



COMUNE DI COSTA VOLPINO

Provincia di Bergamo

IL PIANO DELLA PERFORMANCE

2013-2015

# PRESENTAZIONE

Il **Piano della performance** é un documento di programmazione previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n°150 (decreto Ministro Brunetta).

La finalità è di rendere partecipe la comunità degli obiettivi che l'Ente si è dato per il prossimo triennio, garantendo trasparenza e ampia diffusione verso i cittadini.

Il decreto Brunetta prevede, altresì, la pubblicazione della Relazione sulla performance, quale documento consuntivo sui risultati raggiunti nell'anno.

Le Amministrazioni Pubbliche devono redigere annualmente un documento programmatico triennale denominato Piano della Performance. Tale documento è redatto al fine di garantire "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance". Il presente documento definisce, quindi, i criteri e le metodologie per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale dell'Amministrazione del Comune di Costa Volpino ai sensi dei principi dettati dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n.150. Il sistema è finalizzato:

□ alla realizzazione delle strategie dell'amministrazione per il soddisfacimento dei bisogni della collettività nonché alla crescita delle competenze professionali dei singoli e delle unità organizzative impegnati nell'erogazione dei servizi anche attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati ottenuti.

□ alla trasparenza al fine di rendere partecipe la comunità locale agli obiettivi di miglioramento quali-quantitativo che l'Ente si dà.

Il Pdp è parte integrante del ciclo di gestione della performance che, in base all'art. 4 del decreto 150/2009, si articola nelle seguenti fasi:

1. programmazione: si riferisce alle attività da svolgere nell'arco di tempo di 12 mesi, è associato al concetto di "tattica"
2. pianificazione: indica le attività che si svolgeranno nell'arco di tempo di 3-5 anni, è associato al concetto di "strategia"
3. monitoraggio: si presidia costantemente il processo degli obiettivi ed eventualmente viene corretto o rinnovato, in base alle informazioni rilevate
4. valutazione e misurazione: con questo sistema viene esercitata un'attività di ponderazione qualitativa degli elementi rilevati, alla quale seguirà una rendicontazione finalizzata alla distribuzione del premio.

Il Piano della Performance elabora i contenuti della strategia e della programmazione del Piano di Mandato del Sindaco. Nella gestione corrente, si sviluppa in n. 7 programmi:

- Organizzazione dell'Ente
- Cultura/Istruzione/Sport
- Servizi Sociali
- Economia Locale
- Governo e Territorio
- Informatica
- Polizia Locale

Questi punti sono stati tradotti in obiettivi strategici seguendo lo schema dell' albero della performance.

Il PdP del Comune di Costa Volpino viene introdotto con una breve descrizione delle caratteristiche del territorio e della struttura comunale, prima di specificare le componenti costitutive della performance organizzativa come dettagliate nella Tavola 2 e nel Sistema di misurazione e valutazione della performance approvato dalla Giunta Comunale con atto n.18 del 23/02/2012 .

Infine il Pdp analizza lo stato di salute dell'Ente (salute finanziaria e salute organizzativa) attraverso i relativi indicatori.

Figura 1 Il modello di valutazione della performance organizzativa



## MANDATO ISTITUZIONALE OBIETTIVI

A partire dagli ambiti di misurazione della performance previsti dall'articolo 8 del D.Lgs. 150/09 e delle indicazioni derivanti dalla delibera Civit 104/2010, il modello di rappresentazione delle performance organizzative si fonda sui seguenti macro- ambiti:

- Il grado di attuazione delle strategie. Il Comune di Costa Volpino identifica sulla base delle priorità definite dagli organi di indirizzo, gli obiettivi strategici e la relativa articolazione. Lo scopo di tale macro- ambito è quello di rappresentare ex ante le priorità dell'amministrazione e di valutare ex post se l'amministrazione ha saputo tradurre i propri obiettivi strategici in risultati.

- Il portafoglio delle attività e dei servizi. L'amministrazione identifica le attività e i servizi che contraddistinguono la propria azione rispetto agli utenti e ai portatori di interesse di riferimento.

Viene data indicazione ex ante dello stock programmato di attività e servizi che saranno messi a disposizione di cittadini e utenti ed ex post del livello di attività e servizi effettivamente realizzati.

- Stato di salute dell'amministrazione. Il Comune di Costa Volpino deve misurare la propria capacità di perseguire i risultati e svolgere le proprie attività garantendo: un utilizzo equilibrato delle risorse (finanziarie e del personale); lo sviluppo dell'organizzazione; il miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (stakeholder).

- Gli impatti sui bisogni (outcome). Il sistema deve considerare gli impatti prodotti nell'ambiente esterno in termini di risposta ai bisogni. Ex ante sono identificati gli impatti che l'attività si propone di produrre sull'ambiente di riferimento e sui bisogni della collettività. Ex post vengono forniti gli elementi utili a valutare se gli impatti previsti sono stati realmente conseguiti.

- Confronti con le altre amministrazioni (benchmarking). Il Comune di Costa Volpino promuove un costante confronto di performance tra le articolazioni organizzative dell'ente e i soggetti esterni rispetto ai quali intende svolgere una comparazione delle proprie performance. Il sistema deve, quindi, permettere di fornire un quadro del posizionamento dell'amministrazione rispetto a soggetti che svolgono attività simili. Ex post i confronti interni e l'analisi del posizionamento consentono di valutare quali sono i punti di forza e le principali carenze da colmare. Per ognuna delle dimensioni sopraindicate, il Comune di Costa Volpino dovrà definire obiettivi, indicatori e target che si propone ex ante di raggiungere. Questi elementi troveranno compiuta rappresentazione nel Piano della Performance assumendo in linea con quanto previsto dal D.Lgs.150/09 un orizzonte triennale ed una logica di aggiornamento annuale. A posteriori i risultati effettivamente conseguiti troveranno compiuta rappresentazione all'interno della Relazione sulla Performance. Con riferimento ai singoli macro – ambiti di seguito si esplicitano i requisiti che il sistema deve rispettare.

# IDENTITA'



## Organizzazione politica e amministrativa: Organo esecutivo e governo dell'ente

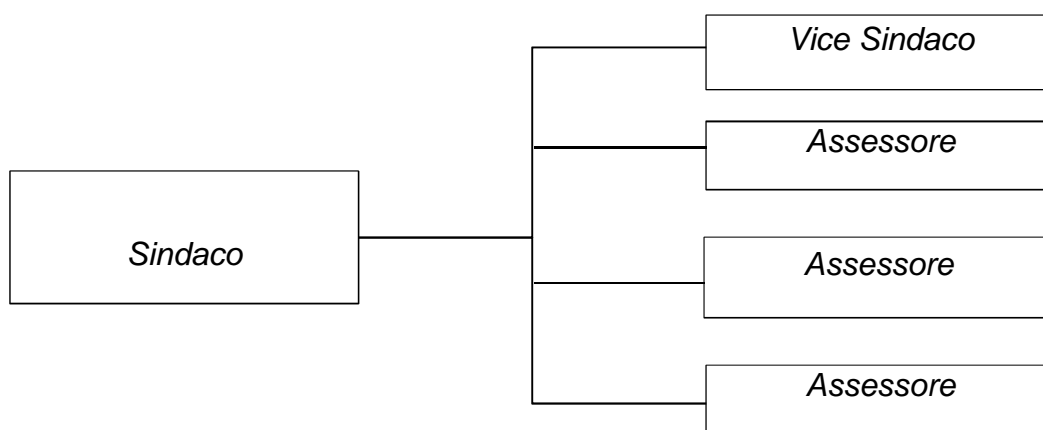
L'organizzazione del Comune di Costa Volpino è costituita dagli organi di indirizzo politico: Consiglio Comunale, dal Sindaco e dalla Giunta (organo esecutivo), e dalle strutture amministrative di seguito riportate.

Secondo quanto previsto dal testo unico sugli enti locali, la giunta collabora con il sindaco nel governo del comune.

L'organo esecutivo compie tutti gli atti che rientrano nelle funzioni degli organi di governo, che non siano riservati dalla legge al consiglio e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo statuto, del sindaco.

In questa veste, collabora con il sindaco per attuare gli indirizzi generali del consiglio, riferisce annualmente al consiglio sulla propria attività svolgendo inoltre un'attività propositiva e di impulso nei confronti dello stesso.

Il Sindaco attribuisce agli assessori le specifiche deleghe operative, con attribuzione delle rispettive competenze.



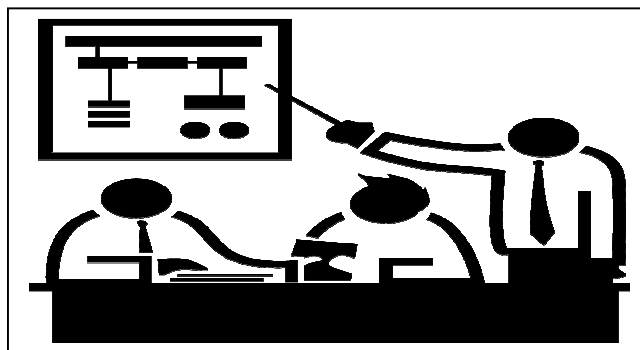
L'organo esecutivo programmerà la propria attività nel rispetto delle seguenti deleghe operative:

Capitano Maria Grazia	VICESINDACO cui sono delegati: istruzione – sport - cultura
Baiguini Federico	ASSESSORE cui sono delegati: governo del territorio – ambiente – opere pubbliche – urbanistica – edilizia privata
Bonadei Andrea	ASSESSORE cui sono delegati: economia locale – bilancio – attività produttive – commercio - turismo
Rinaldi Patrick	ASSESSORE cui sono delegati : servizi sociali

## Organizzazione amministrativa dell'Ente

Nell'organizzazione del lavoro, propria di una moderna ed efficace amministrazione pubblica, la definizione degli obiettivi generali e dei programmi è affidata agli organi di governo, di estrazione politica.

