	92,33	±	60	
XAVPLPOL301	Numero di servizi di Polizia Edilizia	48	58	28	44,67	±	25	
XAVPLPOL302	Numero di cantieri edili controllati di iniziativa	43	76	41	53,33	±	25	
XAVPLPOL303	Numero di cantieri edili controllati su segnalazione dell'Ufficio Tecnico	9	12	9	10,00	±	10	
XAVPLPOL402	Numero di accertamenti effettuati per Uffici comunali	883	880	753	854,33	±	800	
XAVPLPOL403	Numero di accertamenti effettuati per Enti diversi	65	57	65	63,00	±	50	
XAVPLPOL404	Numero di notificazioni effettuate	287	321	261	287,33	±	280	
XAVPLPOL405	Numero di servizi in occasione di sedute del Consiglio comunale	9	9	8	9,67	±	10	
XAVPLPOL451	Numero di servizi di Polizia Sanitaria	20	17	62	31,00	±	15	
XAVPLPOL452	Numero di accertamenti sanitari obbligatori eseguiti	4	4	1	3,00	±	5	
XAVPLPOL453	Numero di trattamenti sanitari obbligatori eseguiti	0	1	3	2,67	±	1	
XAVPLPOL454	Numero di controlli in materia igienico-sanitaria	16	13	10	13,33	±	10	
XAVPLPOL501	Numero di servizi di Polizia Stradale	8.037	7.954	5.822	7.265,33	±	6.800	
XAVPLPOL502	Numero di pattugliamenti statici del territorio	250	248	196	235,33	±	150	
XAVPLPOL503	Numero di pattugliamenti dinamici del territorio	668	664	740	704,00	±	620	
XAVPLPOL504	Numero di veicoli controllati	885	818	621	767,33	±	750	
XAVPLPOL505	Numero di provvedimenti restrittivi su veicoli e/o documenti di circolazione	55	44	20	36,67	±	25	
XAVPLPOL506	Numero di cantieri stradali controllati	233	202	106	185,00	±	140	
XAVPLPOL507	Numero di incidenti stradali rilevati	79	71	51	63,67	±	60	
XAVPLPOL508	Numero di incidenti stradali con danni a cose rilevati	45	32	25	27,67	±	35	
XAVPLPOL509	Numero di incidenti stradali con lesioni a persone rilevati	34	39	26	36,00	±	35	
XAVPLPOL513	Numero di persone ferite in incidenti stradali	41	47	30	41,67	±	40	
XAVPLPOL514	Numero di persone decedute in incidenti stradali	0	0	0	0,33	±	0	
XAVPLPOL553	Numero di servizi ai plessi scolastici	1.762	1.736	802	1.430,33	±	800	
XAVPLPOL601	Numero di servizi di Pubblica Sicurezza	302	278	240	271,33	±	200	
XAVPLPOL602	Numero di infortuni sul lavoro rilevati	7	4	2	2,67	±	4	
XAVPLPOL603	Numero di denunce di infortunio sul lavoro ricevute	10	11	8	10,67	±	10	
XAVPLPOL604	Numero di comunicazioni di cessione di fabbricato ricevute	96	76	60	82,67	±	50	
XAVPLPOL651	Numero di violazioni diverse dal CdS accertate nell'anno	63	39	70	51,67	±	80	
XAVPLPOL653	Numero di violazioni ambientali accertate nell'anno	37	19	4	20,00	±	10	
XAVPLPOL654	Numero di violazioni commerciali accertate nell'anno	15	9	4	9,33	±	5	
XAVPLPOL655	Numero di violazioni edilizie accertate nell'anno	1	3	2	2,00	±	2	



