



Città di
Paderno Dugnano

1

2026

DUP: STATO DI ATTUAZIONE degli obiettivi esecutivi

PIAO 2026-2028

Misurazione della Performance organizzativa
Report di sintesi della gestione al 30 aprile



Settore Segreteria Generale

INTRODUZIONE

Il Documento Unico di Programmazione (DUP) rappresenta lo strumento principale unico del ciclo di programmazione dell'ente locale, presupposto necessario di tutti gli altri strumenti di programmazione.

- una Sezione Strategica (SeS) che individua le Missioni e traduce le linee programmatiche in obiettivi strategici che orientano l'attività di tutto l'ente nel lungo e breve periodo di mandato;
- una Sezione Operativa (SeO) che definisce la programmazione operativa dell'ente, declinando i predetti obiettivi strategici in obiettivi operativi per ogni specifico Programma che l'Ente intende perseguire nell'ambito delle Missioni di bilancio.

La suddetta programmazione operativa è declinata in maggior dettaglio nel Piano Dettagliato degli Obiettivi che a sua volta confluisce, con il Piano della Performance, nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO).

Il presente report rendiconta i risultati della gestione degli obiettivi esecutivi, di progetto e di processo, riguardanti il 1° quadrimestre dell'anno 2026.

Gli obiettivi operativi dei programmi, non declinati in obiettivi esecutivi, saranno invece monitorati annualmente e i risultati saranno rendicontati nello Stato di attuazione dei programmi e nel Rendiconto.

Programmazione di Mandato

Linee Programmatiche di Mandato

Approvate dal Consiglio Comunale con delibera n. 66 del 24/10/2024 (art. 46, comma 3, del D.Lgs. 267/2000)

Documento Unico di Programmazione (DUP) e Bilancio di previsione per il triennio 2026-2028

Approvati dal Consiglio Comunale con atto n. 65 del 18/12/2025 (art. 151, comma 1, del del D.Lgs. 267/2000)

Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026 - 2028

comprendente il Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO) 2026 e il Piano della Performance (P.P.) 2026-2028

approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 17 del 19/02/2026

Il **Piano Dettagliato degli Obiettivi** è il documento che definisce gli obiettivi da realizzare nell'anno, in esecuzione degli obiettivi strategici e operativi contenuti nel DUP nonché, in una visione strategica integrata, in attuazione degli obiettivi strategici relativi ai RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA contenuti nella Sezione 2 del PIAO "VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE" – sottosezione "Performance" – "Piano dettagliato degli obiettivi"

Il Piano assegna, altresì, le risorse e individua le relative responsabilità anche con riferimento all'attività ordinaria e ai processi del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

La realizzazione degli obiettivi esecutivi è finalizzata all'attuazione delle strategie.

Il **Piano della Performance** è il documento programmatico con valenza triennale che contiene il portafoglio delle attività e dei servizi dell'Ente e individua, per gli stessi, gli obiettivi e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance ed i rispettivi target/standard.

L'analisi e la misurazione dell'attività ordinaria complessiva è svolta facendo riferimento alle 45 macroattività istituzionali e ai 78 processi del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Il Piano individua anche gli obiettivi e gli indicatori per la misurazione e valutazione del livello di qualità dei servizi erogati.

SOMMARIO

1. LO STATO DI ATTUAZIONE DELLE AREE STRATEGICHE E DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI	4
2. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE	14
3. LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI	25
4. LA PERFORMANCE INDIVIDUALE: GLI OBIETTIVI ESECUTIVI ASSEGNATI AI DIRETTORI	26
5. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEI SETTORI	27

1. LO STATO DI ATTUAZIONE DELLE AREE STRATEGICHE E DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Il DUP nella Sezione Strategica SeS traduce le linee programmatiche in n. 4 Aree strategiche e n. 32 obiettivi strategici.

Area strategica	Obiettivi strategici
Ao1 UNA CITTÀ CURATA, INTERCONNESSA E SOSTENIBILE	01 – DECORO E QUALITÀ URBANA
	02 – AMBIENTE, SOSTENIBILITÀ E GESTIONE DEL TERRITORIO
	03 – BENESSERE E TUTELA DEGLI ANIMALI
	04 – RIQUALIFICAZIONE E RIGENERAZIONE DI PARCHI ED EDIFICI PUBBLICI
	05 – PATRIMONIO PUBBLICO
	06 – MOBILITÀ SOSTENIBILE E GESTIONE DEL TRAFFICO
Ao2 UNA CITTÀ CHE CRESCE, SI RINNOVARSI E CHE MIGLIORA	01 – ATTIVITÀ PRODUTTIVE E COMMERCIO
	02 – DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA
	03 – SEMPLIFICAZIONE ED EFFICIENZA
	04 – LEGALITÀ E TRASPARENZA
	05 – FINANZA LOCALE E POLITICHE DI CONTRIBUZIONE
	06 – GESTIONE EFFICIENTE DEGLI ENTI PARTECIPATI
Ao3 UNA CITTÀ CHE INVESTE NEL SUO FUTURO E GENERA VALORE CON LE PERSONE E PER LE PERSONE	01 – PARTECIPAZIONE
	02 – COMUNICAZIONE
	03 – SVILUPPO ORGANIZZATIVO
	04 – PROGETTARE CULTURA PER RIAPPROPRIARSI DI UN TEMPO DI QUALITÀ
	05 – EDUCAZIONE, SCUOLA, DIRITTO ALLO STUDIO: ACCESSIBILITÀ, INCLUSIONE, EQUITÀ, UGUAGLIANZA
	06 – POLITICHE GIOVANILI
	07 – SPAZIO ALLO SPORT
	08 – IL VALORE AGGIUNTO DELLE ASSOCIAZIONI
Ao4 UNA CITTÀ SICURA AL FIANCO DELLE FRAGILITÀ E DELLE DIVERSITÀ	01 – POLITICHE DI WELFARE
	02 – POLITICHE PER LA FAMIGLIA
	03 – MEDICINA TERRITORIALE E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA
	04 – LA CURA E L'ATTENZIONE PER I NOSTRI ANZIANI
	05 – PRENDERSI CURA DELLE DISABILITÀ
	06 – IL CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE
	07 – PREVENZIONE DEL DELINQUER GIOVANILE
	08 – BISOGNI ABITATIVI
	09 – INTEGRAZIONE E PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE CON BACKGROUND MIGRATORIO
	10 – IL PERCORSO PER IL VILLAGGIO AMBROSIANO
	11 – SICUREZZA
	12 – PROTEZIONE CIVILE