I Responsabili di Servizio, invece, provvedono alla gestione operativa di natura finanziaria, tecnica e amministrativa, compresa l'adozione dei provvedimenti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno.



Gli organi politici esercitano sulla parte tecnica un potere preventivo di indirizzo, unito ad un successivo controllo sulla valutazione dei risultati ottenuti.

Gli obiettivi e le corrispondenti risorse sono attribuiti ai responsabili dei servizi con il documento a valenza annuale denominato Piano esecutivo di gestione (PEG).

Al fine di guidare le risorse umane, migliorare la capacità di realizzazione degli obiettivi strategici e governare le politiche retributive, a partire dai macro-ambiti del Piano della Performance, previsti dall'art.8 del D.lgs. 150/09, vengono introdotti nelle organizzazioni sistemi di valutazione capaci di esprimere con obiettività e precisione la valutazione dell'attività del dipendente. Di conseguenza accanto alla valutazione generale di tutti i dipendenti del Comune, viene inserita la valutazione del Piano delle performance così suddivisa:

A) Il grado di attuazione della strategia: richiedendo ai dirigenti un rendiconto riguardante l'attuazione degli obiettivi, viene controllato il rispetto del crono programma e degli indicatori.

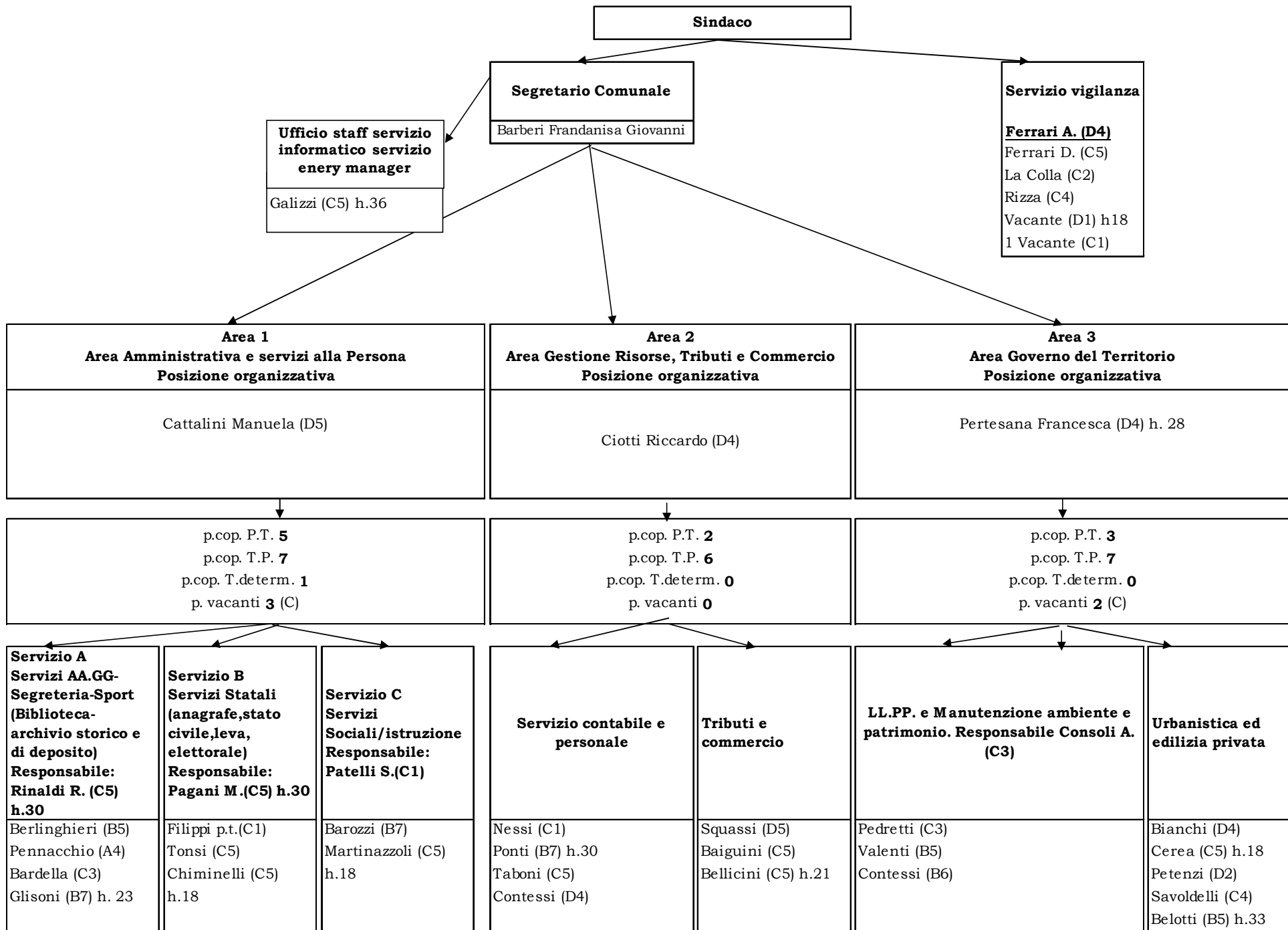
B) Il portafoglio delle attività e dei servizi: le attività e i servizi compresi in questo macro-ambito sono suddivisi per volumi e standard qualitativi. Gli indicatori di questi campi, vengono inseriti in tabelle dove è stato stabilito un TARGET, controllato a fine anno e che per avere una valutazione positiva del servizio deve essere rispettato.

C) Lo stato di salute dell'amministrazione: in questo macro-ambito viene valutato se le condizioni ottimali, indicate dall'amministrazione per lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi, sono state rispettate con particolare riferimento agli indicatori sull'utilizzo delle risorse, sullo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, ed il mantenimento di un buon clima organizzativo interno e sul miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (stakeholder);

D) Gli impatti dell'azione amministrativa (outcome): si controlla e si valuta a fine anno se gli impatti previsti sono stati effettivamente realizzati;

E) I confronti con altre amministrazioni (benchmarking): si controlla e si valuta quali sono i punti di forza o le carenze dell'organizzazione, dove quindi bisogna porre più attenzione e indirizzare le forze. Il lavoro deve essere trasversale a tutti gli altri macro-ambiti del Piano della Performance.

La struttura organizzativa del Comune di Costa Volpino ad oggi è la seguente:



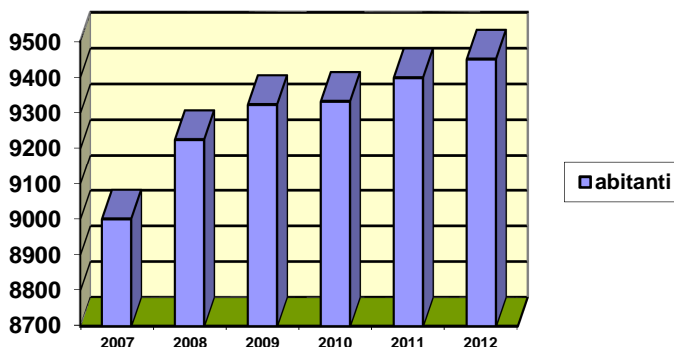
Il Comune di Costa Volpino è costituito da una popolazione residente al 31/12/2012 di 9451 unità disposta su un territorio di oltre 18.580 Km<sup>q</sup>. ricadente alla foce del fiume Oglio con la conseguente presenza di numerose aree sottoposte a vincoli di tutela ambientale. L'insediamento urbano è confinante con i Comuni di Rogno e Lovere e in Provincia di Brescia con i comuni di Pisogne e Pian Camuno. La posizione è particolarmente delicata e strategica.

## **POPOLAZIONE**

Nella tabella sottostante è evidenziato il totale della popolazione residente nel Comune di Costa Volpino alla data del 31/12/2011, suddividendo il totale tra maschi e femmine ed il numero dei nuclei familiari.

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Abitanti</b>	9001	9226	9324	9333	9399	9451
<i>Di cui:</i>						
<b>Maschi</b>	4427	4567	4630	4614	4621	4679
<b>Femmine</b>	4574	4659	4694	4719	4779	4772
<b>Nuclei familiari</b>	3679	3778	3858	3900	3903	3945

Il grafico sotto riportato evidenzia l'incremento della popolazione che è così passata dai 9001 abitanti dell'anno 2007 ai 9451 dell'anno 2012.





La popolazione complessiva viene poi riportata in tre fasce di età: la prima, nella quale sono inseriti gli abitanti in età scolare inferiore ai 15 anni; nella seconda la popolazione in età lavorativa e, nella terza, la popolazione in età di quiescenza.

<b>Popolazione</b>	<b>31/12/2012</b>
Età scolare (da 6 a 24 anni)	1833
Età lavorativa (da 25 a 64 anni)	5467
Età di quiescenza (oltre i 65 anni)	2050
<b>Totale</b>	<b>9350</b>

### **TERRITORIO**

Il Comune di Costa Volpino ha una superficie complessiva di Kmq. 18580 della quale circa il 15 % è rappresentata dalla superficie urbana mentre la rimanente risulta esterna agli abitati. L'altitudine massima è di m. 1600 la minima 187.

### **VIABILITA'**

L'assetto viabilistico del Comune di Costa Volpino è rappresentato da strade comunali per circa 29 Km, strade provinciali per circa 3 Km, strade statali per circa 4 km e strade vicinali per circa 1 km.