XAVPLPOL657	Numero di scritti difensivi presentati al Sindaco	4	3	4	3,67	≤	4	
XAVPLPOL662	Numero di violazioni al CdS accertate nell'anno	9.055	7.322	5.369	7.249	±	4.500	
XAVPLPOL667	Numero di ricorsi presentati nell'anno solare per violazioni al CdS	107	43	14	54,67	±	40	
XAVPLPOL668	Numero di ricorsi presentati al Prefetto	87	29	12	42,67	±	35	
XAVPLPOL673	Numero di ricorsi presentati al Giudice di Pace	20	6	2	9,33	±	5	
XAVPLPOL751	Numero di Operatori del Comando di Polizia Locale	18	18	16	17,33	=	16	
XAVPLPOL752	Età media degli Operatori del Comando di Polizia Locale (in anni)	49	51	50	49,96	≥	50,00	
XAVPLPOL754	Numero di giornate lavorative nell'anno	365	365	366	365,33	=	365	
XAVPLPOL756	Numero di chilometri percorsi dai veicoli del Comando di Polizia Locale	35.839	27.142	25.538	29.506,33	±	27.375	
XAVPLPOL757	Tempo medio tra la chiamata emergenziale e l'arrivo sul luogo (in minuti)	7,04	7,24	7,20	7,16	±	10,00	
XAVPLPOL761	Costo del processo "Gestione Polizia Locale"	€ 942.666,64	€ 963.758,06	€ 856.486,93	€ 920.970,54	±	€ 957.897,60	
XAVPLPOL762	Costi diretti del processo "Gestione Polizia Locale"	€ 75.252,13	€ 90.130,85	€ 68.367,53	€ 77.916,84	≤	€ 84.000,00	
XAVPLPOL763	Costi indiretti del processo "Gestione Polizia Locale"	€ 106.920,70	€ 107.247,14	€ 82.275,66	€ 98.814,50	±	€ 95.150,00	
XAVPLPOL764	Costi del personale del processo "Gestione Polizia Locale"	€ 760.493,81	€ 766.380,07	€ 705.843,74	€ 744.239,21	±	€ 778.747,60	
XAVPLPOL801	Numero di ore complessive del Servizio Gestione Parcometri Comunali	1.240	1.370	933	1.181,00	≤	940	
XAVPLPOL803	Numero di ore per la raccolta, il conteggio ed il versamento delle monete	80	312	160	184,00	±	190	
XAVPLPOL804	Numero di ore per le operazioni di piccola manutenzione e sostituzione carta	71	78	48	65,67	±	60	
XAVPLPOL805	Numero di ore per il rilascio dei pass e la redazione degli atti amministrativi	98	123	70	97,00	±	60	
XAVPLPOL806	Numero di controlli del corretto funzionamento delle apparecchiature	987	1.280	780	1.015,67	±	850	
XAVPLPOL807	Numero di servizi di controllo della regolarità delle soste	190	460	242	297,33	±	250	
XAVPLPOL809	Numero di svuotamenti delle cassette portamonete	81	230	145	152,00	±	150	
XAVPLPOL810	Numero di versamenti presso la Tesoreria Comunale	16	46	30	30,67	±	30	
XAVPLPOL812	Numero di pass residenti rilasciati/rinnovati/validati/confermati	293	330	225	282,67	±	200	
XAVPLPOL813	Numero di pass abbonati rilasciati/rinnovati/validati/confermati	18	39	15	24,00	±	20	
XAVPLPOL814	Numero di violazioni accertate nelle aree di sosta a pagamento	257	456	227	313,33	±	200	
XAVPLPOL818	Tempo medio tra la segnalazione di malfunzionamento e l'intervento (in minuti)	24	30	22	24,33	±	30	
XAVPLPOL819	Numero di stalli di sosta a pagamento (stalli misti al 50%)	145	145	145	145,00	±	145	
XAVPLPOL820	Proventi complessivi del Servizio Gestione Parcometri Comunali	€ 28.838,80	€ 52.942,05	€ 35.949,05	€ 39.243,30	±	€ 35.000,00	
XAVPLSIC051	Numero di unità operative del processo "Sicurezza Urbana"	0,52	0,44	0,46	0,45	±	0,45	
XAVPLSIC101	Numero di ore per il servizio di Sicurezza Urbana	626	621	532	576,50	±	530	
XAVPLSIC151	Numero di servizi di Polizia Giudiziaria	64	29	31	41,33	±	30	
XAVPLSIC152	Numero di attività di polizia giudiziaria di iniziativa	39	13	13	21,67	±	15	
XAVPLSIC153	Numero di attività di polizia giudiziaria su delega	14	6	12	10,67	±	15	
XAVPLSIC154	Numero di comunicazioni di notizia di reato inoltrate	9	8	3	6,67	±	10	
XAVPLSIC155	Numero di persone denunciate a piede libero	6	0	3	3,00	±	5	
XAVPLSIC156	Numero di persone arrestate	0	0	0	0,00	±	0	
XAVPLSIC157	Numero di persone identificate	124	124	276	174,67	≥	130	
<b>Indice Ext</b>	<b>Denominazione</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Media</b>	<b>V</b>	<b>2021 Atteso</b>	<b>2021 Finale</b>
XAAAGPER201	Numero di unità operative dell'Ente	119,37	114,36	103,47	112,40	±	109,37	
XAADUDEM002	Popolazione residente al 31 dicembre	18.768	18.797	18.846	18.803,67	±	18.846	
XATSTVIA005	Superficie del territorio comunale (in Km <sup>2</sup> )	3,11	3,11	3,11	3,11	=	3,11	
XATSTVIA006	Numero di chilometri di strade comunali	36,00	36,00	36,00	36,00	±	36,00	
XAVPLPOL002	Numero di determinazioni del Settore	37	19	40	32,00	±	30	

