COMUNE DI PISA

Relazione sulla performance
ANNO 2011

REPORT

1. Ciclo di gestione della performance - anno 2011/2013 del Comune di Pisa
La fase programmatoria della Performance
Il Piano della Performance

1.1 La performance è quel processo che mette in correlazione le fasi della programmazione, del controllo e della valutazione.
Il ciclo di gestione della performance si articola in una serie di fasi che riguardano:
1. la definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere a cui fanno riferimento espliciti valori attesi di risultato e indicatori.
2. il collegamento tra gli obiettivi e le risorse
3. il monitoraggio in corso di esercizio (e gli eventuali interventi correttivi)
5. la misurazione della performance, organizzativa e individuale
6. l'utilizzo dei sistemi premianti
7. la rendicontazione dei risultati.

1.2 Ne discende che, il documento programmatorio a cui, principalmente, si deve far riferimento nell'ambito della relazione finale della performance 2011 è il piano della performance, a valenza triennale, 2011/2013, con particolare riferimento al livello di raggiungimento, da parte delle singole Direzioni in cui si articola la macrostruttura comunale, e quindi dell'Amministrazione nel suo complesso, degli obiettivi di performance di cui al Piano della Performance del Comune di Pisa

1.3 Il Piano della performance del Comune di Pisa approvato con delibera n.119 del 20 /07/2011 dalla Giunta Municipale è stato concepito ed implementato quale strumento di individuazione e definizione di obiettivi, indicatori, target, coerentemente con le risorse attribuite, su cui il Comune di Pisa ha incentrato, successivamente, il consequenziale processo di misurazione e valutazione della performance anno 2011.

1.4 Il Piano della Performance del Comune di Pisa evidenziando e dettagliando le priorità politiche e strategiche, espresse nell'ambito dei vigenti documenti di Pianificazione (programma di mandato, Relazione Previsionale e Programmatica), si è caratterizzato in una tangibile propensione al collegamento tra obiettivi strategici, necessariamente pluriennali, o perché strumentali alla realizzazione dei principi di efficienza ed efficacia gestionale, ed obiettivi operativi, riferiti a alla programmazione annuale.

1.5 Il Piano della performance del Comune di Pisa quale documento programmatico, a valenza triennale, derivante dalla necessaria integrazione dei "superiori" e "legittimanti" documenti di pianificazione e programmazione economico-finanziari del programma di mandato, della relazione previsionale e programmatica, del piano delle assunzioni, del piano delle razionalizzazioni e di riqualificazione della spesa corrente, del piano delle opere pubbliche e degli investimenti, del piano delle valorizzazioni e delle dismissioni immobiliari, nonché del piano esecutivo di gestione, ha di fatto rappresentato un "raccoglitore" di tutti gli obiettivi dell'Ente, siano essi strategici o meramente operativi da raggiungere nell'arco del triennio di competenza, previa rendicontazione annuale, in guisa da corrispondere alle richieste della cittadinanza come formalizzate nel programma di mandato.
Collegato al piano performance è il Programma Triennale per l'integrità e la trasparenza. Tale programma costituisce lo strumento che definisce i principi di imparzialità ed efficienza dell'Ente,garantendo al contempo una costante interazione con la cittadinanza. (Con delibera di G.M. n. 14 del 31.01.2012 il programma triennale sulla trasparenza è stato approvato).

2. Il processo di individuazione degli obiettivi di performance

2.1 Successivamente all'esito di un processo concertativo tra dirigenti ed assessori, con il supporto del Segretario/Direttore Generale, nonché tenuto di conto anche dei suggerimenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione sulla necessità di dare particolare risalto agli aspetti qualitativi anche nella fase programmatoria di "esplosione" degli obiettivi gestionali, con risvolto prettamente operativo, sono state declinate delle schede esplicative degli obiettivi formalmente assegnati ad ogni dirigente. Con le determine n. 889/2011 e 926/2011 del Segretario/Direttore Generale sono state approvate le schede degli obiettivi.
Gli obiettivi assegnati alla responsabilità di ogni singolo dirigente sono stati distinti in: obiettivi di risultato; obiettivi di struttura; obiettivi comportamentali.
Successivamente alla individuazione degli obiettivi, come sopra esplicitati, ogni dirigente ha proceduto ad effettuare appositi colloqui gestionali con il personale ad esso assegnato, ivi incluso il personale titolare di incarico di Posizione Organizzativa, assegnando contestualmente agli stessi obiettivi di risultato, di struttura ed evidenziando altresì i comportamenti organizzativi attesi secondo la ripartizione del peso percentuale così come risulta dalla tabella seguente:

Ripartizione del peso percentuale tra performance individuale e di struttura in relazione alle risorse disponibili destinate alla performance

Tipologie di Destinatari	**Risorse destinate alla performance**	**Performance individuale**		**Performance di struttura**
		Obiettivi di risultato	**Comportamenti organizzativi**	**Obiettivi di struttura**
Dirigenti	Retribuzione di risultato (100%)	25%	35%	40%
Posizioni organizzative	Retribuzione di risultato (100%)	40%	30%	30%
Personale non dirigenziale	Risorse per la produttività (100%)	40%	40%	20%
Modalità di misurazione		In base al livello di raggiungimento sui seguenti livelli: [100%] [75%] [50%] [25%] [0%]	In base a rilevatori di attività	In base al livello di raggiungimento sui seguenti livelli: [100%] [75%] [50%] [25%] [0%]

2 .2 Gli obiettivi di struttura, evidenzianti, in profondità, l'aspetto della performance organizzativa attesa del Comune di Pisa, in applicazione dell'art.8 del d.lgs 27 ottobre 2009, n.150, assegnati, trasversalmente, ad ogni Direzione, si sono sostanziati nel senso della rilevazione ed individuazione per le annualità 2010 e 2011, di particolari indicatori di produttività generale, di efficacia, di efficacia temporale e di qualità, evidenziando, previa opportuna comparazione, gli eventuali scostamenti migliorativi di performance. Un tale sistema è servito per costituire la necessaria banca dati di partenza che consentirà nel futuro di misurare e valutare la "stato" della performance organizzativa del Comune di Pisa nel senso di un "miglioramento continuo" per gli aspetti legati all'efficienza, all'efficacia ed alla qualità dell'azione amministrativa ed organizzativa del Comune di Pisa nel suo complesso e quindi per un innalzamento progressivo della qualità del servizio reso alla cittadinanza. (cfr. allegato 1)

3. Il processo valutativo

3.1 L'unitario sistema di valutazione approvato con delibera di G.M n. 118 del 20.07.2011 e successivamente modificato con delibera di G.M. n. 120 del 27.7.2011, ha quindi lo scopo di "presidiare " congiuntamente la "dimensione" organizzativa dell'Ente nel suo complesso e delle singole strutture in cui si articola, oltre alla "dimensione" individuale relativa alle Posizioni Organizzative e ai dipendenti.
La misurazione della performance organizzativa tiene conto del "contributo" che le direzioni, nel loro complesso sono in grado di apportare annualmente al conseguimento delle priorità di mandato e dei relativi programmi.
La misurazione della performance individuale tiene conto del "contributo" che ogni dipendente apporta, attraverso il raggiungimento degli obiettivi di risultato, attraverso il comportamento e le capacità dimostrate, al conseguimento degli obiettivi operativi funzionali alla realizzazione dei programmi e progetti in cui si articolano le priorità di mandato.

Di seguito gli obiettivi assegnati ad ogni responsabile di struttura su cui si è sostanziato il processo valutativo presupposto necessario ed indispensabile per una corretta e legittima erogazione del salario di performance ai sensi e per gli effetti del Dlgs 150/2009 e del Dlgs 141/2011

RIEPILOGO OBIETTIVI

AIELLO

Progetti e programmi di sviluppo degli insediamenti sportivi: Area Via A. Pisano

Razionalizzazione e ottimizzazione impianti esistenti

Piano sviluppo cimiteri: ampliamento cimitero di San Piero a Grado

Progetto manifestazioni storiche

Nuova Piscina Comunale

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

BALLANTINI L

Regolamento controllo di regolarità amministrativa

Programma triennale per l' integrità e la trasparenza

Proposta controllo strategico: all'interno del piano delle performance e in coerenza con il piano strategico si individuano progetti strategici, si segue l'iter e si comparano gli obiettivi attesi con i risultati raggiunti e quest'ultimi con i risultati percepiti dai cittadini

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

BALLANTINI M

Completamento del processo di valutazione dei rischi per la sicurezza dei luoghi di lavoro di lavoro anno 2011-2012

Predisposizione del Piano per la gestione del rischio "neve" - Integrazione del piano di Protezione civile

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

BERTI

I GRANDI PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DELLA CITTA' : Adozione del piano di recupero del Santa Chiara (obiettivo vincolato all'attività di altri soggetti)

I GRANDI PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DELLA CITTA' : Accordo caserme (obiettivo collegato all'attività di altri soggetti)

I GRANDI PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DELLA CITTA' : Master plan aeroporto

I GRANDI PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DELLA CITTA' : nuovo ospedale Cisanello - completamento piano parcheggi a servizio dell'Ospedale di Cisanello

I GRANDI PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DELLA CITTA' : piano attuativo area industriale Pisa Cascina