Gli obiettivi strategici sono poi declinati in obiettivi operativi nel DUP Sezione Operativa SeO e, annualmente, in obiettivi esecutivi nel Piano Dettagliato degli Obiettivi.

Nella tabella che segue è riportata la percentuale di realizzazione di ciascun obiettivo esecutivo alla data del 30 aprile 2026.

Per una corretta lettura del presente report, così come di tutti quelli che vengono redatti nel corso dell'anno - alle scadenze definite nel sistema di misurazione - è necessario evidenziare che la percentuale di realizzazione degli obiettivi è espressa in termini di scostamento percentuale tra quanto programmato, alla data della rilevazione, e quanto realizzato alla stessa data. I report potranno quindi, evidenziare, per alcuni obiettivi, una percentuale di raggiungimento espressa in termini maggiori di 100 quando le attività effettivamente realizzate alla data della rilevazione superano la % programmata per quella data. Infine, per gli obiettivi per i quali non erano né programmate attività né le stesse sono state realizzate anticipatamente non viene indicata alcuna % di realizzazione.

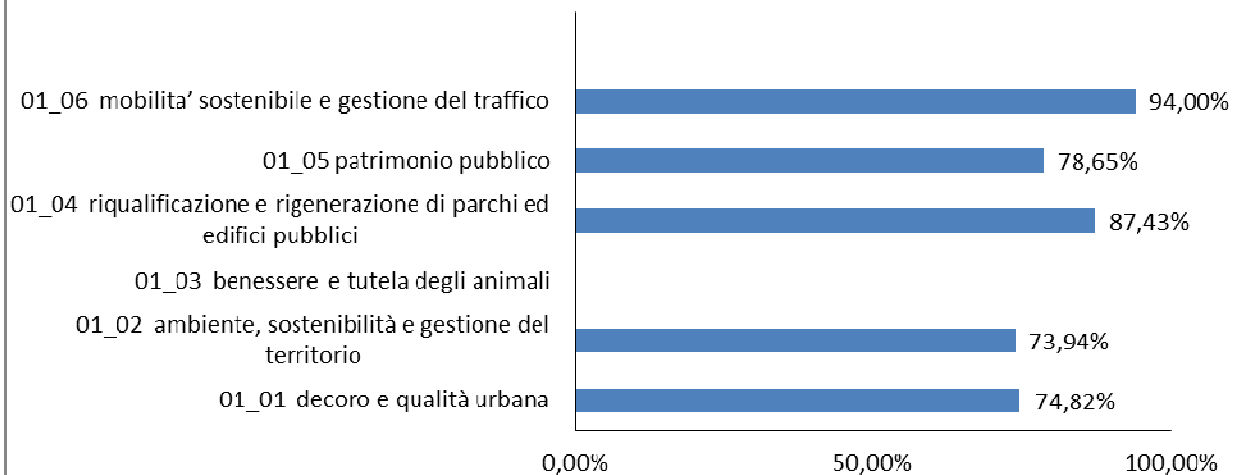
Area strategica: A01 Una città curata, interconnessa e sostenibile

Obiettivo strategico	Obiettivo Operativo	Obiettivo esecutivo PDO 2026	% realizzazione obiettivo esecutivo
A01_01 Decoro e qualità	Migliorare la capacità di gestione e di risposta ai bisogni manutentivi	Miglioramento della metodologia per l'aggiornamento annuale	82,70
	Migliorare la capacità di gestione e di risposta ai bisogni manutentivi	Analisi dei consumi dell'acqua potabile	69,44
	Migliorare la capacità di gestione e di risposta ai bisogni manutentivi	Sicurezza degli edifici	72,01
	Migliorare la capacità di gestione e di risposta ai bisogni manutentivi	Definizione e sperimentazione di un sistema di monitoraggio dei beni patrimoniali oggetto di contratto di locazione o concessione	100,00
	Nuovo appalto del verde	Nuovo appalto global di manutenzione del verde pubblico	69,98
	Nuovo appalto rifiuti	Avvio del nuovo servizio di igiene urbana	54,76
A01_02 Ambiente, sostenibilità e gestione del territorio	Adottare il nuovo regolamento edilizio	Nuovo regolamento edilizio comunale e approfondimento disciplina PGT	92,25
	Continuare a incrementare il "verde" in ambito urbano, periurbano e nei parchi	Valorizzazione dei parchi e delle aree verdi comunali attraverso strumenti di pianificazione e co-progettazione	100,00
	Monitorare e sviluppare le azioni del PAESC in ottica intersettoriale	Perseguimento obiettivi PAESC e costituzione comunità	29,59
A01_03 Benessere e tutela degli animali			

Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa – Report di sintesi
al 30 aprile 2026

Ao1_04 Riqualificazione e rigenerazione di parchi ed edifici pubblici	Attuazione interventi PNRR	Completamento, collaudo e rendicontazione dei lavori finanziati da PNRR	87,43
Ao1_05 Patrimonio pubblico	Riqualificare il patrimonio abitativo pubblico e le relative pertinenze	Rifacimento aula consiliare	78,65
Ao1_06 Mobilità sostenibile e gestione del tempo	Realizzare il PUMS con il coinvolgimento attivo dei portatori di interesse	Mappatura delle esigenze manutentive alla segnaletica stradale ed attuazione degli interventi	94,00

OBIETTIVI strategici Area Strategica 01 - al 30 aprile 2026

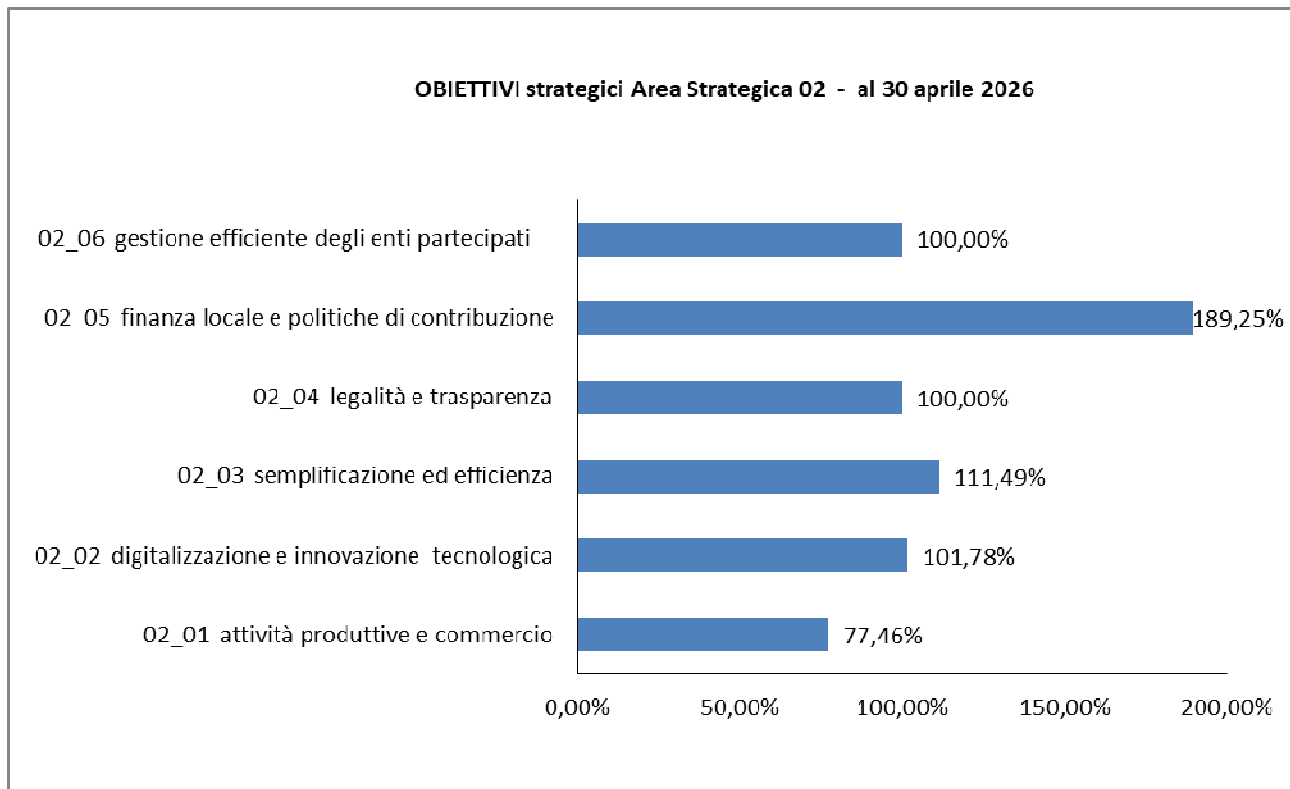


Area strategica: **Ao2 Una città che cresce, sa rinnovarsi e che migliora**

Obiettivo strategico	Obiettivo Operativo	Obiettivo esecutivo PDO 2026	% realizzazione obiettivo
Ao2_01 – attività produttive e commercio	Rilanciare il commercio di vicinato	Per un mercato contadino: Adozione del Regolamento comunale per lo svolgimento dei mercati per la vendita diretta dei prodotti agricoli	77,46
Ao2_02 – digitalizzazione e innovazione tecnologica	Sviluppo di nuovi servizi online	Analisi e implementazione servizi online	150,13
		Linee guida tecniche e organizzative per la gestione della Intranet aziendale come strumento di condivisione	114,11
	Sviluppo di nuovi servizi online	Digitalizzazione di circa 41.00 Pratiche Edilizie - Completamento attività -	100,00
	Implementare ulteriormente le azioni già avviate	Procedura di scarto dei documenti cartacei presenti nell'archivio comunale	100,00
	Obiettivo 167/1962	Treasformazione diritto di superficie ex legge 167/1962	48,19
	Azioni per una scuola più smart	Installazione nei plessi scolastici delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° Grado di un centralino telefonico virtuale	100,00
	Migliorare ed estendere l'uso delle piattaforme PagoPa, AppIO, SEND, SPID,CIE	Migliorare l'efficacia dell'attività accertativa tributaria tramite strumenti informatici e piattaforma digitale	100,00
Ao2_03 – semplificazione ed efficienza	Ascoltare i cittadini, semplificare la relazione	Diritto di cittadinanza: - Cerimonia di giuramento e riconoscimento della cittadinanza italiana a cittadini stranieri	100,00
		Analogico versus digitsle: Sostituzione carte d'identità cartacee con carte d'identità elettroniche	118,58
	Migliorare la qualità dello Statuto e dei regolamenti	Nuovo regolamento comunale- tavolo di lavoro condiviso	100,00

**Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa - Report di sintesi
al 30 aprile 2026**

	Ridurre gli oneri amministrativi	CIMITERI CITTADINI: Studio della futura gestione dei cimiteri cittadini 2027-2030 ed eleborazione di un sistema di controllo	127,40