XAVPLPOL112	Numero di ore lavorate nel Settore	27.246	18.734	23.686	23.222,00	±	25.000	
XAAAGPER201	Numero di unità operative dell'Ente	113,33	107,29	0,00	73,54	±	109,37	
XAADUDEM002	Popolazione residente al 31 dicembre	18.827	18.827	18.846	18.833,33	±	18.846	

**TABELLA DEGLI INDICATORI**

Indicatore	P	Denominazione e Formula	2018	2019	2020	Media	V	2021 Atteso	2021 Finale
5.101.152		Percentuale di illeciti in materia commerciale (XAVPLPOL654.X1/XAVPLPOL252.X1)*100	10,23%	10,42%	5,88%	8,84%	±	8,33%	
5.101.153		Percentuale di illeciti in materia edilizia (XAVPLPOL655.X1/XAVPLPOL301.X1)*100	6,25%	6,40%	7,14%	6,60%	±	8,00%	
5.101.352		Percentuale di incidenti con danni a cose (XAVPLPOL508.X1/XAVPLPOL507.X1)*100	45,07%	44,68%	49,02%	46,26%	±	58,33%	
5.101.353		Percentuale di incidenti con lesioni personali (XAVPLPOL509.X1/XAVPLPOL507.X1)*100	54,93%	55,32%	50,98%	53,74%	±	58,33%	
5.101.356		Persone mediamente ferite in ciascun incidente stradale con lesioni personali (XAVPLPOL513.X1/XAVPLPOL509.X1)	1,21	1,34	1,15	1,23	±	1,14	
5.101.402		Tasso di presenza Polizia Ambientale (XAVPLPOL102.X1/XATSTVIA006.X1)	44,42	40,00	4,00	29,47	±	2,50	
5.101.453		Incidenza delle attività di raccolta, conteggio e versamento delle monete (XAVPLPOL803.X1/XAVPLPOL801.X1)*100	22,77%	23,56%	17,15%	21,16%	±	20,21%	
5.101.454		Incidenza delle attività di piccola manutenzione e sostituzione carta (XAVPLPOL804.X1/XAVPLPOL801.X1)*100	5,69%	5,84%	5,14%	5,56%	±	6,38%	
5.101.455		Incidenza delle attività di rilascio permessi e redazione atti amministrativi (XAVPLPOL805.X1/XAVPLPOL801.X1)*100	8,98%	9,42%	7,50%	8,63%	±	6,38%	
5.101.459		Provento medio per stallo di sosta (XAVPLPOL820.X1/XAVPLPOL819.X1)	€ 365,12	€ 371,31	€ 247,92	€ 328,12	±	€ 241,38	
5.101.502		Chilometri medi percorsi giornalmente dai veicoli della Polizia Locale (XAVPLPOL756.X1/XAVPLPOL754.X1)	74,362	82,023	69,776	75,387	±	75,000	
5.101.602		Costo chilometrico del processo (XAVPLPOL761.X1/XAVPLPOL756.X1)	€ 35,51	€ 34,84	€ 33,54	€ 34,63	±	€ 34,99	

5.102.051		Incidenza del Servizio rispetto al Settore (XAVPLSIC101.X1/XAVPLPOL112.X1)*100	0,02	1,64%	2,25%	1,94%	±	2,20%	
5.102.052		Personale dell'Ente dedicato al Processo (XAVPLSIC051.X1/XAAAGPER201.X1)*100	0,45%	0,44%	0,44%	0,43%	±	0,43%	