I GRANDI PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DELLA CITTA' : Porto di Marina

Gara regionale trasporto pubblico locale: seguire evoluzione e impatto sui bilanci e sui servizi. Trasformazione societaria dell'azienda CPT

PISAMO: rilevare servizi erogati, costi, fattori produttivi, indicatori piano degli investimenti e controllo contratto di servizio

I GRANDI PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DELLA CITTA' : People Mover

Piano strutturale

Piano di rischio aeroportuale

Piano Eliminazione Barriere Architettoniche - stralcio centro storico

Piano riqualificazione Lungomare di Marina di Pisa

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi

Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

BORTOLUZZI

Intensificazione del controllo del territorio

Integrazione del controllo con altri soggetti interni ed esterni (Pisamo, Sepi)

Pedonalizzazione e sviluppo mezzi alternativi

Aumento sicurezza stradale e riduzione sinistrosità

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

BURCHIELLI

Progetto di sviluppo e centralità del teatro Verdi

Programmazione e valorizzazione delle offerte museali

Programmi culturali unitari con tutti i soggetti

Interventi di marketing turistico

Iniziative legalità-anticorruzione ed iniziative calendario memoria

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)

Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

CANTISANI

Potenziamento ruolo CTP, sensori strategici della collettività e snodo nevralgico tra amministratori e cittadini

15° Censimento della popolazione e delle abitazioni - Organizzazione fase preliminare

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

CAPONI

Informazione giuridica

Adeguamento condizioni polizza tutela legale

Recupero danni al patrimonio comunale

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)

Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

GRASSO

Monitoraggio cantieri PIUSS

Navicelli: rilevare servizi, costi e fattori produttivi, investimenti, indirizzi di gestione. Avvio verifica proprietà aree

Piano straordinario manutenzione strade

Riapertura Incile

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

GUERRAZZI

Progettazione e implementazione di un sistema di reportistica dei principali piani di iniziativa privata (area industriale Pisa-Cascina, area ex Saint Gobain, porto e nuovo stadio)

Progetto di sistema di controllo della qualità dei progetti di iniziativa privata

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

MARTINI

Progetto Pisa pulita: monitoraggio controllo e sviluppo servizi Geofor/Pisamo in materia di rifiuti e igiene urbana

Azioni finalizzate al risparmio energetico - AEP: sviluppo nell'ambito degli indirizzi del Consiglio

Azioni per la raccolta differenziata (al fine del suo incremento) e il rispetto della città

Ceriticazione Emas

Qualità dei servizi erogati in materia di rifiuti

Regolamento rumore

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

NASSI

Controllo e pubblicizzazione indicatori contratto di servizio refezione

Monitoraggio spesa del personale nidi e materne comunali rispetto alla previsione inziale
(Al fine di far fronte alle variabili non prevedibili e quindi non programmate, in accordo con la Direzione Personale, si procederà alla richiesta di costituzione di un fondo di riserva da destinare alle assunzioni a tempo determinato sia per i nidi che per le materne comunali)

Avvio del processo per la costituzione del sistema di gestione di area di alcuni servizi educativi, in ambito formale e non formale

Nuovo piano assetto asili nido: obiettivi mantenimento azzeramento liste di attesa e qualità del servizio

Monitoraggio progetti di accoglienza ROM

Previsione strumenti di partecipazione comunità straniere

Costituzione della cabina di regia regionale e partecipazione del Comune di Pisa alla stessa per il coinvolgimento degli altri comuni della Provincia e della Regione nell'assegnazione delle eccedenze di nuclei Rom presenti sul territorio comunale

SOCIETA' DELLA SALUTE: Rilevazione dei servizi resi e dei relativi costi, nonché dei benefici per gli utenti

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

NOBILE

Interventi di razionalizzazione e riorganizzazione della macchina comunale

Ridefinire il servizio personale la sua mission.

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)

Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

PAOLI

Riorganizzazione dei servizi decentrati con dimostrazione ottimizzazione delle risorse e indicatori di gradimento

Pisa smart city

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

PESCATORE

Sviluppo progetto "Agenzia casa"

Seguire l'evoluzione normativa delle politiche abitative e prevedere adeguamento

Monitoraggio grandi investimenti ERP

APES: rilevare servizi gestiti, costi dei fattori produttivi e indicatori, investimenti, controllo contratto di servizio

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi

Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

SASSETTI

Introduzione di un sistema di contabilità analitica dei costi per un più efficace controllo di gestione

Razionalizzazione del modello di governance delle partecipazioni societarie . Predisposizione atti per la costituzione della holding delle partecipazioni e del relativo sistema di regolamentazione

Monitoraggio attuazione atto di indirizzo per le società partecipate approvato con delibera del C.C. n. 81/2010

SEPI:
- rilevare servizi erogati, costi dei fattori produttivi e indicatori, e individuare obiettivi (per relazione previsionale e programmatica 2012-2014)
- attuare piano di sviluppo a livello di area pisana di cui al Protocollo di intesa del 24/11/2010

Costituzione di un ufficio dedicato, programmazione ed avvio dell'attività di fund raising

Piano della dismissione delle partecipazioni societarie

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

TANINI

[Piano di valorizzazione e dismissione del patrimonio: coordinare e avviare piano di ottimizzazione patrimonio per medio - lungo periodo]
Riordino/regolarizzazione alloggi abitativi non ERP
l'obiettivo consiste nel mettere in atto un'azione di riordino degli alloggi abitativi non ERP impropriamente occupati per ricondurli ad una corretta gestione del patrimonio (attualmente gli alloggi non ERP sono pari a 65 di cui 59 impropriamente occupati). Nella sostanza la regolarizzazione si attua attraverso la stipula di nuovi contratti di locazione ai sensi delle delibere Gc n.166/2007 e n. 23/2011 ovvero qualora ciò non risulti possibile per cause collegate alla volontà dell'occupante, nella predisposizione dei provvedimenti di sgombero o rilascio ovvero nella segnalazione alla competente Direzione Politiche Abitative). Per l'anno 2011 l'obiettivo è mirato alla stipula di nuovi contratti di locazione dei 10 appartamenti pervenuti dalla ex Opera Pia Montevaso già ricompresi nel piano di dismissione immobiliare approvato con il bilancio 2011. Per l'anno 2012 l'obiettivo si sostanzia nella regolarizzazione del 30% delle situazioni esistenti
[Piano di valorizzazione e dismissione del patrimonio: coordinare e avviare piano di ottimizzazione patrimonio per medio - lungo periodo]
Riordino/regolarizzazione occupazioni di fatto di immobili comunali ad uso non abitativo
l'obiettivo consiste nel mettere in atto un'azione di riordino del patrimonio comunale ad uso non abitativo impropriamente occupato per ricondurlo ad una corretta gestione del patrimonio (attualmente le occupazioni di fatto sono n. 134). Nella sostanza la regolarizzazione si attua attraverso la stipula di nuovi contratti di locazione o concessione ai sensi del vigente Regolamento per la gestione del Patrimonio ovvero qualora ciò non risulti possibile per cause collegate alla volontà dell'occupante, nella predisposizione dei provvedimenti di sgombero o rilascio ovvero degli altri atti necessari. Per l'anno 2011 l'obiettivo è mirato alla regolarizzazione del 20% delle occupazioni di fatto; per l'anno 2012 l'obiettivo si sostanzia nella regolarizzazione di un ulteriore 20% delle occupazioni di fatto

[Piano di valorizzazione e dismissione del patrimonio: coordinare e avviare piano di ottimizzazione patrimonio per medio - lungo periodo]
Elaborazione e attuazione piano di dismissione immobiliare
l'obiettivo consiste nella predisposizione, gestione e attuazione dei piani di dismissione immobiliari già approvati o da approvare, previa valorizzazione urbanistica; in particolare per l'anno 2011 l'obiettivo è mirato a: 1) azione di indirizzo, supporto giuridico e coordinamento del gruppo tecnico per la valorizzazione del patrimonio comunale; 2) predisposizione delle bozze di delibere di Giunta e di Consiglio relative al piano delle alienazioni collegato al bilancio 2012; 3) stime dei seguenti beni immobili: Aree comunali poste in via di Gello, immobile denominato Santa Croce in Fossabanda; altre stime di vari immobili di minor pregio (n. 5 stime); 4) vendita di beni immobili per un valore complessivo di 2 mil di euro. Per il 2012 l'obiettivo si sostanzia nella predisposizione delle delibere di giunta e consiglio per il piano di alienazioni collegato al bilancio 2013

[Piano di valorizzazione e dismissione del patrimonio: coordinare e avviare piano di ottimizzazione patrimonio per medio - lungo periodo]
Razionalizzazione degli spazi adibiti ad uffici comunali
l'obiettivo consiste nell'istituire un gruppo di lavoro intersettoriale che elabori un piano di razionalizzazione degli spazi adibiti ad uffici comunali (tenuto conto anche degli spazi in locazione passiva da Valdarno srl) al fine di ottimizzare le risorse e migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi al cittadino. Per il 2011 l'obiettivo si sostanzia nell'istituire il gruppo di lavoro; l'obiettivo per il 2012 è quello di presentare all'Amministrazione un proposta di piano di riorganizzazione degli uffici