Ao2_04 – legalità e trasparenza	Legalità dell'azione amministrativa	Recepimento per l'anno 2026 dell'indicazione del PNA 2025	100,00
	Trasparenza dell'azione amministrativa	Riduzione dei termini di pagamento (art. 4 bis d.l. 13/2023)	100,00
Ao2_05 – finanza locale e politiche di contribuzione	IRPEF - Equità fiscale	Fase pilota nuova contabilità Accrual	145,22
	IRPEF - Equità fiscale	Attività' di benchmarking sulla qualità nei servizi comunali.	327,87
	IRPEF - Equità fiscale	Imolementazione sistema controllo addizionale IRPEF	183,92
	Controllo degli errori e lotta all'evasione	Miglioramento, riscossione ai sensi della bozza del legge di bilancio 2026	100,00
Ao2_06- gestione efficiente degli enti partecipati	Rafforzamento controllo analogo della società AGES Srl	RAFFORZAMENTO CONTROLLO ANALOGO DELLA SOCIETÀ AGES	100,00



Area strategica: A03 Una città che investe nel suo futuro e genera valore con le presone e per le persone

Obiettivo strategico	Obiettivo Operativo	Obiettivo esecutivo PDO 2026	% realizzazione obiettivo
A03_01 Partecipazione	Attivare la partecipazione civica per avvicinare le istituzioni ai cittadini	Implementazione operativa degli istituti di partecipazione	100,00
A03_02 Comunicazione			
A03_03 Sviluppo organizzativo	Da personale a persone: percorsi e attività per promuovere lo sviluppo professionale	On-boarding: potenziamo le strategie di coinvolgimento ed ingaggio iniziale	100,00
		Realizzare strategie di employer branding: attrazione-motivazione ed ingaggio come leve chiave organizzative	100,00
		Per un'organizzazione consapevole : un servizio a supporto del cambiamento organizzativo	100,00
		Un'azienda da manuale: costruire una guida che faciliti le attività connesse al rapporto di lavoro	100,00
A03_04 Progettare cultura per riappropriarsi di un tempo di qualità	Cultura, tempo di qualità	Tilane Futura	100,00
	La biblioteca del tempo: condividere momenti di incontro per moltiplicare occasioni di sviluppo e crescita	Leggere senza controindicazioni	100,00
A03_05 educazione, scuola, diritto allo studio: accessibilità, inclusione, equità, uguaglianza	Sostenere gli interventi educativi per gli studenti delle scuole primaria e secondaria	Semi di futuro: educare alla sostenibilità, crescere nella Comunità: l'educazione ambientale e la sostenibilità come strumenti di cittadinanza attiva e inclusiva	100,00
A03_06 Politiche giovanili	Giovani idee in movimento per lo sviluppo delle politiche giovanili	Giovani protagonisti : Costruire Futuro, Generare Comunità - Valorizzare le competenze, la creatività e la partecipazione attiva dei giovani attraverso un sistema integrato di politiche giovanili locali	100,00
A03_07 Spazio allo sport	Tempo di sport per il benessere quotidiano	Fuori e dentro lo sport	100,00
A03_08 Il valore aggiunto delle associazioni			