### **PERSONALE**

I dipendenti in servizio al 31/12/2012, sono stati pari a 36(compreso segretario comunale). La tabella seguente illustra il prospetto dei dipendenti in servizio suddiviso per categoria:

<b>Categoria</b>	<b>Dipendente di ruolo</b>
<b>A</b>	1
<b>B1/B3</b>	7
<b>C</b>	21
<b>D</b>	8
<b>Segretario Comunale</b>	1
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>

La dotazione organica è pari a n. 43 unità.

Il rapporto popolazione / organico rileva una percentuale pari allo 0,45%.

La spesa, nell'anno 2012, relativa al personale è stata di Euro 1.295.571,85 equivalente, quindi, al 28,59% delle spese correnti e ad Euro 145,28 per abitante.

## **PARTECIPAZIONI IN ENTI E SOCIETA'**

Il Comune di Costa di Costa Volpino partecipa ai seguenti consorzi e società:

### **1. CONSORZIO PER LA GESTIONE ASSOCIATA DEI LAGHI D'ISEO ENDINE E MORO**

Anno di costituzione: 2001

Quota percentuale di partecipazione: 5,08%

Oggetto: Attività di altre organizzazioni associative.

### **2. CONSORZIO SERVIZI VALLECAMONICA azienda speciale**

Anno di costituzione: 1996

Quota percentuale di partecipazione: 0,06%

Oggetto: Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata

### **3. UNIACQUE SPA**

Anno di costituzione: 2006

Quota percentuale di partecipazione: 0,83%

Oggetto: Raccolta trattamento e fornitura di acqua

### **4. CASTIONE DELLA PRESOLANA – MONTI DEL SOLE S.R.L.**

Anno di costituzione: 1986

Quota percentuale di partecipazione: 0,15%

Oggetto: Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale.

### **5. TUTELA AMBIENTALE DEL SEBINO SRL**

Anno di costituzione: 2004

Quota percentuale di partecipazione: 4,91%

Oggetto: Raccolta trattamento e fornitura di acqua.

### **6. COSTA SERVIZI SRL SOCIETA' UNINOMINALE in liquidazione**

Anno di costituzione: 2006

Quota percentuale di partecipazione: 100,00%

Oggetto: Raccolta – trattamento e smaltimento di rifiuti solidi non pericolosi – recupero e preparazione per il riciclaggio dei rifiuti solidi urbani, industriali e biomasse – installazione impianti di illuminazione – trasporto terrestre di passeggeri – servizi di pompe funebri – mense.

### **7. CONSORZIO INTERCOMUNALE ALTO SEBINO SRL**

Anno di costituzione: 1993

Quota percentuale di partecipazione: 49,54%

Oggetto: Raccolta trattamento e fornitura di acqua.

#### **8. COGEME SERVIZI PUBBLICI LOCALI SPA**

Anno di costituzione: 1994

Quota percentuale di partecipazione: 0,01%

Oggetto: Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata

#### **9. SOCIETA' DI SERVIZI ALTO SEBINO SPA**

Anno di costituzione: 1993

Quota percentuale di partecipazione: 23,38%

Oggetto: Raccolta – trattamento e smaltimento di rifiuti – recupero dei materiali

# IL GRADO DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA DEGLI OBIETTIVI

Gli obiettivi

Il grado di attuazione risponde all'esigenza di definire, comunicare ex ante e misurare ex post, il grado di raggiungimento degli obiettivi del Comune di Costa Volpino che deve:

- individuare gli obiettivi
- definire per ogni obiettivo le fasi e i tempi di attuazione

Gli obiettivi rispetto ai quali misurare il grado di attuazione della strategia, sono contenuti nei documenti di programmazione già in uso presso il Comune di Costa Volpino e vengono riassunti nella tabella dell' allegato alla presente sotto la lettera "A".

## Il modello delle competenze : il set delle capacità

	Titolo	Segr. Generale	Posizione organizz. ve			D (10)	C - B3 (7)	B1 - A (5)
			1	2	3			
	<u>Area: CAPACITA' EMOZIONALI</u>							
1	Autocontrollo e gestione dello stress			X			X	
2	Gestione dei conflitti	X	X		X			
	<u>Area: CAPACITA' RELAZIONALI</u>							
3	Disponibilità ai rapporti interpersonali	X					X	X
4	Lavorare in gruppo (correlata alla 9)		X	X	X			
5	Comunicazione verbale (correlata alla 8)					X		
6	Convincimento (correlata alla 13)							
7	Negoziazione	X	X	X	X			
8	Parlare in pubblico							
9	Gestione dei gruppi e delle riunioni (correlata alla 12)					X		
10	Gestione delle risorse umane	X	X	X	X			
11	Leadership							
12	Impostazione e conduzione del gioco di squadra	X				X		
13	Presentazione di iniziative e opportunità					X		
	<u>Area: CAPACITA' GESTIONALI</u>							
14	Programmazione del proprio lavoro (correlata alla 19)		X	X	X	X		
15	Organizzazione del proprio lavoro (correlata alla 20)						X	X
16	Controllo operativo (correlata alla 22)	X	X	X	X		X	X
17	Iniziativa					X		
18	Tenacia/realizzazione (correlata alla 23)							
19	Programmazione					X		
20	Organizzazione	X						

21	Decisione							
22	Controllo		X	X	X			
23	Orientamento ai risultati	X						
	Area: <u>CAPACITA' INTELLETTUALI</u>							
24	Risoluzione dei problemi operativi (correlata alla 27)		X	X	X	X	X	X
25	Raccolta ed elaborazione di informazioni						X	
26	Analisi							
27	Soluzione dei problemi	X				X		
28	Stesura di rapporti e relazioni		X	X	X			
29	Formulazioni di piani e strategie					X		
	Area: <u>CAPACITA' INNOVATIVE</u>							
30	Adattabilità/flessibilità		X	X	X		X	X
31	Propensione al nuovo							
32	Creatività							
33	Pensiero prospettico	X						

## Descrizione delle 33 capacità più usate:

### Capacità emozionali

#### 1. Autocontrollo e gestione dello stress

Stabilità della prestazione in condizioni di difficoltà e conflitto, tramite reazioni lucide e equilibrate.

- Reagire costruttivamente ai carichi di lavoro.
- Mantenere inalterato il proprio comportamento nelle situazioni conflittuali.
- Conservare un atteggiamento sereno e tranquillizzante non perdendo di vista la situazione il risultato da conseguire.

#### 2. Gestione dei conflitti

Capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali.

- a) Non lasciarsi scoraggiare dalle difficoltà nei rapporti con gli altri.
- b) Riuscire ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali.
- c) Affrontare direttamente le tensioni e i problemi bilanciando fermezza e comprensione.

### Capacità relazionali

#### 3. Disponibilità ai rapporti interpersonali

Disponibilità a integrare le proprie energie con quelle degli altri per il raggiungimento degli obiettivi.

- a) Partecipare alle attività comuni confrontandosi e valorizzando i contributi altrui.
- b) Sviluppare i rapporti sulla base di dialogo e ascolto.
- c) Collaborare con gli altri per concretizzare i risultati.

#### 4. Lavorare in gruppo

Capacità di comprendere le percezioni, i bisogni, gli atteggiamenti degli altri e interagirvi in modo costruttivo.

- Verificare il punto di vista altrui con ascolto e domande.
- Riuscire a impostare rapporti basati su chiarezza e collaborazione.

- Impostare i propri atteggiamenti in coerenza con le situazioni e le caratteristiche degli interlocutori.

### **5. Comunicazione verbale.**

Capacità di esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti a qualsiasi tipo di interlocutore.

- Tenere conto della specificità degli interlocutori e adattare conseguentemente il linguaggio.
- Utilizzare nel corso dell'esposizione, frasi sintetiche e parole appropriate.
- Curare costantemente il riscontro di ciò che si sta dicendo nelle reazioni degli interlocutori.

### **6. Convincimento**

Capacità di mettere insieme e di presentare materiali, suggerimenti, soluzioni in modo da cogliere l'interesse e l'adesione degli interlocutori.

- a) Riuscire ad individuare i punti di forza delle proprie argomentazioni per farle risaltare.
- b) Sviluppare le proprie argomentazioni in rapporto alle esigenze altrui.
- c) Influenzare le opinioni e i comportamenti limitando le obiezioni e valorizzando gli aspetti più graditi.

### **7. Negoziazione**

Orientamento a ricercare e utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato di qualsiasi natura e competizione con altre persone o gruppi.

- a) Prevedere il contesto e i contenuti essenziali della situazione per impostare, condurre e concludere la trattativa nell'ambito dei margini prefissati.
- b) Ricercare i margini di manovra e di accordo delle diverse forze in campo accogliendo nuove alternative.
- c) Chiudere gli accordi in relazione alle aspettative e alle concrete possibilità riuscendo a farli apprezzare anche alla controparte.

### **8. Parlare in pubblico**

Capacità di imbastire un discorso con parole facili e frasi eleganti, esprimendo chiaramente e correttamente il proprio pensiero di fronte a numerosi interlocutori.

- a) Preparare rapidamente e sistematicamente un argomento sul quale conferire.
- b) Esporre in sequenza coerente e con eloquio gradevole i temi prescelti .
- c) Verificare con pause, osservazioni e richiami il livello di rispondenza dell'uditorio.

### **9. Gestione dei gruppi e delle riunioni**

Capacità di coordinare più persone intente a operare insieme sulla base di esigenze comuni, ma non necessariamente in sintonia, focalizzando i processi di comunicazione incrociati e orientandoli verso i risultati voluti.

- a) Integrare più interlocutori, stimolandoli al confronto costruttivo.
- b) Far emergere le priorità d'azione in rapporto agli obiettivi da raggiungere.
- c) Stimolare il dialogo e il confronto senza perdere di vista il risultato.