[Piano di valorizzazione e dismissione del patrimonio: coordinare e avviare piano di ottimizzazione patrimonio per medio - lungo periodo]
Implementare la banca dati relativa all'inventario dei beni immobili del Comune di Pisa
l'obiettivo consiste nell'implementare la banca dati relativa al patrimonio immobiliare del Comune di Pisa inserendo i dati relativi al valore economico dei beni demaniali

Indicatori di performance: rilevazioni dati 2010 e dati 2011. Comparazione ed evidenziazione degli scostamenti migliorativi di performance secondo quanto stabilito nelle schede dei servizi
Relativo al personale e all'organizzazione: 1) corretta applicazione del sistema di valutazione; 2) gestione microstruttura; 3) corretta gestione del personale; 4) analisi delle attività e dei procedimenti; 5) corretta gestione del flusso informativo relativamente al monitoraggio delle attività (già linee di gestione n. 1, 2, 3, 4, 5 approvate con del. GM. n. 220 /2009)
Relativo alla corretta gestione delle attività e delle risorse: 6) gestione risorse finanziarie; 7) debiti fuori bilancio; 8) immobili; 9) utenze; 10) regolarità amministrativa; 11) automezzi (già linee di gestione n. 6, 7, 8, 9, 10, 11 approvate con del. GM n. 220/2009; relativamente a immobili e utenze si fa riferimento all'assegnazione di cui alla del. GM n. 85/2011)
Capacità di gestire in ottica interfunzionale e intersettoriale
Capacità di prendere decisioni tempestive e in sintonia con le priorità dell'Amministrazione, individuando soluzioni opportune
Capacità di affrontare le problematiche gestionali specifiche in modo efficace, accurato e completo

Secondo la macrostruttura dell'Ente per l'anno 2011, le strutture considerate ai fini della valutazione sono in totale 19.
Nel corso dell'anno 2011 due Dirigenti: Cesare Renzoni (Direzione Personale e Organizzazione) e Lucia Campus (Politiche Giovanili e Pari Opportunità), hanno diretto le suddette direzioni rispettivamente fino al 1/07/2011 e fino al 1/08/2011, pertanto non avendo avuto obiettivi formalmente assegnati sono stati valutati facendo riferimento a fasce di valutazione differenziate già applicate in sede di valutazione dei Dirigenti nell'anno 2008 – 2009.

N°	STRUTTURA	DIRIGENTE
DZ-01	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO COMUNALE - POLITICHE DELLA CASA	PIETRO PESCATORE
DZ-02	PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	CESARE RENZONI (fino al 30/06/2011) poi ANGELA NOBILE
DZ-03	FINANZE-PROVVEDITORATO - AZIENDE	CLAUDIO SASSETTI
DZ-04	PATRIMONIO E CONTRATTI	LAURA TANINI
DZ-05	PARTECIPAZIONE-SERVIZI DEMOGRAFICI (personale delle ex Politiche Giovanili)	STEFANIA CANTISANI
DZ-07	AVVOCATURA CIVICA	SUSANNA CAPONI
DZ-08	POLIZIA MUNICIPALE	MASSIMO BORTOLUZZI
DZ-09	SERVIZI EDUCATIVI-AFFARI SOCIALI	LAURA NASSI
DZ-11	SERVIZI ISTITUZIONALI - CULTURA - TURISMO - PARI OPPORTUNITA'	DANIELA BURCHIELLI (Politiche giovanili e Pari opportunità LUCIA CAMPUS fino al 1/08/2011)
DZ-12	COMUNICAZIONE-SPORTELLO AL CITTADINO - SISTEMA INFORMATIVO	LUIGI PAOLI
DZ-13	SEGRETERIA GENERALE - ATTI GIUNTA E DIRIGENTI - SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	LAURA BALLANTINI
DZ-14	MANUTENZIONI-MANIFESTAZIONI STORICHE - SPORT	MICHELE AIELLO
DZ-15	LAVORI PUBBLICI - EDILIZIA PUBBLICA	ANTONIO GRASSO
DZ-16	AMBIENTE - EMAS	GHERARDO MARTINI
DZ-17	ATTUAZIONE PIANI E PROGRAMMI URBANISTICI	MARCO GUERRAZZI
DZ-18	URBANISTICA E MOBILITA'	GABRIELE BERTI
DZ-19	AREA SVILUPPO TERRITORIO - SUAP - ATTIVITA' PRODUTTIVE	MARIO PASQUALETTI
DZ-20	PROTEZIONE CIVILE - PREVENZIONE E SICUREZZA - DATORE DI LAVORO	MANUELA BALLANTINI
DZ-21	SEGRETARIO GENERALE - DIRETTORE	ANGELA NOBILE

DIRIGENTI

Il sistema di valutazione e misurazione della performance dirigenziali si è articolato in fasi distinte sviluppandosi attraverso il ciclo della programmazione, del monitoraggio e della consuntivazione dei risultati.
L'attività di programmazione ha definito gli obiettivi assegnandoli formalmente ai responsabili delle Direzioni; l'attività di monitoraggio ha verificato il perseguimento degli obiettivi di risultato di tipo strategico e gestionale e i comportamenti organizzativi. Attraverso le relazioni a consuntivo trasmesse da ogni Dirigente e gli appositi report forniti, l'Organismo Indipendente di Valutazione ha verificato il corretto raggiungimento degli stessi obiettivi e lo scostamento dai risultati attesi

Secondo il sistema di valutazione integrato sopra menzionato i Dirigenti sono stati valutati dall'Organismo Indipendente di Valutazione che ha stilato la graduatoria sulla premialità.
L'Organismo Indipendente di Valutazione, ai sensi dell'art. 23 del regolamento integrato di valutazione, approvato con delibera di G.M. n.° 120/2011, di concerto con il Segretario/Direttore Generale (di cui alla nota del 17.05.2012 prot. n°20655), in sede di applicazione dei criteri valutativi nel rispetto dello spirito del sistema integrato di valutazione della performance, tenuto conto delle esigenze di differenziazione e gradualità di erogazione degli incentivi, ha interpretato la modalità di individuazione dell'"ambito al massimo" con riferimento agli obiettivi di risultato. Tali obiettivi, che normalmente sono molteplici (e comunque in numero non inferiore a due), sono stati considerati raggiunti attribuendo il massimo in caso di prevalenza di obiettivi valutati con il quartile più alto (75%-100%). In altri termini l'individuazione del massimo come semplice sommatoria matematica sarebbe risultata estremamente penalizzante imponendo sempre l'esclusione dal raggiungimento dello stesso anche in presenza di un solo obiettivo al 75% (con tutti gli altri al 100%) . Non vi è stata, peraltro, una difficoltà interpretativa in riferimento agli altri due tipi di obiettivi (di risultato e di struttura) in quanto questi ultimi non erano articolati in sub obiettivi e il punteggio loro attribuito è stato considerato univoco (il massimo corrisponde al 100% e non è necessario effettuare la distinzione in quartili).

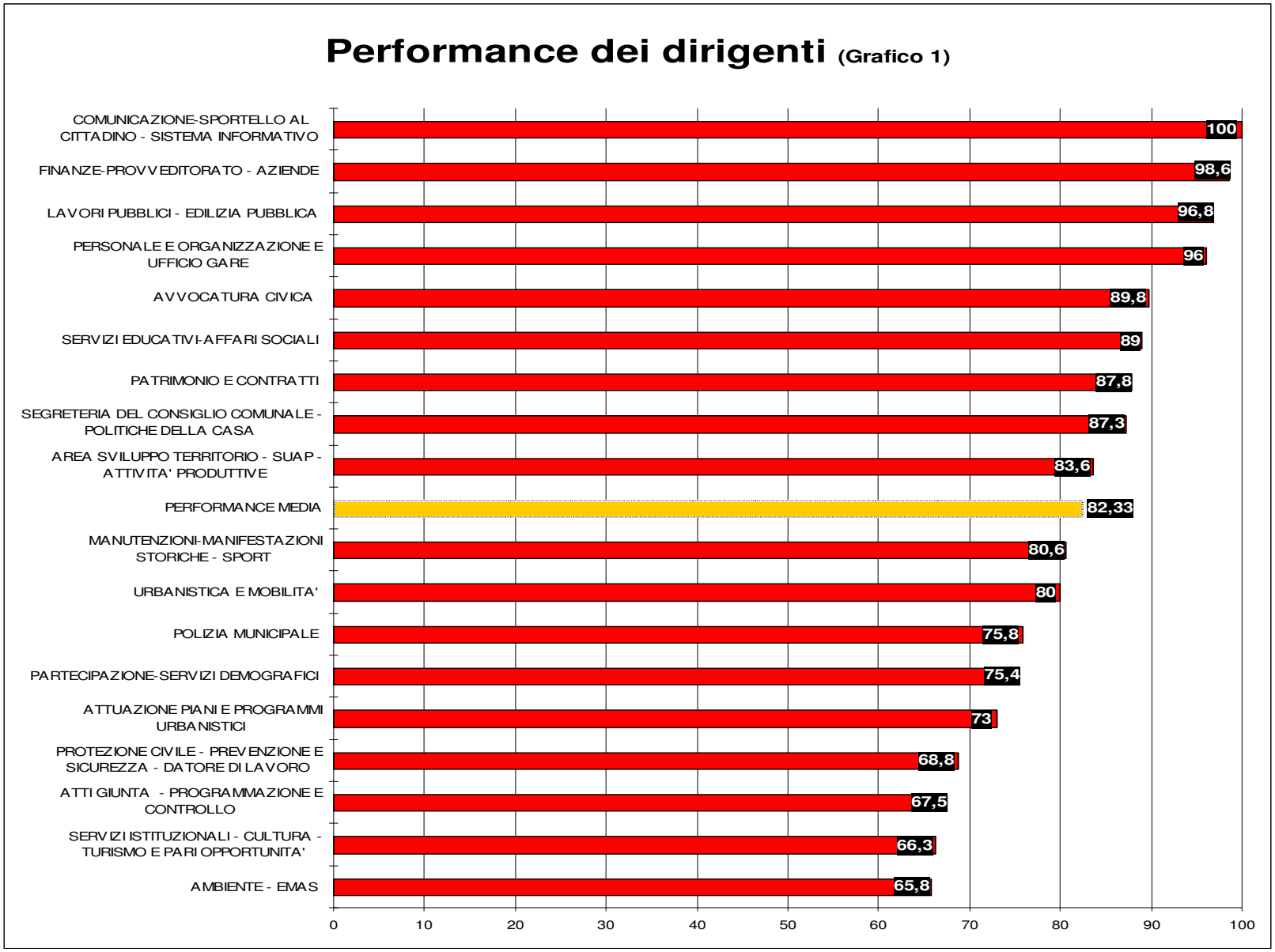
A conclusione del processo valutativo, l'OIV ha stilato un elenco riportante le risultanze delle performance di tutti i Dirigenti nonché le schede individuali di ognuno ove sono trascritti nel dettaglio i risultati ottenuti in percentuale per ogni obiettivo assegnato e la percentuale di risultato finale (con arrotondamento ad un decimale)