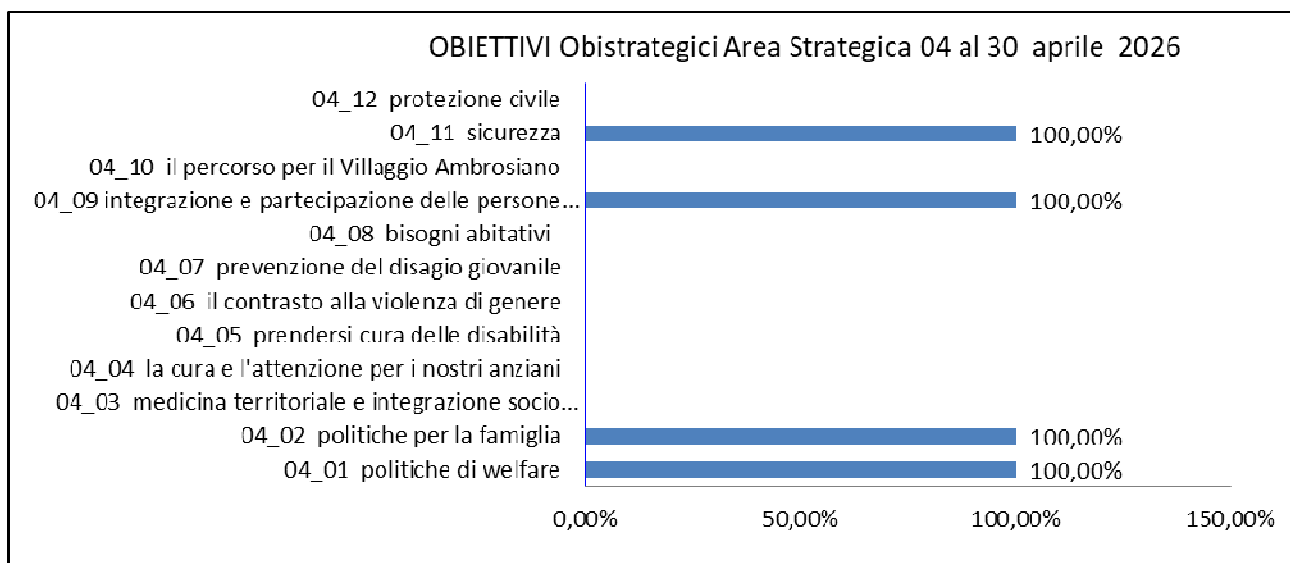


Area strategica: Ao4 Una città sicura, al fianco delle fragilità e delle diversità

Obiettivo strategico	Obiettivo Operativo	Obiettivo esecutivo PDO 2026	% realizzazione obiettivo
Ao4_01 Politiche di welfare	Sostenere le persone in stato di bisogno	Un servizio sociale al passo con i tempi	100,00
	Promuovere interventi di welfare di comunità	Per un welfare di comunità'	100,00
Ao4_02 Politiche per la famiglia	Promuovere il sistema degli interventi educativi per l'infanzia nelle scuole statali e paritarie	A piccoli passi - Servizi Prima Infanzia in continua evoluzione	100,00
Ao4_03 Medicina territoriale e integrazione socio sanitaria			
Ao4_04 La cura e l'attenzione per i nostri anziani			
Ao4_05 Prendersi cura delle disabilità			
Ao4_06 Il contrasto alla violenza di genere			
Ao4_07 Prevenzione del disagio giovanile			
Ao4_08 Bisogni abitativi			
o4_09 Integrazione e partecipazione delle persone con background migratorio	Integrare e sostenere le persone con background migratorio	Cittadini al centro 2026: lo sportello stranieri	100,00
Ao4_10 Il percorso per il villaggio ambrosiano			
Ao4_11 Sicurezza	Rafforzare la collaborazione tra società civile e Forze dell'Ordine e consentire un migliore svolgimento di indagini	Prevenzione nei quartieri cittadini	100,00
		Rimozione veicoli in stato di abbandono	100,00
		Mappatura impianti di video sorveglianza privati - prosecuzione 2025	100,00

Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa – Report di sintesi
al 30 aprile 2026

	Rafforzare la collaborazione tra società civile e Forze dell'Ordine e consentire un migliore svolgimento di indagini	Sicurezza della circolazione stradale	100,00
		Controllo cartellonistica pubblicitaria abusiva	100,00
Ao4_12 Protezione Civile			



2. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE

2.1 Risultati complessivi

Il presente report fornisce informazioni utili sui risultati della gestione delle attività dell'Ente misurate al 30 aprile 2026, al fine di poter:

- ✓ verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione e programmazione;
- ✓ misurare la performance di Ente, di settore e dei diversi centri di responsabilità;
- ✓ misurare la qualità dei servizi e gli obiettivi per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza;
- ✓ supportare il sistema di valutazione della performance organizzativa e individuale;
- ✓ attuare un confronto rispetto alla gestione del 2025;
- ✓ valutare eventuali scostamenti e criticità;
- ✓ rafforzare il confronto fra gli attori della politica e la direzione tecnica;
- ✓ orientare i comportamenti individuando eventuali esigenze di revisione dei programmi e degli obiettivi.