### **10. Gestione delle risorse umane**

Capacità di orientare, apprezzare, far crescere e trasferire le attività, nei confronti delle persone che fanno parte della propria organizzazione.

- a) Mobilitare le energie delle persone con le quali si lavora, tenendo conto delle loro caratteristiche per orientarle all'azione voluta (motivare).
- b) Ancorare l'apprezzamento dei comportamenti e dei risultati altrui a fatti concreti e descrivibili (valutare).

- c) Seguire le persone nell'interpretare i ruoli assegnati e nel crescere per poter ricoprire ruoli di maggiore responsabilità (sviluppare).

### **11. Leadership.**

Capacità di organizzare il consenso di ottenere collaborazione e di guidare singole persone o un gruppo al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- o Riuscire ad esprimere autorevolezza in grado di suscitare consenso e collaborazione.
- o Orientare consenso e collaborazione al raggiungimento dei risultati .
- o Stimolare i comportamenti altrui essendo credibile e trascinatore.

### **12. Impostazione e conduzione del gioco di squadra.**

Capacità di ricoprire un ruolo di coordinamento per integrare le proprie energie con quelle degli altri, intesi come gruppo, valorizzando le opinioni e le azioni di ciascuno e promuovendo la collaborazione con il fine di raggiungere obiettivi comuni.

- a) Sviluppare rapporti basati su chiarezza e collaborazione, affrontando e gestendo anche situazioni di contrasto di opinioni, interessi e valori, facendo leva sullo spirito di corpo.
- b) Ricercare tramite incontri e confronti le aree sulle quali vi è confluenza di vedute e sintonia di soluzioni.
- c) Finalizzare i rapporti alle sinergie operative, facendo leva sui risultati ottenuti.

### **13. Presentazione di iniziative e opportunità.**

Capacità di presentare in modo convincente un'iniziativa a coloro che devono decidere di attuarla e/o realizzarla in un tempo limitato, curando l'efficacia espositiva e la validità dei dati.

- a) Stendere efficacemente il programma della presentazione in termini di finalità, tempo, tipologia della popolazione a cui è destinata.
- b) Saper stabilire le tecniche di presentazione più adeguate.
- c) Realizzare la presentazione curando costantemente quanto i messaggi sono coerentemente percepiti in relazione alle finalità dell'iniziativa.

## **Capacità gestionali**

### **14 Programmazione del proprio lavoro.**

Visione d'insieme dei propri compiti e del proprio campo di attività, con conseguente capacità di disegnare il percorso da seguire per portare a termine quanto prefissato.

- a) Vedere l'insieme del proprio lavoro.
- b) Confrontare le risorse disponibili con le attività da svolgere.
- c) Fissare i programmi lavoro e controllarne l'andamento.

### **15. Organizzazione del proprio lavoro**

Capacità di impiegare efficacemente il proprio tempo e le altre risorse disponibili per eseguire i compiti previsti e raggiungere i risultati prefissati.

- o Ripartire le risorse in relazione alle priorità definite ed eventualmente ridefinite.
- o Operare in termini di essenzialità o di accuratezza a seconda del tipo di attività.
- o Mantenere una costante attenzione al tempo già utilizzato e al tempo da utilizzare in relazione alle esigenze predefinite e a quelle via via emerse.

### **16. Controllo Operativo**

Capacità di svolgere i compiti assegnati in maniera accurata e con continuo impegno.

- a) Interpretare correttamente i compiti che devono essere svolti.
- b) Mettere cura nell'attività relativa.

- c) Impegnarsi per ottenere l'esito previsto in termini di parametri pre-definiti.

### **17. Iniziativa**

Capacità di influenzare attivamente gli eventi, piuttosto che attendere che si mettano in moto autonomamente e quindi si sia costretti a seguirli.

- a) Agire anche se non sollecitati.
- b) Esprimere proposte e suggerimenti.
- c) Non lasciarsi frustare dai tentativi non riusciti.

### **18. Tenacia/realizzazione**

Capacità di dedicarsi a un compito senza scoraggiarsi e puntando alla conclusione attesa.

- o Sapersi concentrare sulle attività da svolgere.
- o Insistere fino all'espletamento del compito.
- o Mettere in atto un atteggiamento costante e fermo nei propositi e nelle azioni.

### **19. Programmazione.**

Capacità di predefinire le attività da svolgere tramite le risorse disponibili, per il raggiungimento di uno o più obiettivi in funzione della variabile tempo.

- a) Definire una visione d'insieme delle situazioni che consente di stabilire priorità e criticità.
- b) Riuscire a definire i piani di azione in termini di risorse, impegni e tempificazioni.
- c) Fissare con chiarezza le mete e le tappe fondamentali per raggiungerle.

### **20. Organizzazione.**

Capacità di strutturare efficacemente le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo.

- a) Ripartire ed assegnare obiettivi e compiti in funzione del tempo.
- b) Tradurre in operatività i programmi distribuendo adeguatamente le risorse.
- c) Conseguire integrazione e sinergie tra le risorse.

### **21. Decisione.**

Capacità di scegliere tra diverse alternative con ponderatezza, lucidità, tempestività, in condizioni di incertezza, carenza, complessità.

- a) Stabilire le alternative essenziali e, ve possibile, ampliare le opzioni.
- b) Prefigurare i risultati attesi e valutare le conseguenze.
- c) Evitare il ritardo e la precipitazione del processo di scelta.

### **22. Controllo.**

Capacità di individuare i punti essenziali dei fenomeni per verificare le relazioni, le attività svolte, i risultati da conseguire, al fine di garantire la rispondenza tra attese ed avvenimenti.

- a) Definire in anticipo i criteri di verifica sull'andamento dei programmi di lavoro in termini di parametri di misurazione, condizioni in cui si opera, scelta delle modalità di controllo.
- b) Scadenzare e realizzare verifiche periodiche.
- c) Intervenire opportunamente per ridurre eventuali scostamenti e affrontare situazioni impreviste.

### **23. Orientamento ai risultati.**

Capacità di indirizzare costantemente la propria e l'altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti, fornendo un livello di prestazione coerente alla natura e all'importanza degli stessi.

- a) Applicarsi costantemente al raggiungimento di ciò che deve essere ottenuto.



- b) Fornire stimoli per ricondurre l'azione nei binari voluti.
- c) Svolgere le attività necessarie con propensione al rispetto degli standard previsti.

### **Capacità intellettuali**

#### **24. Risoluzione dei problemi operativi.**

Capacità di cogliere gli aspetti essenziali dei problemi operativi per riuscire a definirne le priorità, valutare i fatti significativi, sviluppare connessioni in grado di fornire soluzioni di efficacia e pratica.

- o Cogliere gli aspetti essenziali dei problemi operativi per definirne le priorità.
- o Valutare i fatti e sviluppare connessioni produttive.
- o Ricercare soluzioni di efficacia pratica.

#### **25. Raccolta ed elaborazione di informazioni.**

Capacità di ricercare, assembleare e rendere espliciti dati e fatti presenti nell'ambiente di riferimento o nascosti in complesse rappresentazioni della realtà.

- o Organizzare le informazioni in classi e categorie sulla base delle finalità da raggiungere.
- o Confrontare le informazioni sulla base di analogie e combinazioni in grado di produrre nuove sintesi.
- o Valutare ed interpretare le informazioni raccolte per individuarne significato e validità in relazione allo scopo a cui servono.

#### **26. Analisi.**

Capacità di scomporre i problemi e le situazioni in elementi essenziali individuando i collegamenti, le analogie, le differenze utili per scoprire e comprendere le cause.

- a) Scoprire gli elementi essenziali dei fenomeni presi in considerazione;
- b) Evidenziarli in forma chiara e definita;
- c) Confrontarli e collegarli tra loro sistematicamente, al fine di giungere ad interpretazioni e spiegazioni.

#### **27. Soluzioni dei problemi.**

Orientamento, sia intuitivo, sia sequenziale, per ricercare le risposte più adatte ed efficaci alle situazioni difficili e ai temi complessi, tentando strade diverse.

- o Definire le alternative fondamentali in termini di possibili soluzioni.
- o Cogliere le probabilità di rischio e di successo (costi e benefici) delle diverse popolazioni.
- o Formulare le linee d'azione in grado di favorire la presa delle decisioni.

#### **28. Stesura di rapporti e relazioni.**

Capacità di disegnare e realizzare documenti sistematici su argomenti vari in tempi brevi e riuscendo a trasmettere efficacemente descrizioni, contenuti e proposte.

- o Redigere una mappa dei temi che si vogliono affrontare.
- o Dispiegarla in una serie concatenata di scritti compiuti di lunghezza e complessità controllata.
- o Riuscire a essere chiari e stimolanti nei confronti della tipologia dei lettori cui il rapporto è destinato.

#### **29. Formulazione di piani e strategie .**

Capacità di disegnare ipotesi e scenari futuri per formulare piani d'azione in grado di indirizzare i risultati di ricercati.

- o Analizzare la situazione attuale in termini prospettici anche in rapporto ai potenziali andamenti futuri;

- Riuscire a costruire sommariamente i piani d'azione.
- Verificare la validità e la fattibilità di quanto delineato.

### **Capacità innovative**

#### **30. Adattabilità/flessibilità**

Capacità di cogliere il mutare degli altri e delle situazioni, adattando il proprio comportamento allo scopo di cogliere opportunità o di raggiungere l'obiettivo prefissato.

- a) Riuscire a cogliere tempestivamente i cambiamenti nei comportamenti altrui, vivendoli costruttivamente.
- b) Mostrarsi disponibile ad accettare idee e proposte.
- c) Modificare il proprio comportamento e l'approccio adottato al fine di conseguire i risultati attesi o di cogliere nuove opportunità.