Quindi, a seguito dell'interpretazione degli ambiti, la premialità effettivamente da erogare è del 60% con un ambito al massimo; dell'80 % con 2 ambiti al massimo e 100% con 3 ambiti al massimo.

Nel grafico che segue (grafico 1) è riportata la valutazione effettivamente raggiunta dai Dirigenti con la relativa premialità.
Sulla base dei risultati ottenuti dai singoli Dirigenti è stata stabilita una performance media di sistema (riga gialla del grafico) e le Direzioni dell'Ente sono state collocate sopra o sotto la media in base ai risultati ottenuti dal relativo Dirigente: il 50% delle Direzioni risulta al di sopra della media ed il 50% è al di sotto. Questa suddivisione è stata introdotta al solo scopo di evidenziare eventuali criticità, di analizzarle con l'aiuto del Dirigente interessato e quindi di giungere alla loro risoluzione, a tal fine riprogrammando l'ambito degli obiettivi del piano performance per il futuro.

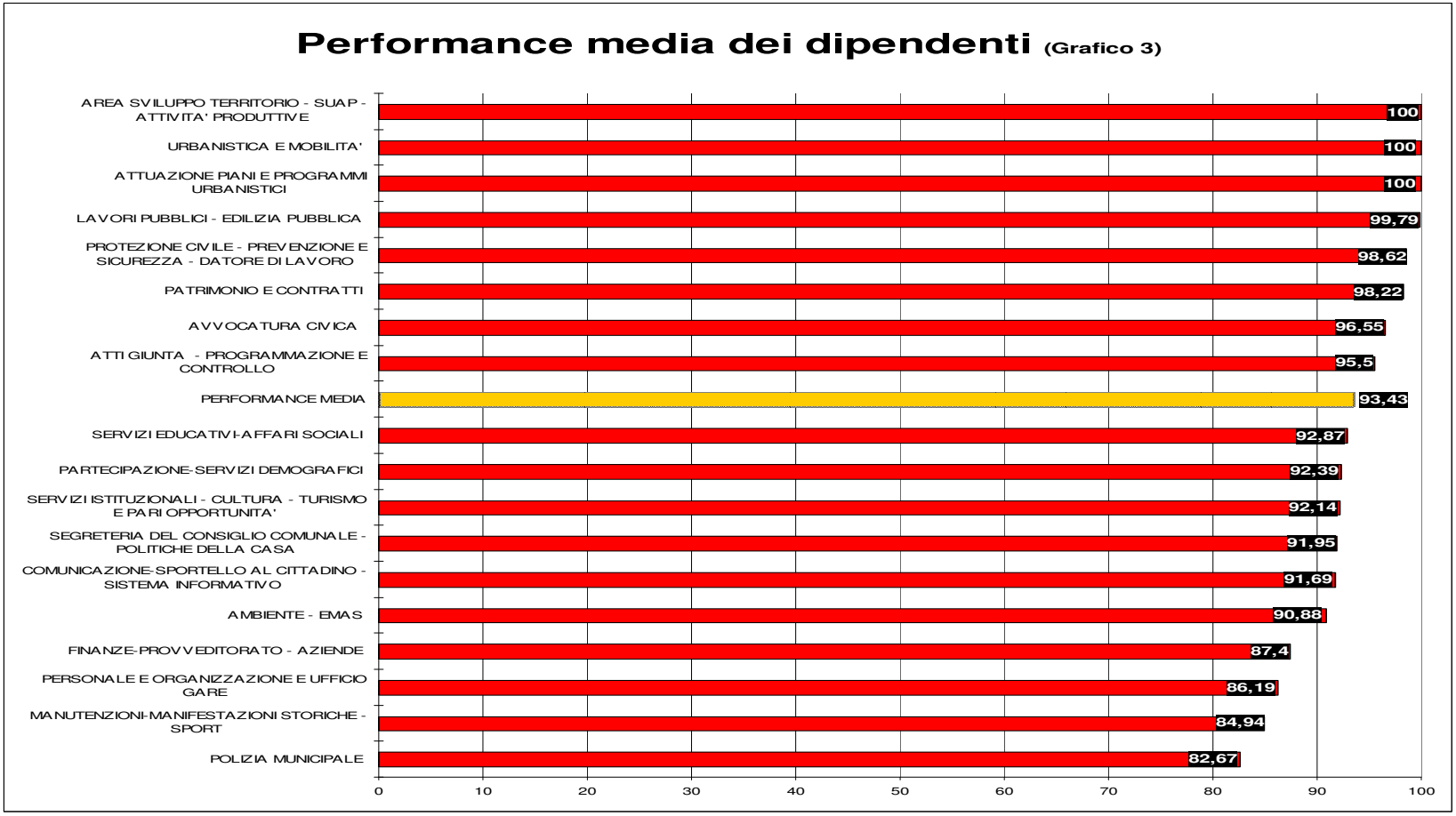
Gli obiettivi assegnati ai Dirigenti sono quelli previsti dal Piano Performance e successivamente attribuiti e pesati con le apposite schede (Determine n° 889 del 14/09/2011 e n° 926 del 28/09/2011 del Segretario/Direttore Generale).

I Dirigenti sono stati valutati sulla base degli indicatori della performance della propria unità organizzativa e con riferimento al contributo dato alla performance della struttura di riferimento. Particolarmente significativo è il rilievo, ai fini della valutazione della performance del dirigente, della sua capacità di valutazione dei dipendenti dell'unità organizzativa attraverso un'adeguata differenziazione dei giudizi.
Costituiscono ulteriori parametri di valutazione, il raggiungimento degli obiettivi individuali e le competenze manageriali e professionali dimostrate. I titolari di Posizione Organizzative ed i dipendenti sono stati valutati sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi di struttura e individuali considerando, in particolare, la qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza.


Performance dei dirigenti (Grafico 1)
COMUNICAZIONE-SPORTELLO AL CITTADINO - SISTEMA INFORMATIVO
100
FINANZE-PROVVEDITORATO - AZIENDE
98,6
LAVORI PUBBLICI - EDILIZIA PUBBLICA
96,8
PERSONALE E ORGANIZZAZIONE E UFFICIO GARE
96
AVVOCATURA CIVICA
89,8
SERVIZI EDUCATIVI-AFFARI SOCIALI
89
PATRIMONIO E CONTRATTI
87,8
SEGRETERIA DEL CONSIGLIO COMUNALE - POLITICHE DELLA CASA
87,3
AREA SVILUPPO TERRITORIO - SUAP - ATTIVITA' PRODUTTIVE
83,6
PERFORMANCE MEDIA
82,33
MANUTENZIONI-MANIFESTAZIONI STORICHE - SPORT
80,6
URBANISTICA E MOBILITA'
80
POLIZIA MUNICIPALE
75,8
PARTECIPAZIONE-SERVIZI DEMOGRAFICI
75,4
ATTUAZIONE PIANI E PROGRAMMI URBANISTICI
73
PROTEZIONE CIVILE - PREVENZIONE E SICUREZZA - DATORE DI LAVORO
68,8
ATTI GIUNTA - PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
67,5
SERVIZI ISTITUZIONALI - CULTURA - TURISMO E PARI OPPORTUNITA'
66,3
AMBIENTE - EMAS
65,8
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

Di seguito il grafico (grafico 2) sulle performance delle Posizioni Organizzative (PO)
Per le PO non è stato stabilito un valore di performance medio perché i punteggi assegnati per il 50% sono pari a 100 e per il restante 50% superano abbondantemente il 90.
N.B. Le Direzioni Patrimonio e Contratti, Polizia Municipale, Servizi Educativi e Affari Sociali, Protezione Civile Prevenzione e Sicurezza Datore di lavoro, non hanno Posizioni Organizzative assegnate.