L'Ente, è strutturato come segue:

CENTRO DI RESPONSABILITA'	Personale			Budget assestato			n° obj di progetto	n° obj di processo
	2026	2025	Var %	2026	Al 31.12. 2025	Var. %	2026	2026
DG: Segreteria Generale	9	11	-18,2	822.736,91	764.975,34	- 7,55	7	14
PG: Pianificazione Urbanistica, Ambiente e Sviluppo Locale	22	21	4,76	2.065.805,15	1.962.500,00	- 5,26	8	18
PL: Polizia Locale, Sicurezza stradale e Viabilità	43	43	0	4.073.361,85	5.164.516,16	21,13	8	17
PT: Opere per il Territorio e Cura del Patrimonio	30	26	15,38	26.421.664,06	27.873.901,49	5,21	13	10
SC: Servizi alla Persona e Sviluppo Organizzativo	84	82	2,44	30.678.062,78	31.714.340,74	3,27	21	17
SF: Economico – Finanziario, Patrimonio e Servizi per la Digitalizzazione	41	42	-2,38	19.889.213,74	18.342.078,66	-8,43	18	12
T O T A L E	229	225	1,78	83.950.844,49	85.822.312,39	2,18	75	88

2.2 La dimensione gestionale: gli obiettivi esecutivi di progetto

L'Ente ha gestito n. 75 obiettivi esecutivi di progetto, analiticamente definiti nel Piano dettagliato degli obiettivi 2023 ed assegnati alla responsabilità dei settori, in attuazione degli obiettivi strategici e operativi del Documento Unico di Programmazione (DUP), come di seguito quantificati:

DG	PG	PL	PT	SC	SF	ENTE
7	8	8	13	21	18	75

GESTIONE OBIETTIVI DI PROGETTO							
SETTORI	ANNO 2026 30/04/2026				ANNO 2025 30/04/2025		
	% Progra m.	% Realizz.	% scostam ento	%raggiun gimento	% Program.	% Realizz.	% scostamento
DG	41,51	41,51	0,00	100	41,41	41,55	0,14
PG	37,43	28,49	-8,95	76,12	38,78	40,18	1,40
PL	40,46	39,98	-0,48	98,81	38,87	38,87	0,00
PT	48,94	36,95	-11,99	75,50	40,84	37,97	-2,87
SC	41,32	42,48	1,16	102,80	32,95	36,10	3,15
SF	47,10	65,93	18,84	139,98	35,63	34,94	-0,71
ENTE	42,79	42,56	-0,23	99,46	38,08	38,27	0,19

I risultati della gestione degli obiettivi esecutivi di progetto, alla fine del 1° quadrimestre 2026, hanno fatto registrare uno scostamento di -0,23% rispetto alle previsioni.

IL TREND	2026	2025	2024
Il grado di realizzazione degli obiettivi di progetto	99,46%	100,50	110,24

2.3 La dimensione gestionale: gli obiettivi esecutivi di processo

L'Ente ha definito, nella sottosezione del PIAO "Piano della Performance", il portafoglio delle attività e dei servizi, individuando obiettivi-indicatori-target e standard per le 45 macro-attività istituzionali e per i 78 processi del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

GESTIONE OBIETTIVI DI PROCESSO						
SETTORI	ANNO 2026 30/04/2026			ANNO 2025 30/04/2025		
	gestiti	% obj raggiunti (n° ob. raggiunti / n° ob. gestiti)	% raggiungimento	gestiti	% obj raggiunti (n° ob. raggiunti / n° ob. gestiti)	% raggiungimento
DG	14	100,00	100,00	12	100	100
PG	18	83,33	83,33	13	76,92	94,75
PL	17	76,47	81,25	23	82,61	91,08
PT	10	80,00	77,78	13	84,62	89,81
SC	17	94,12	100,00	12	100,00	100,00
SF	12	83,33	83,33	15	100,00	100,00
ENTE	88	86,36	87,62	88	89,77	93,12

Nel 1° quadrimestre 2026 sono stati gestiti **88** obiettivi di processo. Per obiettivi di processo gestiti si intendono quelli assegnati ai settori con diretta responsabilità di raggiungimento.

La rilevazione dei risultati degli obiettivi di processo gestiti e delle macroattività istituzionali mostra un grado di raggiungimento medio, di Ente, di **87,62%**

IL TREND	2026	2025	2024
Il grado di realizzazione degli obiettivi di processo	87,62	93,12	96,79%

2.4 La qualità dei servizi erogati

Sempre nella sottosezione del PIAO "Piano della Performance"- al parag. 2.1.8 "L'elenco dei servizi e la misurazione della qualità" - sono stati individuati gli obiettivi-indicatori e gli standard per misurare la qualità dei servizi che il Comune eroga ai suoi cittadini.

Nella tabella a fianco è riportata la percentuale di raggiungimento della qualità dei servizi erogati dai settori, determinata dai risultati degli obiettivi assegnati, a rilevazione quadrimestrale o annuale.

QUALITA' DEI SERVIZI				
SETTORI	ANNO 2026 30/04/2026		ANNO 2025 al 30/04/2025	
	gestiti	% raggiungimento *	gestiti	% raggiungimento *
DG	4	100,00	4	100,00
PG	7	74,64	7	91,27
PL	5	89,95	8	92,13
PT	4	88,60	7	95,36
SC	6	100,00	5	100,00
SF	3	83,33	3	100,00
ENTE	29	89,25	34	96,46

* La % di raggiungimento è calcolata solo su obiettivi gestiti e chiusi nel modo seguente: 1) se si raggiunge il valore-obiettivo programmato si attribuisce il 100%; 2) se non si raggiunge il valore-obiettivo programmato e questo è 100, si attribuisce il risultato raggiunto; 3) se non si raggiunge il valore-obiettivo programmato e questo è inferiore a 100, si rapportano proporzionalmente a 100 e si attribuisce il risultato così rideterminato; 4) si effettua la media dei risultati.