#### **31. Propensione al nuovo.**

Orientamento a ricercare soluzioni originali ed efficaci, non riferite a schemi tradizionali o già adottati, allo scopo di cogliere opportunità o i raggiungere, individualmente e in gruppo, gli obiettivi prefissati.

- a) Riuscire ad ampliare i possibili approcci alle situazioni e ai problemi.
- b) Produrre e raccogliere idee originali dalle quali trarre spunti di applicazione innovativa.
- c) Verificare la fattibilità delle idee e della soluzione individuata .

#### **32. Creatività.**

Orientamento a ricercare soluzioni originali ed efficaci, non riferite a schemi tradizionali o già adottati, restando in sintonia con gli obiettivi da perseguire.

- Riuscire ad ampliare i possibili approcci alle situazioni e ai problemi.
- Fare ricorso all'immaginazione producendo molte idee originali dalle quali trarre spunti applicativi.
- Riconoscere e accettare le idee innovative degli altri.

#### **33. Pensiero prospettico**

Orientamento a formulare ipotesi e scenari alternativi al fine di centrare la previsione dell'andamento dei fenomeni nei quali si è coinvolti.

- Analizzare la situazione attuale in termini prospettici anche in carenza di dati di riferimento.
- Cogliere e selezionare i segnali di cambiamento rimettendo in discussione ciò che appare ovvio e utilizzando il termine se.
- Prevedere le configurazioni future definendo i probabili andamenti e le possibili evoluzioni.

# 1. Ambito strategico: campione servizi analizzati per quantità e qualità

## Servizio di assistenza domiciliare anziani (SAD)

### IMPATTO

$$\text{Domanda potenziale} = \frac{\text{n° domande di accesso}}{\text{popolazione >65}}$$

Per N° domande di accesso (numeratore), si intende le richieste di attivazione del servizio pervenute al Comune con riferimento ad un determinato anno solare. Per popolazione > 65 (denominatore), si intende il numero di anziani ( $\geq 65$  anni) residente al 31/12 dell'anno cui si riferisce la rilevazione.

$$\text{Pressione} = 1 - \frac{\text{n° nuovi casi in carico}}{\text{n° domande di accesso}} \times 100$$

Per N° nuovi casi in carico (numeratore), si intende il numero di nuovi casi presi in carico nel corso dell'anno solare (a prescindere dalla durata del periodo di assistenza). Per N° domande di accesso (denominatore), si intende le richieste di attivazione del servizio pervenute al Comune con riferimento al medesimo anno.

$$\text{Domanda soddisfatta} = \frac{\text{n° anziani in carico}}{\text{popolazione >65}}$$

Per N° di anziani in carico (numeratore), si intende il numero complessivo di anziani assistiti nel corso dell'anno (a prescindere dalla durata del periodo di assistenza). Qualora ci si avvalga di società di servizi, devono essere esclusi dal computo gli anziani che pagano integralmente la retta coprendo il costo del servizio (e che dunque si rivolgono alla Società "da privati"). Per popolazione > 65 (denominatore), si intende il numero di anziani ( $\geq 65$  anni) residente al 31/12 dell'anno cui si riferisce la rilevazione.

### QUANTITA'

#### **N. anziani in carico**

Per N° di anziani in carico si intende il numero complessivo di anziani assistiti nel corso degli ultimi 3 anni (dati per singolo anno).

### QUALITA'

$$\text{Ore pro capite} = \frac{\text{ore SAD effettive}}{\text{n° anziani in carico}}$$

Le ore SAD effettive (numeratore) sono quelle erogate presso il domicilio dell'utente dagli operatori, ricompresi nei Piani assistenziali, nel corso dell'anno solare di riferimento. Per N° di anziani in carico (denominatore), si intende il numero complessivo di anziani assistiti nel corso dell'anno (a prescindere dalla durata del periodo di assistenza).

**Standard tempi di attivazione** = n° giorni medio tra risposta attivazione SAD e prima uscita operatore

## Sbarramento all'accesso: SI/NO

Indicare il livello di reddito ISEE, se presente, al di sopra del quale non si può accedere al servizio.

$$\text{Durata media} = \frac{\sum \text{settimane SAD effettive per anziano}}{\text{n}^\circ \text{anziani in carico}}$$

Per  $\sum$  settimane SAD effettive per anziano (numeratore) si intende il numero di settimane di accesso al servizio per ogni anziano avuto in carico durante l'anno solare di riferimento. Per N° di anziani in carico (denominatore), si intende il numero complessivo di anziani assistiti nel corso dell'anno (a prescindere dalla durata del periodo di assistenza).

## TRASPARENZA

### n° livelli di tariffa

Indicare il numero di tariffe differenti previste considerando anche la gratuità.

### n° anziani in carico a tariffa minima

Indicare il numero di anziani in carico nel corso dell'anno che non hanno pagato il servizio (tariffa 0) o nel caso di un minimo di compartecipazione che hanno pagato la tariffa più bassa.

### n° anziani in carico a tariffa massima

Indicare il numero di anziani in carico nel corso dell'anno che hanno pagato la tariffa massima prevista.

$$\text{Morosità} = 1 - \frac{\text{Entrate effettive}}{\text{Entrate previste}} \times 100$$

Per entrate effettive (numeratore) si intendono le entrate SAD effettivamente riscosse nel corso dell'anno solare di riferimento. Per entrate previste (denominatore) si intendono le entrate SAD accertate nel corso dell'anno solare di riferimento.

$$\text{Compartecipazione media} = \frac{\text{entrate effettive}}{\text{n}^\circ \text{anziani in carico}}$$

Per entrate effettive (numeratore) si intendono le entrate SAD effettivamente riscosse nel corso dell'anno solare di riferimento. Per N° di anziani in carico (denominatore), si intende il numero complessivo di anziani assistiti nel corso dell'anno (a prescindere dalla durata del periodo di assistenza).

## Indicatori 2012

### CUSTOMER

#### Customer 2012

Si procederà alla rilevazione statistica volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza (es.: questionario, indagine telefonica, ecc. ...)

## Schede Piano Performance

viene svolto dalla cooperativa sociale "Sebina" incaricata dalla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi, Ente capofila per l'organizzazione e la gestione del sistema integrato dei servizi sociali previsti nel Piano di Zona.

**Orari di apertura:** martedì dalle 16.30 alle 18.00 - mercoledì dalle 10,30 alle 13,00

**Contatti:** tel. 035/970290 , email: servizi sociali@comune.costavolpino.bg.it

Quantità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Anziani in carico	14	12	12	18

Qualità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Ore pro capite	148	164,8	126	79
	Standard tempi di attivazione	48 h	48 h	48 h	48 h
	Sbarramento all'accesso	no	no	no	no
	media	41,1	43,58	27	18

Trasparenza	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Morosità	0	0	6	0
	Compartecipazione media	344,52	493,61	540,43	111,37
	Utenti a tariffa min.	5	4	3	18
	Utenti a tariffa massima	0	0	0	0

Impatto	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Pressione	87	81	88,5	85,34
	Domanda soddisfatta	0,008	0,0066	0,0064	0,010
	Domanda potenziale	0,014	0,0116	0,0185	0,026

## Edilizia residenziale pubblica

### IMPATTO

$$\text{Turn-over utenza} = \frac{\text{n° alloggi ERP liberati}}{\text{n° alloggi ERP}}$$

Per N. alloggi ERP liberati (numeratore), si intende il numero di alloggi resi disponibili nel corso dell'anno solare di riferimento sia per quanto riguarda gli alloggi gestiti direttamente dal Comune, che per quelli gestiti dall'ALER. Per N. alloggi ERP (denominatore) si intende il numero di alloggi ERP del Comune e dell'ALER, effettivamente a disposizione (non devono essere considerati ad es. gli alloggi non fruibili perché non a norma).

$$\text{Domanda potenziale} = \frac{\text{n° richieste alloggio}}{\text{n famiglie residenti}}$$

Per N° richieste alloggio (numeratore), si intende il numero di nuclei familiari che hanno richiesto un alloggio nel corso dell'anno solare (in caso di raccolta domande annuali) o nell'ultimo bando attivato: si considerano le richieste del bando al netto degli alloggi assegnati alla data della rilevazione (laddove non si raccolga il dato annualmente). Ad esempio con riferimento al 2009, se il bando 2007-2009 aveva una graduatoria di 44 persone e a dicembre 2009 sono stati assegnati 5 alloggi, considererò N. richieste alloggio pari a 39. Il N° famiglie residenti (denominatore) è quello al 31/12 dell'anno preso in considerazione dall'analisi.

Si ritiene opportuno tenere traccia delle richieste indipendentemente dall'attivazione dello specifico bando triennale.

$$\text{Domanda soddisfatta} = \frac{\text{n° alloggi ERP}}{\text{n° famiglie residenti}}$$

Per N. alloggi ERP (numeratore) si intende il numero di alloggi ERP del Comune e dell'ALER, effettivamente a disposizione (non devono essere considerati ad es. gli alloggi non fruibili perché non a norma). Il N° famiglie residenti (denominatore) è quello al 31/12 dell'anno preso in considerazione dall'analisi.

$$\text{Pressione} = 1 - \frac{\text{n° richieste alloggio soddisfatte}}{\text{n° richieste alloggio}} \times 100$$

Per N. richieste alloggio soddisfatte (numeratore), si intende il numero di nuclei familiari che hanno avuto un alloggio o dall'ALER o dal Comune (sono fisicamente entrate), nel corso dell'anno di riferimento. Per N° richieste alloggio (denominatore), si intende il numero di nuclei familiari che hanno richiesto un alloggio nel corso dell'anno solare (in caso di raccolta domande annuali) o nell'ultimo bando attivato: si considerano le richieste del bando al netto degli alloggi assegnati alla data della rilevazione (laddove non si raccolga il dato annualmente). Ad esempio con riferimento al 2009, se il bando 2007-2009 aveva una graduatoria di 44 persone e a dicembre 2009 sono stati assegnati 5 alloggi, considererò N. richieste alloggio pari a 39.