Di seguito il grafico (grafico 3) sulla performance dei dipendenti:
Sulla base dei risultati ottenuti è stata stabilita una performance media di sistema per i dipendenti (riga gialla del grafico) e le Direzioni dell'Ente sono state collocate sopra o sotto la media in base ai risultati ottenuti dal personale assegnato: il 44,4% delle Direzioni risulta al di sopra della media mentre il 55,5% è al di sotto. Questa suddivisione è stata introdotta al solo scopo di evidenziare eventuali criticità, di analizzarle e quindi di giungere
alla loro risoluzione.



Allegato 1

Indicatori di performance

DN 01 - DIREZIONE SEGRETERIA CONSIGLIO COMUNALE – POLITICHE DELLA CASA

POLITICHE ABITATIVE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno		29	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati		8612,28	
Efficacia:			
copertura alloggi Erp: alloggi occupati/alloggi totali	94,5%	94,2%	
n. emergenze abitative risolte/n. emergenze abitative presentate	26,79%	17,50%	
n. contributi affitto erogati/n. contributi affitto richiesti	91,16%	91,44%	
n. ricorsi accolti/n. ricorsi presentati	72,22%	69,32%	
n. domande soddisfatte/n. domande pervenute contribuzione affitti	92,16%	91,44%	
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	16,67	25	
Efficacia temporale:			
tempo medio evasione pratiche			
Customer			
% gradimento del servizio		90%	
Customer interna			
% gradimento servizio		85,7%	

CONSIGLIO COMUNALE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno		96	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati		1215	
Efficacia:			
% personale: n. dipendenti servizio/n. tot. dipendenti			
Efficacia temporale:			
tempo medio pubblicazione delibere di C. Comunale (gg)	3	3	
tempo medio evasione richieste (gg)			

DN 02 - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		43,23	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati		---	
n. dipendenti partecipanti a corsi di formazione per direzione/n. tot. Dipendenti	680/775,5 (88%)	490/747,5 (66%)	
ore straordinario totale/totale dipendenti ***(1)***			
numero di cartellini controllati e percentuale di cartellini con anomalie ***(2)***	16.692/775,5 (21,52%)	15.760/747,5 (21,08%)	
ore non rese e detratte a fine anno/dipendenti interessati ***(3)***	15.759–30% (4728 ca)	15.621–30% (4686 ca)	
n. dipendenti/popolazione (valori medi)	2194,5/103 (21,31) 0,0085 (775,5/91.120)	861/164 (5,21) 0,0081 (747,5/91.461,5)	
Qualità: Customer interna complessiva per i servizi erogati: gradimento del servizio		87%	

(1) *straordinario pagato nell'anno di riferimento media dei dipendenti dell'anno di riferimento.*
(2) *stima dei cartellini contenenti anomalie sul totale di quelli controllati.*
(3) *si è scelto di fornire il dato relativo alle ore di lavoro non rese che vengono detratte ai dipendenti a fine anno*

NB: gran parte delle ore detratte è riconducibile alla chiusura pomeridiana nei mesi estivi

NB: il dato del 2010 è fuori squadra perché è stato il primo anno in cui non è stata concessa la deroga del recupero delle carenze orarie entro il 31 marzo

DN 03 - DIREZIONE FINANZE-PROVVEDITORATO-AZIENDE

FINANZE-TRIBUTI-PROVVEDITORATO

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno	(116/21) 5.52	(146/22) 6.64	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati	7.652,75	6.472,29	
Efficacia temporale:			
tempo medio di espressione dei pareri contabili (gg/pareri)	(906/354) 2,56	(799/315) 2,54	
tempo medio di pagamento: gg tra liquidazione tecnica e mandato (esclusi i pagamenti soggetti al Patto di stabilità)	72	47	
Efficacia:			
n. pareri contabili espressi sulle proposte di delibera/n. pareri richiesti sulle proposte di delibera	(134/134) 100%	(201/201) 100%	
n. determine verificate/n. determine da sottoporre a verifica	(1637/1637) 100%	(1358/1358) 100%	
n. veicoli di servizio in funzionamento/n. veicoli di servizio in dotazione	(132/132) 100%	(131/131) 100%	

AZIENDE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno	3.89	2.44	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati	11.541,02	19.127,41	
Efficacia temporale:			
tempo effettivo di pubblicazione all'albo semestrale dei compensi (scostamento dalla scadenza)	-2	23	
Tempo effettivo di redazione del bilancio consolidato (scostamento dall'approvazione dei bilanci delle partecipate)	415	300	
Efficacia:			
n. compensi monitorati degli amministratori delle società/n. totale controlli da effettuare	(72/72) 100%	(68/68) 100%	
n. controlli effettuati sulle società/n. totale dei controlli da effettuare	(895/802) 112%	(929/834) 111%	

DN 04 - PATRIMONIO-CONTRATTI

PATRIMONIO

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno (per direzione patrimonio e contratti)		123/9 (13,6)	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati (per direzione patrimonio e contratti)		2.309775/123 (18.788)	
Efficacia:			
N. beni alienati/n. beni da alienare	2/61	4/97	
N. immobili locati/n. totale degli immobili	37/217	75/247	
N. occupazioni regolarizzate/n. occupazioni da regolarizzare	30/160	18/142	
Efficacia temporale:			
hh apertura settimanale/36 h	36/36	36/36	
Tempo medio risposta all'utenza (sportello)			

CONTRATTI

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno (per direzione patrimonio e contratti)		123/9 (13,6)	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati (per direzione patrimonio e contratti		2.309775/123 (18.788)	
Efficacia temporale:			
Tempo medio di predisposizione bozza contrattuale gg		4	
Tempo medio formulazione osservazioni		15	
Customer		22%	

DN 05 - DIREZIONE PARTECIPAZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZI DEMOGRAFICI

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno	34/35 (0,97)	62/35 (1,77)	
Indice di economicità: costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia ***(1)***: N. pratiche/popolazione N. dipendenti del servizio/n. pratiche	11.155/91.372 (0,12) 31/11.55 (0,003)	11.513/91.212 (0,12) 29/11.513(0,003)	
Efficacia temporale ***(2)***: gg apertura settimanale/36 h N. contatti allo sportello/n. ore sportello Tempo medio attesa sportello	66% 74.558/1.248 (60)	66% 72.676/1.248 (58.2)	
Customer: % di gradimento servizio			

(1) *per anagrafe,stato civile (anche sedi decentrate)*
(2) *per anagrafe,stato civile (anche sedi decentrate)*

SERVIZIO ELETTORALE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno	294/5		
Indice di economicità: costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: N. richieste evase/n. richieste pervenute N. dipendenti del servizio/n. pratiche	954/954 (100%) 5/8531 (0,05%)	1.277/1.277 (100%) 5/8133 (0,06%)	
Efficacia temporale: hh apertura settimanale/36 h Tempo medio risposta all'utenza (sportello)	25/36 (69%) immediata	25/36 (69%)	
Customer: % di gradimento servizio			

PARTECIPAZIONE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno			
Indice di economicità: costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati		21/21 (100%)	
Efficacia: N. pareri rilasciati/pareri richiesti	8/8 (100%)		
Efficacia temporale: hh apertura settimanale/36 h Tempo medio risposta all'utenza			
Customer: % di gradimento servizio			

POLITICHE GIOVANILI

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno		11/1	
Indice di economicità: costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: N. contributi rilasciati contributi richiesti n. eventi e iniziative organizzate /n.tot.eventi programmati	86%	0 213.920 2/2(100%)	

DN 07 - DIREZIONE AVVOCATURA CIVICA

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno	208/3 (69)	236/2,80 (84)	
Indice di economicità: costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: N. cause pervenute/n. cause gestite		(840/840) 100%	
N. atti depositati in tempo/ atti da depositare	(236/236) 100%	(213/213) 100%	
N.pareri rilasciati/pareri richiesti	(32/34) 94,11%	(40/42) 95,2%	
N. contratti gestiti/n. contratti da gestire	(8/8) 100%	(8/8) 100%	
N. pratiche pervenute/n. pratiche gestite	(87/87) 100%	(74/74) 100%	
Efficacia temporale: tempo medio (gg) risposta rilascio pareri di competenza		40	
CUSTOMER INTERNA: % gradimento del servizio			

DN 08 - DIREZIONE POLIZIA MUNICIPALE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno			
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia:			
Peso singoli servizi sul totale: n. servizi per tipologia/n. serv. Complessivo Polizia Locale	45,8%	44,9%	
Polizia stradale	5,1%	7,1%	
Polizia giudiziaria	4,8%	4,1%	
Polizia edilizia	10,01%	9,2%	
Polizia amministrativa	16,8%	16,3%	
Polizia di sicurezza	9,2%	9,2%	
Polizia commerciale	4,2%	4,1%	
Polizia ambientale	4%	5,1%	
altro			
% presenza vigili sul territorio: ore settimanali vigilanza/tot. Ore settimanali lavorate	85%	89%	
Indice attività moral suation: N. contolli e richiami semplici effettuati/sanzioni erogate			
Efficacia temporale:			
Tempo medio di intervento su chiamata (sicurezza stradale)		30 min	
Customer interna:			
% di gradimento servizio			

DN 09 - DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI – AFFARI SOCIALI

SERVIZI EDUCATIVI

INDICATORI DI PERFORMANCE	2011
Produttività generale della direzione ***(1)***: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno SERVIZI EDUCATIVI n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno	18.25 (219/12) 19.38
Indice di economicità ***(2)***: costo struttura DZ-09 (Personale + € 11.007,50) / n. totale provvedimenti amministrativi adottati come DZ-09 = costo /141 costo struttura DN-09 (Personale + € 14.137,50) / n. totale provvedimenti amministrativi adottati come DN 09 = costo/119	CALCOLO SOSPESO IN ATTESA DEL DATO "COSTO PERSONALE" DALLA DN-02
Efficacia ***(3)***: Copertura domanda effettiva (nidi) ***(4)*** Copertura domanda effettiva (materne)	**NESSUNA VARIAZIONE /azzerate liste di attesa**
Efficacia temporale ***(5)***: % di copertura oraria: ore settimanali nido/ore settimanali potenziali (**7.40 – 16.30**) % di copertura oraria: ore settimanali materne/ore settimanali potenziali (**7.40 – 16.30**)	NESSUNA VARIAZIONE
Customer esterna ***(6)***: % di gradimento per tipologia di servizio e per scuola	In media superiore all'85% ***(7)***

(1) *Dati di dettagli riportati nell'apposito Allegato "Indicatore produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno 2011"*
(2) *Si precisa che l'indice di economicità si riferisce alla Direzione scrivente complessivamente intesa, non essendo possibile calcolare la voce "costo della struttura" in modo ripartito tra Servizi Educativi ed Affari Sociali. La ragione risiede nel fatto che tali attività sono svolte nello stesso immobile di Via del Carmine (come DN) ovvero in immobili diversi, Via del Carmine + Via Battisti (come DZ) ma in quest'ultimo caso insieme alle Politiche della Casa.*
(3) *Quanto sopra già rilevato nelle tabelle dei "dati informativi sull'attività svolta nel corso dell'anno 2011"*

NIDI	**2010 a.s. 2009/2010**	**2011 a.s. 2010/2011**	
n. richieste accolte	646	634	
n. domande presentate	764	720	
Accolte / presentate	0.84	0.88	
AZZERATE LISTE DI ATTESA			
MATERNE	2010	2011	
n. richieste accolte	224	223	
n. domande presentate	224	223	
Accolte /	100%	100%	

presentate			
AZZERATE LISTE DI ATTESA			
TRASPORTO SCOLASTICO	2010	2011	
n. richieste accolte	483	483	
n. domande presentate	353	334	
n. domande presentate ROM	130	149	
Accolte / presentate	100%	100%	
BENEFICI SCOLASTICI:			
Borse di studio	2010	2011	
n. richieste accolte	982	1085	
n. domande presentate	1040	1247	
Accolte / presentate	0.94	0.87	
Buoni Libro	2010	2011	
n. richieste accolte	712	776	
n. domande presentate	749	795	
Accolte / presentate	0.95	0.97	
il numero delle domande accolte è subordinato ai contributi che la Regione Toscana sarà in grado di assegnare			
ATTIVITA' ESTIVE 3-6 anni	2010	2011	
n. richieste accolte	238	244	
n. domande presentate	238	244	
Accolte / presentate	100%	100%	
ATTIVITA' ESTIVE 6 - 14 anni	2010	2011	
n. richieste accolte	2450	2444	
n. domande presentate	2450	2444	
Accolte / presentate	100%	100%	

(4) *La differenza percentuale (rapporto accolte/presentate rispetto al 100%) è costituita da utenti che fanno domanda ma che per motivi vari (costo servizio, trasferimenti …) non confermano il posto assegnato.*
(5) *N.B. L'ORARIO DI APERTURA AGLI UTENTI DEI SERVIZI ASILI NIDO E SCUOLE INFANZIA COMUNALI E' STATO FISSATO DAL C.C. NEL REGOLAMENTO DI TALI SERVIZI, anche tenuto conto del CCNL*

***(6)** I parametri utilizzati per la rilevazione della customer per i vari servizi educativi sotto indicati sono costituiti da valori di gradimento da un minimo di 1 ad un massimo di 5 o 6. Rapportandoli a percentuale si rileva una media pari o superiore all'85% sia nel 2010 che nel 2011.*
***(7)** Poiché la customer costituisce parte degli obiettivi strategici di PEG, i report relativi sono stati inoltrati all'O.I.V. con tutto il materiale documentale il 24/02/2012.*

AFFARI SOCIALI

INDICATORI DI PERFORMANCE	2011
Produttività generale della direzione ***(1)***: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno AFFARI SOCIALI n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno	20.50 (41/2) 19.38
Indice di economicità ***(2)***: costo struttura DZ-09 (Personale + € 11.007,50) / n. totale provvedimenti amministrativi adottati come DZ-09 = costo /141 costo struttura DN-09 (Personale + € 14.137,50) / n. totale provvedimenti amministrativi adottati come DN 09 = costo/119	CALCOLO SOSPESO IN ATTESA DEL DATO "COSTO PERSONALE" DALLA DN-02
Efficacia: n. 4 autorizzazioni rilasciate / 4 autorizzazioni richieste	NON RILEVABILE ***(3)***
Efficacia temporale: tempo medio rilascio autorizzazioni	NON RILEVABILE ***(4)***

***(1)** Dati di dettagli riportati nell'apposito Allegato "Indicatore produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno 2011"*
***(2)** Si precisa che l'indice di economicità si riferisce alla Direzione scrivente complessivamente intesa, non essendo possibile calcolare la voce "costo della struttura" in modo ripartito tra Servizi Educativi ed Affari Sociali. La ragione risiede nel fatto che tali attività sono svolte nello stesso immobile di Via del Carmine (come DN) ovvero in immobili diversi, Via del Carmine + Via Battisti (come DZ) ma in quest'ultimo caso insieme alle Politiche della Casa.*
***(3)** Dati relativi a strutture residenziali/semi residenziali. Non ci sono state richieste nel 2010.*

(4) *Nel 2010 non ci sono state richieste di autorizzazioni. La richiesta di autorizzazione viene trasmessa alla Commissione multidisciplinare della SdS che valuta la domanda e comunica al Comune la regolarità della struttura o meno, dopodiché il Comune fa l'atto di autorizzazione oppure inoltra alla struttura la relazione dalla Commissione riguarda gli adempimenti da effettuare per poter avere l'autorizzazione. La Commissione multidisciplinare è autonomo e segue un suo programma di interventi per la valutazione e controllo delle strutture, perciò non è possibile fare una stima riguarda i loro tempi. Per fare l'atto di rilascio il Comune impiega in media una settimana (i tempi tecnici per comporre l'atto, l'approvazione e firma del Dirigente, spedizione).*

DN 11 - DIREZIONE SERVIZI ISTITUZIONALI –CULTURA – TURISMO – PP.OO.

SERVIZI ISTITUZIONALI

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		182/61	
Produttività **Servizi Istituzionali**: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		90/35	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati		3.027.62/ 90	
Efficacia: N. domande patrocinio accolte/n. domande presentate		232/232	
Efficienza ***(1)***: numero pubblicazioni evase per l'Amministrazione/numero medio dipendenti nell'anno.(**dipendenti tipografia)** numero pubblicazioni evase per richieste di patrocinio/numero medio dipendenti nell'anno. **(dipendenti tipografia)**		72254/3 39417/3	
USCIERATO/PORTIERATO n. apertura settimanale/36h	72/36	72/36	
n. richieste evase/n. richieste pervenute			
Customer esterna: % di gradimento servizio portierato/uscierato		70%	

(1) *Unità di misura= tiri di stampa (conteggiati dalla macchina)*

PP.OO

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		182/61	
Produttività **Pari Opportunità**: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		8/2	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi			

adottati			
Efficacia: n. eventi e iniziative organizzate/n. tot. eventi programmati		24/24	

CULTURA – TURISMO – BIBLIOTECHE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		182/61	
Produttività Cultura Turismo e Biblioteche n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		84/24	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati		3.558.574 /84	

BIBLIOTECHE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011 Variazione % rispetto a 2010	2012
Efficacia: N. prestiti/ tot iscritti accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore		- Bibl. Centrale: + 0,02 - Bibl. Ragazzi: -0,04	
Efficacia temporale: tempo medio attesa prestito		- Bibl. Centrale: 10 min. - Bibl. Ragazzi: 10 min - prestito interbibliotecario: 1 settimana	
CUSTOMER ***(1)*** % gradimento del servizio		95%	
Diffusione del servizio tra la popolazione (è calcolato rapportando il n° degli iscritti alla popolazione residente 3 -15 anni x 100)		- Bibl. Centrale: 0 - Bibl. Ragazzi: 0,001	
Offerta (Volumi/residenti 3 – 15 anni)		- Bibl. Centrale: 0,01 - Bibl. Ragazzi: 1,40	
Incremento (Acquisti/residenti 3 – 15 anni x 100)		- Bibl. Centrale: +0,12 - Bibl. Ragazzi: +0,04	