### QUANTITA'

#### N. alloggi ERP comunali

Per N. alloggi ERP comunali si intende il numero complessivo di alloggi messi effettivamente (e dunque alloggi assegnabili) a disposizione nel corso degli ultimi 3 anni.

$$\text{Copertura comunale} = \frac{\text{n° alloggi ERP comunali}}{\text{n° alloggi ERP}}$$

Per N. alloggi ERP comunali (numeratore) si intende il numero di alloggi ERP del solo Comune, effettivamente a disposizione (non devono essere considerati ad es. gli alloggi non fruibili perché non a norma). Per N. alloggi ERP (denominatore) si intende il numero di alloggi ERP del Comune e dell'ALER, effettivamente a disposizione (non devono essere considerati ad es. gli alloggi non fruibili perché non a norma).

#### N. richieste soddisfatte

Per N. richieste soddisfatte si intende il numero complessivo di alloggi messi effettivamente a disposizione (e dunque alloggi assegnati) sia da ALER che dal Comune, nel corso degli ultimi 3 anni (dati per singolo anno).

$$\text{Accessibilità} = \frac{\text{n° di giorni tra richiesta alloggio e assegnazione alloggio per il totale delle richieste soddisfatte}}{\text{n° totale richieste soddisfatte}}$$

Per n° di giorni tra richiesta alloggio e consegna alloggio per il totale delle richieste (numeratore) si intende la somma del numero di giorni impiegati per soddisfare il bisogno relativamente alle richieste che hanno trovato risposta nel corso dell'anno solare di riferimento (il computo partirà dalla data di pubblicazione della graduatoria). Ad esempio, nel corso del 2009 il Comune ha assegnato 5 alloggi (su bando 2007): i tempi impiegati sono stati (in termini di giorni) 550, 602, 640, 700, 900; il numeratore è pari a 3.392 giorni. Per n° totale richieste, si intende il numero complessivo di richieste che hanno trovato risposta nel corso dell'anno solare di riferimento (nell'esempio precedente è pari a 5). L'accessibilità è dunque pari a 678 giorni.

$$\text{Tempi medi consegna} = \frac{\text{n° di giorni tra assegnazione alloggio e consegna alloggio per il totale delle richieste soddisfatte}}{\text{n° totale richieste soddisfatte}}$$

Per n° di giorni tra assegnazione alloggio e consegna alloggio per il totale delle richieste soddisfatte (numeratore) si intende la somma del numero di giorni impiegati dal Comune per consegnare gli alloggi relativi alle domande che hanno trovato risposta nel corso dell'anno solare di riferimento (il computo partirà dalla data di assegnazione alla data di consegna fisica). Per n° totale richieste, si intende il numero complessivo di richieste, evase da Comune, che hanno trovato risposta nel corso dell'anno solare di riferimento (nell'esempio precedente è pari a 5).

#### TRASPARENZA

$$\text{Canone mensile medio} = \frac{\text{Entrate effettive}}{\text{giorni di locazione per alloggi ERP comunali occupati}} * 30$$

Per entrate effettive (numeratore) si intendono le entrate ERP effettivamente riscosse dal Comune nel corso dell'anno solare di riferimento. Per giorni di locazione per alloggi ERP comunali occupati (denominatore) si intende la sommatoria del numero di giorni di occupazione di ogni alloggio effettivamente occupato nel corso dell'anno solare di riferimento.

$$\text{Morosità} = 1 - \frac{\text{Entrate effettive}}{\text{Entrate percepite}} \times 100$$

Per entrate effettive (numeratore) si intendono le entrate ERP effettivamente riscosse dal Comune nel corso dell'anno solare di riferimento. Per entrate previste (denominatore) si intendono le entrate ERP accertate dal Comune nel corso dell'anno scolastico di riferimento.

## Indicatori 2012

### CUSTOMER

#### Customer 2012

Si procederà alla rilevazione statistica volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza (es.: questionario, indagine telefonica, ecc. ...)

### QUALITA'

#### Tempi medi di erogazione interventi manutenzione ordinaria

## Schede Piano Performance

### AREA 1

#### Servizio ERP

**Descrizione:** Il servizio gestisce i bandi per assegnazione di alloggi ERP di proprietà comunale e dell'ALER e svolge attività di informazione all'utenza.

**Orari di apertura sportello:** martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 17.30, mercoledì dalle 9.00 alle 12.00.

**Contatti:** tel. 035970290, email: [servizisociali@comune.costavolpino.bg.it](mailto:servizisociali@comune.costavolpino.bg.it)

Quantità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Alloggi totali	73	73	72	72
Copertura comunale	0,041	0,041	0,028	0,028	

Impatto	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Pressione	90,9	93,8	96	0
	Domanda soddisfatta	0,0189	0,0187	0,0184	0,0184
	Domanda potenziale	0,0057	0,0082	0,0128	0
Turn over	0,0274	0,0411	0,0278	0	

Trasparenza	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Morosità alloggi mensile medio	0	0	0	0
alloggi comunali	85,2	67,74	82,3	84	

Qualità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Accessibilità	395	54	501	54
	tempi medi consegna comune	30	30	30	30
tempi medi di erogazione interventi manutenzione ordinaria					



## Sicurezza strade

### IMPATTI

$$\text{Sicurezza} = \frac{\text{n}^\circ \text{ incidenti}}{\text{Km di strade}}$$

N° incidenti (numeratore) è un dato da costruirsi con la collaborazione di soggetti esterni (Prefettura) e consiste nel numero di incidenti totali, nel corso dell'anno solare, con e senza feriti. Per km di strade (denominatore) si intende il N. di km riportato nel conto annuale.

### QUANTITA'

$$\text{Dimensioni 1} = \frac{\text{n}^\circ \text{ addetti}}{\text{popolazione residente}} * 1000$$

Il numero di addetti (numeratore) fa riferimento non al numero di agenti (teste), ma al numero di agenti TPE (Tempo Pieno Equivalente calcolato sulle 35 ore), effettivamente in servizio (no da dotazione organica) al 31/12 . La popolazione residente (denominatore) deve far riferimento a quella presente al 31/12 dell'anno di riferimento.

$$\text{Dimensioni 2} = \frac{\text{n}^\circ \text{ addetti}}{\text{Km di strade}}$$

Il numero di addetti (numeratore) fa riferimento non al numero di agenti (teste), ma al numero di agenti TPE (Tempo Pieno Equivalente calcolato sulle 35 ore), effettivamente in servizio (no da dotazione organica) al 31/12 . Per km di strade (denominatore) si intende il N. di km riportato nel conto annuale.

$$\text{Attività di pattuglia} = \frac{\text{n}^\circ \text{ ore annue pattuglia}}{\text{n}^\circ \text{ ore annue totali}}$$

Per numero ore pattuglia (numeratore) si intende il numero annuo di ore di pattuglia effettive (per servizi di polizia stradale, di viabilità scolastica, di mercati e per servizio appiedato per il controllo del territorio) sia del singolo agente che di coppie di agenti (in questo caso i tempi sono doppi o tripli nel caso di presenza di 3 unità), compresi i turni serali. Sono esclusi dal calcolo visite nei cantieri, residenze e notifiche, sopralluoghi, TSO, udienze presso Giudice di Pace, controlli commerciali ecc.. Per ore totali (denominatore) si intende il numero annuo di ore agenti effettivo da timbratura.

$$\text{Presidio del territorio} = \frac{\text{n}^\circ \text{ ore annue pattuglia}}{\text{Km di strade}}$$

Per numero ore pattuglia (numeratore) si intende il numero annuo di ore di pattuglia effettive (per servizi di polizia stradale, di viabilità scolastica, di mercati, scorte a cortei e per servizio appiedato per il controllo del territorio) sia del singolo agente che di coppie di agenti (sono escluse visite nei cantieri, residenze e notifiche, sopralluoghi, TSO, udienze presso Giudice di Pace, controlli commerciali ecc.).

### QUALITA'

$$\text{Presidio serale} = \frac{\text{n}^\circ \text{ ore annue per servizio serale}}{\text{n}^\circ \text{ ore annue totali}}$$

Per n° ore annue per servizio serale si intendono le ore annuali complessive per attività serali, oltre le 12 ore (terzo turno). Per ore totali (denominatore) si intende il numero annuo di ore agenti effettivo da timbratura.

## TRASPARENZA

$$\text{Sanzioni per reati CDS} = \frac{\text{n° sanzioni per reati CDS}}{\text{n° sanzioni totali}}$$

Per N° sanzioni per reati CDS (numeratore) si intendono gli accertamenti per violazioni del CDS nel corso dell'anno di riferimento ad esclusione delle sanzioni per parcheggi irregolari. Per N° sanzioni totali (denominatore) si intende il totale delle sanzioni nel corso dell'anno.

## Indicatori 2012

## CUSTOMER

### Customer 2012

Si procederà alla rilevazione statistica volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza (es.: questionario, indagine telefonica, ecc. ...)