Prestiti medi giornalieri (N° opere date in prestito nell'arco dell'anno/giorni di apertura)		- Bibl. Centrale: + 1,40 - Bibl. Ragazzi: + 1,08
Prestiti medi per iscritto (N° totale opere date in prestito nell'arco dell'anno/iscritti alla biblioteca)*i*		- Bibl. Centrale: 0,02 - Bibl. Ragazzi: 0,04
Prestiti per abitante (prestiti/residenti per classi di età per le due tipologie di biblioteche x 100)		- Bibl. Centrale:+0,17 - Bibl. Ragazzi: 0
Tasso rinnovo patrimonio librario (acquisti/patrimonio librario x 100)		- Bibl. Centrale: -0,76 - Bibl. Ragazzi: +2,6
Circolazione materiale bibliotecario (opere date in prestito/patrimonio librario)		- Bibl. Centrale: 0,11 - Bibl. Ragazzi: 0,31

(1) Indagine campione su 100 questionari

CULTURA

INDICATORI PERFORMANCE	**2011** Variazione % rispetto a 2010	**2012**
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati		
Efficacia: N. partecipanti/ n. potenziale utenti interessati ***(1)*** 0,45 N. eventi organizzati direttamente/n. eventi totali 0,84 N. eventi patrocinati/n. eventi totali 0,55 N. eventi a cui è concesso contributo/n. eventi totali 0,098	+0,08 +0,37 -0,15 +0,005	
Qualità: Customer interna complessiva per i servizi erogati: gradimento del servizio	50% (Attuata con predisposizione questionario)	

(1) *Numero potenziale utenti interessati: 60.000 abitanti*

DN 12 - Direzione Comunicazione - Sportello al cittadino - Sistema informativo

SPORTELLO AL CITTADINO

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno			
Indice di economicità: costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia **PROTOCOLLO:** N. POSTA TRATTATA IN ARRIVO CONFORMEMENTE ALLA NORMA DI RIFERIMENTO/n. totale posta in arrivo	1	1	
N. reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza/ servizio svolto	0	0	
n. documenti inviati con PEC/n. tot doc da inviare (PEC compreso INTERPRO)	0,005	0,016	
Efficacia temporale **PROTOCOLLO:** Tempo medio (gg) invio documenti a uff competenti	1	1	
CUSTOMER **PROTOCOLLO**: % gradimento del servizio	N.R.	N.R.	
Efficacia **MESSI NOTIFICATORI:** N. notifiche effettuate entro tempo previsto da normativa/n. totale richieste notifica pervenute	1	1	
% atti notificati mediante racc A/R /tot. Atti notificati	90%	76,8%	
Efficacia temporale **MESSI NOTIFICATORI:** Tempo medio notifiche	9,09 g	6,9 g	
CUSTOMER **MESSI NOTIFICATORI**: % gradimento del servizio	N.R.	96,08	
Efficacia **URP centrale e sedi decentrate** N. ore apertura settimanale/36h	66,67%	66,67%	
N. gg lavorati con call center o web funzionante/n.gg totali lavorativi	1	1	
N. reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza/ servizio svolto	0	0	
n. di informazioni o modulistica rilasciata conformemente alla norma di riferimento/n. tot. Informazioni o modulistica	1	1	
Efficacia temporale Tempo medio evasione richieste	A vista	A vista	
CUSTOMER **URP centrale e sedi decentrate**:	N.R.	95,53%	
% gradimento del servizio (URP)	N.R.	98,59%	
% gradimento del servizio (sedi decentrate)			
Efficacia **ARCHIVIO DI DEPOSITO** N. faldoni,pratiche,documenti archiviati/n. totale richieste pervenute	N.R.	1	
N. documenti ricercati in archivio/			

n. totale richieste pervenute	1	1
Efficacia temporale **ARCHIVIO DI DEPOSITO**		
Tempo medio evasione richieste per documenti da archiviare	N.R.	3 gg.
Tempo medio evasione richieste per ricerca documenti in archivio	N.R.	20
CUSTOMER **ARCHIVIO DI DEPOSITO**:		
% gradimento del servizio	N.R.	71,43%

SISTEMA INFORMATIVO

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Efficacia **SIT**			
N. aggiornamenti cartografici effettuati/n. aggiornamenti previsti	1	1	
N. reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza/ servizio svolto	0	0	
Efficacia temporale **SIT**			
Tempo medio (gg) per aggiornamento sul web	1 g.	1 g.	
CUSTOMER **SIT**:			
% gradimento del servizio	N.R.	Non previsto	
Efficacia **RETE CIVICA**			
N. pubblicazioni fatte in conformità a quanto stabilito/n. totale pubblicazioni	1	1	
N. reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza/ servizio svolto	0	0	
Efficacia temporale **RETE CIVICA**			
Tempo medio (gg) per aggiornamento sito	N.R.	33’	
CUSTOMER **RETE CIVICA**:			
% gradimento del servizio	N.R.		
Portale degli Istituti Comprensivi e di alcuni Istituti di Istruzione Superiore		90,16%	
WiFi Pisa hotspot ad accesso gratuito del Comune di Pisa		96,85%	
Citel, portale dei servizi on□line per i cittadini		79,72%	
Efficacia temporale **MANUTENZIONE SISTEMA INFORMATICO COMUNALE *(1)***:			
Manutenzione HW			
Tempo massimo intervento	100% in 2h	100% in 2h	
Tempo di risoluzione	90% in 1g	99,4% in 1g	
Manutenzione SW			
Tempo massimo intervento	100% in 2h	100% in 2h	
Tempo di risoluzione	90% in 1g	98,8% in 1g	

(1) gli SLA sono standardizzati nell’ambito contrattuale della ditta aggiudicataria del servizio)

COMUNICAZIONE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Efficacia **CAMPAGNE INFORMATIVE e RASSEGNA STAMPA:**			
n. campagne informative realizzate/n.campagne previste	1	1	
n. rassegne stampa realizzate/n. rassegna stampa previste	1	1	
n. pubblicazioni fatte conformemente a quanto stabilito/n. totale pubblicazioni	Non previste	Non previste	
Efficacia temporale			
Tempo medio rassegna stampa ***(1)***	Nei tempi contrattuali ***(2)***	Nei tempi contrattuali ***(2)***	
CUSTOMER INTERNA:			
% gradimento del servizio	N.R.	85,71%	

(1) *Entro le 9.00 per gli utenti interni a fine mattinata per gli esterni*
(2) ***S****ervizio svolto da ditta esterna*

DN 13 - ATTI GIUNTA E DIRIGENTI – PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

SEGRETERIA GENERALE- ATTI DI GIUNTA

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		---	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati		---	
Efficacia temporale: tempo medio pubblicazione delibere di Giunta Comunale (gg)	3,81	4.51 (+ 18.37%)	
tempo medio di effettiva lavorazione delle deliberazioni (gg)	2.95	3,37 (+ 14.23%)	
tempo medio evasione richieste (gg) *(1)*	1	1	
Qualità: Customer interna complessiva per i servizi erogati: gradimento del servizio		100%	

(1) riferito alle richieste di autorizzazione a stare in giudizio.

PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		--	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati		--	
Efficacia: n. report controllo elaborati/n. tot. report programmati		5/5	
Qualità: Customer interna complessiva per i servizi erogati: gradimento del servizio		93,3%	

DN 14 - MANUTENZIONI- MANIFESTAZIONI STORICHE-SPORT

SPORT

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno*		222/15	
Indice di economicità:			
costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati **			
Efficacia:			
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	6.30	6.30	
richieste evase contributi soc sportive/n. richieste pervenute	24/10	36/36	
N. addetti servizio custodi impianti gestione diretta/n. tot. impianti gestione diretta	10/4	10/4	
Efficacia temporale:			
tempo medio istruttoria pratiche rilasci contributi gg	10/15	10/15	
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti	10	10	
Customer :			
gradimento del servizio		--	

MANUTENZIONI

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		348/21	
Indice di economicità:			
costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia:			
interventi monitorati/n interventi programmati	295/294	195/327	
N. interventi effettuati sulle varie tipologie di intervento/segnalazioni	2670/2954	2439/2583	
Efficacia temporale:			
tempo medio risposta a chiarimenti	immediata	immediata	
Customer		--	
gradimento del servizio			

CIMITERI

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		3210/2	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore richieste evase/n. richieste pervenute N. autorizzazioni rilasciate/n. autorizzazioni richieste		27 2395/2395 (100%) 2395/2395 (100%)	
Efficacia temporale: tempo medio di risposta ai reclami ricevuti tempo medio risposta all'utenza		7gg immediata	
Customer gradimento del servizio		--	

MANIFESTAZIONI

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		112/8	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: interventi monitorati/n interventi programmati N. interventi effettuati sulle varie tipologie di intervento/segnalazioni	187/327 187/2887	106/80 106/1906	
Efficacia temporale: tempo medio risposta a chiarimenti	10 gg	7 gg	
Customer gradimento del servizio		--	

DN 15 - Direzione Coordinatore lavori pubblici - Edilizia Pubblica

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno	9,49	9,90	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia:			
per tit. 1 importo impegni assunti /importo assestato		1,013	
per tit. 2 impegni assunti/risorse effettivamente disponibili		0,993	
CUSTOMER INTERNA:			
% gradimento del servizio			

DN 16 AMBIENTE - EMAS

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno	118/9	105/9	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati			
TUTELA DELLE ACQUE			
Efficacia:			
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	16/36 (44,4%)	16/36 (44,4%)	
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	13/10	5/5	
n. richieste evase/n. richieste totali	10/10	5/5	
Efficacia temporale :			
tempo medio risposta ai cittadini	15	15	
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione	15	15	
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti	--	--	
TUTELA DELL'ARIA			
Efficacia:			
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	6/36	6/36	
rumore			
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	72/97	60/60	
n. richieste evase/n. richieste totali	72/97	60/60	
Efficacia temporale:			
tempo medio risposta ai cittadini	50	30	
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione	50	30	
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti	--	--	
polveri			
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	19/19	10/10	
n. richieste evase/n. richieste totali	19/19	10/10	
Efficacia temporale:			
tempo medio risposta ai cittadini	240	240	
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione	240	240	
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti			
fumi			
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n.	10/10	5/5	
	552	365	

autorizzazioni presentate		
n. richieste evase/n. richieste totali		
Efficacia temporale:		
tempo medio risposta ai cittadini		
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione		
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti		
TUTELA DEL SUOLO E DEL SOTTOSUOLO		
Efficacia:		
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	6/36	6/36
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	6/6	6/6
n. richieste evase/n. richieste totali	6/6	6/6
Efficacia temporale:		
tempo medio risposta ai cittadini	365	365
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione	365	365
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti		
TUTELA DEGLI ANIMALI		
cani gatti		
Efficacia:		
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	5/36	5/36
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	21/21	222/222
n. richieste evase/n. richieste totali		
Efficacia temporale :		
tempo medio risposta ai cittadini	2	2
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione	2	2
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti		
derattizzazione e dezanzarizzazione		
Efficacia		
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	107/107	107/107
n. richieste evase/n. richieste totali		
Efficacia temporale :	30	5
tempo medio risposta ai cittadini	30	5
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione		
RIFIUTI		
Efficacia:		
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	6/36	6/36
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate **(Amianto)**	9/9	15/15

n. richieste evase/n. richieste totali **(Amianto)**	9/9	15/15
Efficacia temporale :		
tempo medio risposta ai cittadini	120	120
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione		
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti		
CONTROLLI		
Efficacia:		
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	580/580	460/460
n. richieste evase/n. richieste totali		
Efficacia temporale :		
tempo medio ris **Amianto** posta ai cittadini	10	10
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione	10	10
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti		
INDAGINI GEOLOGICO IDRAULICHE		
Efficacia:		
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore	12/36	12/36
Pareri		
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	31/31	20/20
n. richieste evase/n. richieste totali		
Efficacia temporale :		
tempo medio risposta ai cittadini	10	10
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione	10	10
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti		
Relazioni		
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	16/16	5/5
n. richieste evase/n. richieste totali		
Efficacia temporale :	60	60
tempo medio risposta ai cittadini	60	60
tempo medio (gg) di conclusione dei procedimenti di autorizzazione		
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti		
Customer:		
gradimento del servizio su campione popolazione		

DN 17 - DIREZIONE EDILIZIA PRIVATA

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione:			
n. totale provvedimenti amministrativi adottati/n. medio dipendenti nell'anno		61.15	
Indice di economicità:			
costo struttura/n. tot. provvedimenti amministrativi adottati		1223/20	
Efficacia:			
accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore		12/36 (33,3%)	
n. contatti/n. ore apertura sportello edilizia		8800/624 (14,10%)	
n. dia verificate/n. dia presentate		2005/2005 (100%)	
n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	784/804 (97,5%)		
n. pareri rilasciati/n. pareri richiesti		906/925 (98%)	
Efficacia temporale:			
tempo medio risposta o copia all'utenza		30gg	
tempo medio di risposta ai reclami ricevuti			
Customer:			
gradimento del servizio su campione popolazione			

DN 18 - URBANISTICA E MOBILITÀ

MOBILITÀ

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		66/1 addetto tempo pieno ed 1 parziale ***(1)***	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni direzione + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati **			
Efficacia: n. accordi mobility management sottoscritti/n. accordi programmati n. richieste evase/richieste pervenute		Nessuna variazione (*) % rispetto al 2010	

(1) *Non comparabile nel 2011 le attività sono state trasferite a Pisamo insieme al personale*

URBANISTICA

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		723/13	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: accessibilità per l'utenza n. pareri rilasciati/n. pareri richiesti (gli atti rilasciati sono a richiesta dell'utenza quindi non programmabili.) n. autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/n. autorizzazioni presentate	6/36	6/36	
Efficacia temporale: tempo medio risposta o copia all'utenza (riferito a certificati e pareri) tempo medio di risposta ai reclami ricevuti	5gg	5gg 6 mesi	
Customer esterna: gradimento del servizio su campione popolazione Customer interna complessiva per i servizi erogati: gradimento servizio		>85%	

DN 20 - PROTEZIONE CIVILE –PREVENZIONE SICUREZZA –DATORE DI LAVORO

PROTEZIONE CIVILE

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		27/4	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: n. interventi realizzati/n. totale interventi in emergenza	340/340	233/233	
n. interventi formativi alla cittadinanza (volontari, scuole…)			
Qualità: tempo medio per interventi in emergenza	25 minuti	23 minuti	
Customer esterna: gradimento del servizio su campione popolazione		--	

SICUREZZA

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno		27/3	
Indice di economicità: costo struttura (Personale+servizi interni+ammortamenti+altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati			
Efficacia: n.corsi di formazione e addestramento effettuati/n. totale corsi previsti	8/5	12/6	
n. esercitazioni realizzate/attività progettate	22/21	21/21	
Customer interna complessiva per i servizi erogati: gradimento del servizio		89%	

UFFICIO GARE (AREA 1 - RISORSE E SUPPORTO)

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti ***(1)*** amministrativi adottati/numero medio ***(2)*** dipendenti nell'anno*		219/5,16 (42,44)	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni direzione + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati			
Qualità: Customer interna ***(3)***: gradimento del servizio		100%	
Efficacia temporale: tempo medio risposta all'utenza in termini di evasione delle richieste pervenute ***(4)***		11 giorni ***(5)***	
Efficacia: n. richieste evase/n. richieste pervenute		99,99% ***(6)***	

(1) *La dizione "provvedimenti amministrativi" è stata intesa nell'accezione "atti amministrativi", ricomprendenti sia gli atti adottati (bandi, inviti, provvedimenti vari, determinazioni a contrattare, capitolati, provvedimenti di approvazione operatori economici, segnalazioni AVCP, ecc.), sia gli atti strumentali rispetto alla determinazione finale (proposte di determinazioni, pareri, relazioni per contenziosi, ecc.), che gli atti volti ad attestare pubblicamente fatti aventi rilievo giuridico (verbalizzazioni).*
(2)*- Il numero medio dei dipendenti è stato determinato con la formula: (n. 5 dipendenti a t.i. * 10 mesi) + (n. 6 dipendenti a t.i. * 2 mesi) / 12 mesi.*
(3)*- L'indagine di c.s. è stata condotta anche nei confronti di PISAMO e ATO TOSCANA COSTA.*
(4)*- La dizione "richieste pervenute" è stata intesa ricomprendendo le seguenti tipologie di richieste dell'utenza: richieste di accesso ai documenti amministrativi, FAQ relative ai bandi in pubblicazione, istanze per provvedimenti in autotutela.*
(5)*- Il valore indicato è in termini assoluti, in quanto non è stato possibile la rilevazione rispetto al 2010 e la conseguente variazione percentuale.*
(6)*- Il valore indicato è in termini assoluti, in quanto non è stato possibile la rilevazione rispetto al 2010 e la conseguente variazione percentuale.*

AREA 2 – SVILUPPO DEL TERRITORIO

INDICATORI PERFORMANCE	2010	2011	2012
Produttività generale della direzione: n. totale provvedimenti amministrativi adottati/numero medio dipendenti nell'anno	324/5	329/4	
Indice di economicità: costo struttura (Personale + servizi interni + ammortamenti + altri oneri specifici dir.)/n. totale provvedimenti amministrativi adottati **			
Efficacia: accessibilità per l'utenza: ore di apertura settimanali/36 ore = anno precedente su appuntamento n. (rilievi,stime, accertamenti) eseguiti/n. tot. (rilievi, stime, accertamenti) v .indicatori dir18 n. convenzioni urbanistiche pregresse concluse/n. convenzioni urbanistiche pregresse v. indicatori dir 18 n. pareri rilasciati/n. pareri richiesti			
Efficacia temporale: tempo medio risposta o copia all'utenza gg tempo medio di risposta ai reclami ricevuti	20	20	
Customer esterna: gradimento del servizio su campione popolazione Customer interna complessiva per i servizi erogati: gradimento del servizio		90%	