## Schede Piano Performance

Servizio SICUREZZA STRADE

Descrizione

Orari di apertura uffici : dal martedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30; il martedì e il giovedì dalle 16:00 alle 17:30

Contatti : tel. 035/920213

fax 035/970891

[Email: poliziamunicipale@comune.costavolpino.bg.it](mailto:poliziamunicipale@comune.costavolpino.bg.it)

Descrizione Servizio

Quantità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Dimensioni 1	0,64	0,54	0,48	0,47
	Dimensioni 2	0,15	0,13	0,12	0,075
	Attività di pattuglia	0	0	0	0
	Presidio del territorio	4,73	5,12	4,11	4,66

Trasparenza	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Sanzioni reati CDS	0,33	0,29	0,33	0,89

Impatto	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Sicurezza strade	0,33	0,29	0,33	0,28

Qualità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Presidio serale	0,007	0,005	0,005	0,005

## Demografici

### QUANTITA'

Indicare, per le diverse tipologie di output, le quantità erogate negli ultimi 3 anni.

### QUALITA'

#### Standard tempi PRINCIPALI PROCEDIMENTI

Ore di apertura giornaliera

N. giorni di apertura all'anno

#### Indicatori 2012

### CUSTOMER

#### Customer 2012

Si procederà alla rilevazione statistica volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza (es.: questionario, indagine telefonica, ecc. ...)

### Schede Piano Performance

Quantità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	N. CI	698	730	1299	1564
	N. Certificati	7000	7000	6000	3300
	.....				

Qualità	Indicatore	2009	2010	2011	2012
	Orario apertura	22	22	20,3	19
	Giorni di apertura annui	312	312	312	312
	Standar rilascio ....	carte identità e certificati senza ricerca			

## Ambito strategico: Salute economico finanziaria

	Consuntivo 2008	Consuntivo 2009	Preventivo 2010	Consuntivo 2011	Consuntivo 2012
Titolo I Entrate Tributarie	2735052,14	2738842,86	2861423,21	4166206,91	4.389.442,65
Titolo II Entrate derivanti da trasferimenti da altri enti pubblici	1506538,58	1560679,37	1539520,03	126498,48	85.961,30
Titolo III Entrate extratributarie	573783,52	511355,28	2139698,24	425816,10	386.080,49
Titolo IV Entrate derivanti da alienazioni, da trasferimenti di capitale e da riscossioni di crediti	1180000,50	839224,90	384194,39	615859,69	486.269,86
Titolo V Entrate derivanti da accensioni prestiti	0	0	0	0	0
Titolo VI Entrate da servizi per conto terzi	483750,42	586520,21	517549,33	459636,85	417.751,67
<b>TOTALE ENTRATE</b>	<b>6479125,16</b>	<b>6236622,62</b>	<b>7442385,20</b>	<b>5794018,03</b>	<b>5.765.505,97</b>
Spese Correnti	459125,13	4698957,11	4984222,77	4692607,73	4.530.428,14
Spese in conto capitale	1136087,11	642318,55	892554,15	332222,13	454.689,39
Spese per rimborso prestiti	271420,36	302544,67	305274,24	308225,73	354.141,85
Spese per servizi per conto terzi	48370,42	586520,21	517549,33	459636,85	417.751,67
<b>TOTALE USCITE</b>	<b>6488427,02</b>	<b>6230370,</b>	<b>6699897,12</b>	<b>5792692,44</b>	<b>5.757.011,05</b>

### Autonomia finanziaria

		2009	2010	2011	2012
<b>Autonomia finanziaria</b>	Titolo I + Titolo III				
	_____ x 100	67,56	76,46	97,32	98,23
Titolo I + II + III					
<b>Autonomia impositiva</b>	Titolo I				
	_____ x 100	56,93	43,75	88,29	90,29
Titolo I + II + III					

**Entrate tributarie**

	2008	2009	2010	2011	2012
TARSU/TIA	871676.36	915434.08	1002154.49	1134085.61	1.057.818,78
ICI	904371.08	934587.97	969698.14	961270.66	1.148.625,52

**Trasferimenti spese c/c**

	2008	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti regionali	44359.52	63749.75	30642.02	44359.52	12326,50
Trasferimenti statali	1332.57	1332.58	1332.58	1332.57	0
Trasferimenti UE	0	0	0	0	0
Altri trasferimenti	1125312.36	773142.57	326675.40	1125140.25	468931,49

**Trasferimenti spese correnti**

	2008	2009	2010	2011	2012
Trasferimenti regionali	90797.91	101601.09	96441.10	48305.18	27737,99
Trasferimenti statali	1370740.67	1425644.98	1406755.55	34942.64	30766,72
Trasferimenti UE	0	0	0	0	0
Altri trasferimenti	45000.00	33433.30	36323.38	45000.00	27456,59

**Salute organizzativa**

		2009	2010	2011	2012
<b>Incidenza spese correnti</b>	Spese 'Titolo I -----*100	83,26	80,62	87,99	84,85
	Spese titolo I+II+III				
<b>Incidenza personale</b>	Spesa personale -----*100	29,05	27,51	28,37	28,60
	Spese titolo I				

## Indebitamento

**Mutui in essere** alla data di rilevazione (31/12 dell'anno 2012)

€ 5.213.042,38

**Mutui accesi + relativa data estinzione** (nel corso dell'anno 2012)

**Elenco e valore primi 5 mutui per entità dell'indebitamento residuo in essere**

	POSIZIONE		DESCRIZIONE	AMM.TO ANNI	SCADENZA AMM.TO	RESIDUO CAPITALE 01.01.2012	QUOTA CAPITALE	residuo	interessi
Elenco e valore primi 5 mutui									
	POSIZIONE		DESCRIZIONE	AMM.TO ANNI	SCADENZA AMM.TO	RESIDUO CAPITALE 01.01.2012	QUOTA CAPITALE	residuo	ISTITUTO MUTANTE
1	3896179	3.227.000,00	opere pubbliche (scuola-strada Costa)	30	31.12.2035	2.581.858,16	107.523,64	2.581.856,16	BANCA INTESA
2	3877658	1.165.000,00	estinzione mutui Cassa DD.PP./opere pubbliche	25	30.06.2030	862.100,00	46.600,00	862.100,00	BANCA INTESA
3	3877641	1.124.000,00	estinzione mutui Cassa DD.PP.	20	30.06.2025	758.700,00	56.200,00	758.700,00	BANCA INTESA
4	0	392.400,30	FRISL nuova scuola di base	20	30.06.2028	353.160,31	19.620,00	333.540,31	REGIONE LOMBARDIA
5	0	309.887,10	FRISL rotatoria Dalmine	20	30.06.2027	263.404,14	15.494,36	247.909,78	REGIONE LOMBARDIA

## Patrimonio

**Valore del patrimonio**

**16.851.103,53**

**Elenco e valore primi 5 beni immobili (ed eventualmente mobili) per entità del patrimonio**

elenco e valore primi 5 beni immob.	Consistenza Finale
1) Beni demaniali	8.797.887,9500
2) Fabbricati (patrimonio indisponibile)	5.399.656,2400
3) Fabbricati (patrimonio disponibile)	1.569.825,4000
4) Terreni (patrimonio disponibile)	670.062,2500
5) Macchinari, attrezzature e impianti	76.951,3300

## Ambito strategico: Salute organizzativa

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
N. dipendenti	41	38	37
N. dipendenti a tempo indeterminato (TI)	38	36	37
N. dipendenti a tempo determinato (TD)	3	2	0
N. dipendenti tempo pieno (TI+TD)	31	24	26
N. dipendenti part-time (TI+TD)	10	10	11
N. Posizioni Organizzative	7	7	3
Età media dipendenti (TI+TD)	44	45	47
Anzianità media di servizio nella PA (TI+TD)	18	19	18
Anzianità media di servizio nell'Ente (TI+TD)	15	15	15
N. dipendenti donne (TI+TD)	26	25	23
N. dipendenti laureati (TI+TD)	6	6	7

# INDICATORI BENESSERE 2013

## Benessere 2013

Si procederà alla somministrazione del relativo questionario

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

#### SERVIZIO CIMITERO

Età .....

Professione .....

Sesso M F




Titolo di studio: Licenza elementare

Licenza media




Diploma

Laurea

1. Esprima una valutazione per livello di pulizia del cimitero

	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Ritieni che gli orari di apertura/chiusura siano giusti e ben organizzati?

	GRADIMENTO ALTO
	GRADIMENTO MEDIO
	GRADIMENTO BASSO

3. Sa a quale operatore comunale riferirsi per avere informazioni riguardo i costi del

cimitero?

SI

NO



4. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....

.....

.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

## POLIZIA LOCALE

Età .....

Professione .....

Sesso                                      M                                      F




Titolo di studio:                      Licenza elementare   

                                                 Licenza media           




                                                 Diploma                   

                                                 Laurea                     




1. Esprima una valutazione per livello di gradimento sul servizio di Polizia Locale

	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Come valuta la presenza sul territorio della Polizia Locale?

	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si sente sicuro/a?

	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

4. Sa come contattare direttamente gli agenti di P.M?           SI           NO

5. E' al corrente del luogo in cui gli agenti si trovano durante il giorno?

SI           NO

6. Crede che sia necessario un cambio dei turni, comprendendo anche “ronde” in tarda serata?

SI           NO

7. Quanto si ritiene soddisfatto della professionalità del personale?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

8. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....

.....

.....

9. Suggestimenti generali:

.....

.....

.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

**UFFICIO RAGIONERIA**

Valutazione proveniente dall'ufficio.....

1. Ritieni disponibile il personale dell'ufficio?                                                         SI                                 NO

2. Ritieni che la collaborazione con l'ufficio ragioneria sia costruttivo?

SI                                 NO

3. Per cosa si rivolge prevalentemente all'ufficio ragioneria?

.....  
 .....

4. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....  
 .....

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

### UFFICIO SEGRETERIA

Valutazione proveniente dall'ufficio.....

1. Ritiene disponibile il personale dell'ufficio?      SI                  NO

2. Ritiene che la collaborazione con l'ufficio segreteria sia costruttivo?

SI                  NO

3. Per cosa si rivolge prevalentemente all'ufficio segreteria?

.....  
.....

4. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....  
.....  
.....

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

## UFFICIO TRIBUTI

Età .....

Professione .....

Sesso                                  M                                  F




Titolo di studio:                      Licenza elementare   

                                                 Licenza media           




                                                 Diploma                   

                                                 Laurea                       




1. Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'ufficio

	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Secondo la sua opinione, qual è il livello di assistenza alla pratica?

	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si ritiene soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni?

	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

4. Quanto si ritiene soddisfatto della correttezza delle informazioni?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi delle risposte?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

6. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale contattato?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

7. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....  
.....  
.....

8. Suggerimenti generali:

.....  
.....  
.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

## UFFICIO TECNICO

Età .....

Professione .....

Sesso M F

Titolo di studio: Licenza elementare

Licenza media

Diploma

Laurea

1. Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'ufficio

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Secondo la sua opinione, qual è il livello di assistenza alla pratica?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si ritiene soddisfatto del livello di chiarezza/correttezza delle informazioni?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO



4. Ritene che i lavori di viabilità siano svolti in tempi ragionevoli?

SI

NO

5. Ritene che la situazione delle strade sia soddisfacente?

SI

NO

6. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi delle risposte/soluzioni?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

7. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale contattato?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

8. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....  
.....  
.....

9. Suggerimenti generali:

.....  
.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

## UFFICIO ANAGRAFE

Età .....

Professione .....

Sesso                                    M                                    F

Titolo di studio:                    Licenza elementare  

                                                 Licenza media                   

                                                 Diploma                           

                                                 Laurea                               

1. Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'ufficio

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Secondo la sua opinione, qual è il livello di assistenza alla pratica?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si ritiene soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

4. Quanto si ritiene soddisfatto della correttezza delle informazioni?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi delle risposte?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

6. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale contattato?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

7. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....

.....

.....

8. Suggerimenti generali:

.....

.....

.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

# **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

## **UFFICIO PROTOCOLLO**

Età .....

Professione .....

Sesso M F

Titolo di studio: Licenza elementare

Licenza media

Diploma

Laurea

1. Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'ufficio

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Secondo la sua opinione, qual è il livello di assistenza alla pratica?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si ritiene soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

4. Quanto si ritiene soddisfatto della correttezza delle informazioni?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi delle risposte?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

6. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale contattato?

☺	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
☹	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

7. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....  
.....  
.....

8. Suggestimenti:

.....  
.....  
.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

## QUESTIONARIO SERVIZI 2013

### **Finanziario**

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?

2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI                      NO

3. Se no perché?

.....

4. Ritiene che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato?

SI                      NO

Se SI, in che modo? .....

5. Rileva criticità nel Suo lavoro?

SI                      NO

Se SI, come propone di risolverle? .....

.....

o Ritiene utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI                      NO

o Ritiene utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici?

SI                      NO

o Ritiene che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?

SI, direttamente

SI, indirettamente

NO

o Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?

Incentivando la lettura della cartellonistica

Aggiornando il sito

Altro .....

## QUESTIONARIO SERVIZI 2013

### **Servizi generali**

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?
2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI                      NO
3. Se no perché?

.....

4. Ritieni che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato?
- SI                      NO

Se SI, in che modo? .....

5. Rileva criticità nel Suo lavoro? SI                      NO

Se SI, come propone di risolverle? .....

.....

6. Ritieni utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI                      NO

7. Ritieni utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici?
- SI                      NO

8. Ritieni che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?

- SI, direttamente
- SI, indirettamente
- NO

9. Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?

- Incentivando la lettura della cartellonistica
- Aggiornando il sito
- Altro .....

## QUESTIONARIO SERVIZI 2013

### **Servizi sociali**

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?

2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI                      NO

3. Se no perché?

.....

4. Ritiene che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato?

SI                      NO

Se SI, in che modo? .....

5. Rileva criticità nel Suo lavoro?

SI                      NO

Se SI, come propone di risolverle? .....

.....

6. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI                      NO

7. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici?

SI                      NO

8. Ritiene che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?

SI, direttamente

SI, indirettamente

NO

9. Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?

Incentivando la lettura della cartellonistica

Aggiornando il sito

Altro .....



**QUESTIONARIO SERVIZI 2013**

**Sport, tempo libero, istruzione, cultura**

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?

2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI                      NO

3. Se no perché?

.....

4. Ritiene che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato?

SI                      NO

Se SI, in che modo? .....

5. Rileva criticità nel Suo lavoro?

SI                      NO

Se SI, come propone di risolverle? .....

.....

6. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI                      NO

7. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici?

SI                      NO

8. Ritiene che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?

SI, direttamente

SI, indirettamente

NO

9. Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?

Incentivando la lettura della cartellonistica

Aggiornando il sito

Altro .....

## QUESTIONARIO SERVIZI 2013

### **Tecnico**

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?

2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI                      NO

3. Se no perché?

.....

4. Ritiene che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato?

SI                      NO

Se SI, in che modo? .....

5. Rileva criticità nel Suo lavoro?

SI                      NO

Se SI, come propone di risolverle? .....

.....

6. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI                      NO

7. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici?

SI                      NO

8. Ritiene che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?

SI, direttamente

SI, indirettamente

NO

9. Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?

Incentivando la lettura della cartellonistica

Aggiornando il sito

Altro .....

# QUESTIONARIO SERVIZI 2013

## Biblioteca Comunale

Età:

sesto:

professione:

titolo di studio:

quanti libri leggi in media al mese?

- Meno di 1
- 1
- Più di 2

Preferisci comprare libri o prenderli in prestito?

- Prenderli in prestito in Biblioteca
- Comprarli
- Prenderli in prestito da amici

Quanti libri acquisti mediamente in un anno?

- Nessuno
- Meno di 6
- Tra 6 e 10
- Più di 10

Quanti libri mediamente prendi in prestito all'anno presso Biblioteche?

- Nessuno
- Meno di 6
- Tra 6 e 10
- Più di 10

Hai libri in casa? Quanti?

- Meno di 50
- Più o meno 100
- Più di 100

Che tipo di libri leggi? (ANCHE più di 1 risposta)

- Politica
- Saggi
- Noir/gialli
- Romanzi
- Poesia
- Altro.....

In che modo leggi? (ANCHE più di 1 risposta)

- Prima di dormire
- Durante la pausa pranzo lavorativa
- Sui mezzi di trasporto
- Nei momenti liberi
- Immerso nel verde
- Altro.....

Quanto tempo ci metti, in media, a leggere un libro?

- Qualche giorno
- Qualche settimana
- 1 mese
- 2 mesi
- Più di 2 mesi

Perché ti piace leggere?

.....  
.....

Come scegli un libro? (ANCHE più di 1 risposta)

- Dalla copertina
- In base all'autore
- Ascolto / leggo le recensioni di critici
- Seguo i suggerimenti di amici o parenti

RIGUARDO ALLA BIBLIOTECA DI Costa Volpino

Sei iscritto alla Biblioteca comunale?

- Sì
- no

SOLO PER CHI **NON** E' ISCRITTO ALLA BIBLIOTECA

Se non sei un frequentatore abituale, perché non frequenti la Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- Non ci sono libri che mi interessano
- Preferisco comprare libri piuttosto che prenderli in prestito
- I locali della Biblioteca non mi piacciono
- Non c'è uno spazio adeguato per la lettura
- Altro.....

SOLO PER CHI E' ISCRITTO ALLA BIBLIOTECA

Frequenti con assiduità la Biblioteca? Con quale frequenza ci vai?

- tutti i giorni
- qualche volta alla settimana
- qualche volta al mese
- qualche volta all'anno

Per quale motivo frequenti la Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- prestito libri
- navigare in internet
- studiare
- partecipare ad eventi culturali

Come valuti l'orario di apertura della Biblioteca?

insufficiente  
sufficiente  
buono  
ottimale

Come valuti la facilità di trovare il materiale cercato?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono

Come valuti la facilità di ricevere informazioni relative a variazioni ed interruzioni del servizio?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

Che cosa vorresti che cambiasse nella Biblioteca? (MASSIMO 2 risposte)

- avere un maggior numero di libri disponibili per il prestito
- trovare più riviste. Quali?.....
- trovare più libri /enciclopedie per la consultazione
- Attivare il prestito di DVD / CD musicali
- Avere uno spazio dove leggere comodamente
- Trovare uno spazio dove condurre le proprie ricerche (tavoli)
- Avere più postazioni internet gratuite
- Aumentare le potenzialità di navigazione Wi-fi
- Ampliare lo spazio per i bambini
- Avere uno spazio di lettura all'aperto
- Calendario di eventi per la promozione della lettura

Quali libri vorresti trovare in Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- Libri in lingua originale
- Poesia
- Libri per bambini
- Manuali
- Romanzi
- Noir /gialli
- Classici
- Nuove uscite

Che cosa dovrebbe fare la Biblioteca per pubblicizzarsi di più? (ANCHE più di 1 risposta)

- Mandare newsletter via mail
- Intensificare la comunicazione via internet
- Più manifesti per il paese

Che tipo di iniziative ti aspetti che organizzi la Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- Incontri con autori
- Vendite di libri
- Occasioni di scambio di libri
- Aperitivi in Biblioteca
- Letture collettive
- Iniziative per bambini

Acconsente al trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario

**QUESTIONARIO FUNZIONALITA'**

**UFFICIO ...**

1. Qual è la richiesta più frequentemente posta dai cittadini?

.....

2. Quali sono mediamente i tempi di risposta?

.....

3. In media, quante volte un utente deve tornare in Comune prima di risolvere la questione che pone all'ufficio competente?

.....

4. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....  
.....  
.....

5. Suggerimenti generali:

.....  
.....  
.....