2.5 La misurazione della qualità dei servizi erogati

La qualità di un servizio dipende da molteplici fattori, alcuni osservabili altri non osservabili, variamente connessi tra loro e può essere espressa, perseguita e rappresentata in vari modi.

Nel Comune di Paderno Dugnano la qualità dei servizi è espressa in termini di qualità effettiva, cioè di efficacia e di elasticità, di tempestività e di qualità percepita.

La qualità effettiva misura l'efficacia di un servizio, indica cioè in che modo e in che misura un'organizzazione eroga servizi di buona qualità, che danno cioè una risposta, pronta e puntuale alle richieste degli utenti. L'analisi della qualità effettiva, dell'efficacia e dell'elasticità, intesa quest'ultima come capacità di gestione, può essere considerata una rappresentazione dell'efficacia interna del processo di erogazione ed i risultati supportano il miglioramento continuo dei servizi erogati.

La misurazione della qualità percepita fornisce informazioni sulla soddisfazione dell'utente per il servizio erogato.

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'EFFICACIA	Standard 2026	% raggiungim. al 30/04
P01	PG	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli effettuati e conclusi in materia ambientale / n° controlli richiesti in materia ambientale =... %)	100%	33,33%
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / n° controlli richiesti in materia di igiene urbana =... %)	100%	a rilevazione annuale
P03	PG	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi - Ambiente (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%	100%
P03	PL	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi - Viabilità (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%	a rilevazione annuale
P03	PL	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%	100%
P03	SC	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%	100%
P04	SC	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100%	100%
P04	DG	Rilasciare le concessioni delle sedi di Quartiere e della sala Consiliare entro i tempi stabiliti (n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo / n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate =...%)	100%	100%
P04	SC	Rilasciare concessioni occasionali sportive e culturali nei tempi (n° concessioni sportive e culturali evase ENTRO 30 giorni (il termine dei 30 gg decorre dalla concessione del patrocinio se la concessione è a titolo gratuito) / n° concessioni sportive e culturali rilasciate (a titolo gratuito e non) = ...%)	100%	100%
P04	SC	Rilasciare una concessione sportiva programmata nei tempi (n° concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre / n° concessioni sportive stagionali rilasciate = ...%)	100%	a rilevazione annuale
P11	PL	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio - sorveglianza mercati, sessioni controlli con Tele-laser, sessioni controlli con Etilometro: interventi realizzati / interventi programmati =...%)	100%	a rilevazione annuale

Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa – Report di sintesi
al 30 aprile 2026

P12	PL	Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (n° provvedimenti di accoglimento o di diniego su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale emessi ENTRO 30 gg. / n° provvedimenti di accoglimento o di diniego emessi su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale = ...%)	100%	100%
P13	PT	Eseguire gli interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, sulla base delle priorità definite nel Piano delle piccole opere (n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI - e valutati prioritari nel quadro della definizione del Piano P.O.- eseguiti nei tempi definiti dal Piano/ n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, valutati prioritari nel quadro della definizione del Piano P.O., ESEGUITI >=... %)	90%	a rilevazione annuale
P18	SC	Albo scrutatori nei tempi (n° iscrizioni all'albo scrutatori per i seggi elettorali effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo scrutatori presentate)	100%	a rilevazione annuale
P18	SC	Albo dei Presidenti di seggio elettorale nei tempi (n° iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale presentate)	100%	a rilevazione annuale
P19	SC	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni/ atti di nascita provenienti da enti esterni = ...%)	100%	100%
P19	SC	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (iscrizione anagrafica / iscrizione anagrafica = ...%)	100%	100%
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di contributi gestiti ENTRO 30 giorni dalla concessione del patrocinio / n° richieste di contributi evase = ... %)	100%	a rilevazione annuale
P22	SC	Ad ogni libro il suo lettore: indice di circolazione (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n° documenti posseduti >= ...)	no	
P23	PT	Realizzare interventi per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfestazioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfestazioni e derattizzazioni = .. %)	100%	100%
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi non programmati per disinfestazioni e derattizzazioni risolti / n° totale interventi segnalati per disinfestazioni e derattizzazioni non programmati =... %)	100%	100%
P29	SC	Evadere richieste di contributo economico e interventi a favore della persona ENTRO 60 giorni (richieste di contributi economici, sfratti, sostegno maternità, assegnazioni, orti, FSA, ERP evase ENTRO 60 giorni / richieste di contributo economico e interventi a favore della persona presentate =...%)	100%	100%
P32	Ente	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami chiusi con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° disservizi/reclami pervenuti>=... %)	90%	68,18
P33	Ente	Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni nei tempi (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai CONSIGLIERI Comunali evase ENTRO 20 giorni / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali =...%)	100%	100%
P33	T	Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni dei consiglieri da parte dei settori (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai CONSIGLIERI Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali =...%)	100%	100%
P33	DG	Gestire l'accesso civico (n° risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento / non accoglimento a richieste di accesso civico semplice =...%)	100%	100%

**Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa - Report di sintesi
al 30 aprile 2026**

P40	SF	Comunicazioni al cittadino nei tempi (n° comunicazioni inviate al "ritrovatore" del bene ENTRO 10 giorni dalla data di acquisizione del diritto sul bene / n° comunicazioni inviate >= ... %)	100%	a rilevazione annuale
P41	SF	Gestione apertura sinistri nei tempi (n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino entro 30 giorni / n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino =... %)	100%	a rilevazione annuale
P46	PG	Efficacia gestione A.U.A. (n° istanze A.U.A.-attività in deroga-comunicazioni ambientali trasmesse alla Città Metropolitana entro il termine di 30 gg. / n° istanze A.U.A.-attività in deroga-comunicazioni ambientali trasmesse alla Città Metropolitana)	100%	100%
P46	PG	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCIA verificate = ...%)	100%	100%
P46	PG	Rilasciare le autorizzazioni SUAP nel rispetto dei tempi (Autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100%	100%
P54	T	Evadere le pratiche di rimborso, aventi copertura in Bilancio, nei tempi attesi (n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi / n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio >=...%) - TRASVERSALE	75%	a rilevazione annuale
P60	PG	Rilasciare i permessi di costruire residenziali entro 60 giorni (n° permessi di costruire residenziali rilasciati ENTRO 60 giorni / n° permessi di costruire residenziali rilasciati = ... %)	100%	62,50%
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° SCIA residenziali verificate nei tempi / n° totale SCIA residenziali verificate = ...%)	100%	100%
P60	PG	Rilasciare permessi di costruire nei tempi (n° permessi di costruire, finalizzati ad attività economico-produttive, rilasciati ENTRO 60 giorni / n° totale permessi di costruire, finalizzati ad attività economico-produttive, rilasciati = ...%)	100%	100%
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate = ...%)	100%	100%
P61	SF	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati =...%)	100%	100%
P82	PG	Una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate ENTRO 30 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100%	26,67%
% qualità effettiva - L'EFFICACIA				

Processo	Sett.	La misurazione della qualità PERCEPITA	Standard 2026	% raggiungim. al 30/04
P24	SC	Servizi all'infanzia capaci di soddisfare i bisogni: grado di soddisfazione dei servizi all'infanzia >=...%	85%	a rilevazione annuale
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative del pre-post scuola (n° risposte positive / n° risposte) >=%	90%	a rilevazione annuale
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >= ...%	90%	a rilevazione annuale
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80%	a rilevazione annuale

Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa – Report di sintesi
al 30 aprile 2026

P34	SC	Formazione: una soddisfazione di almeno ... punti	3,3	a rilevazione annuale
P78	SC	Gradimento del servizio di front office (grado di soddisfazione del servizio di front-office >=... punti) - frequenza biennale	8 (su 10)	a rilevazione biennale
% qualità PERCEPITA				

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: LA TEMPESTIVITA'	Standard 2026	% raggiungim. al 30/04
P03	PG	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale e igienico-sanitaria per tipologia: non superiori a ...gg.	/	a rilevazione annuale
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia: non superiori a ...gg.	/	a rilevazione annuale
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni di Polizia Locale per tipologia: non superiori a ...gg.	/	a rilevazione annuale
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia: non superiori a ...gg.	59 gg	a rilevazione annuale
P04	SC	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	/	a rilevazione annuale
P29	SC	Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità	/	a rilevazione annuale
P43	DG	Tempo medio di pubblicazione delibere di G.C. e C.C. all'albo pretorio	/	a rilevazione annuale
P46	PG	Tempi medi di rilascio A.U.A. dopo la ricezione degli atti conclusivi della Città Metropolitana	/	a rilevazione annuale
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 60 gg. <= ...gg.	58 gg.	a rilevazione annuale
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 90 gg. <= ...gg.	85 gg.	a rilevazione annuale
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 120 gg. <= ...gg.	115 gg.	a rilevazione annuale
P48	Ente	Tempestività dei pagamenti ai creditori (Indicatore ANNUALE di Tempestività dei pagamenti – ai sensi del DPCM 22/9/2014)	/	a rilevazione annuale
P52	SF	Tempo medio di risoluzione guasti segnalati (n° ore di intervento effettuate per risoluzione di guasti segnalati / n° guasti segnalati)	/	a rilevazione annuale
P60	PG	Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)	/	a rilevazione annuale
P78	SC	Tempo medio di attesa allo sportello di front office (URP)	/	a rilevazione annuale
% qualità effettiva – LA TEMPESTIVITA'				

Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa - Report di sintesi
al 30 aprile 2026

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'ELASTICITA'	Standard 2026	% raggiungim. al 30/04
P03	PG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno) - Ambiente	100%	a rilevazione annuale
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno) - Viabilità	100%	a rilevazione annuale
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P03	SC	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° concessioni cimiteriali con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P04	DG	Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P12	PL	Capacità di gestione (n° istanze di accesso CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P29	SC	Capacità di gestione (n° contributi economici e interventi a favore della persona CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° richieste di contributo economico e interventi a favore della persona con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiusi anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P33	T	Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-diniegate-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P46	PG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni - SUAP CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
P60	PG	Capacità di gestione ((n° permessi di costruire residenziali con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi) CHIUSI nonché quelli presentati nell'anno (dal 1 nov. al 31 dic. dell'anno in corso) chiusi anticipatamente: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire residenziali con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi e gli eventualmente chiusi anticipatamente))	100%	a rilevazione annuale
P60	PG	Capacità di gestione ((n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi) CHIUSI nonché quelli presentati nell'anno (dal 1 nov. al 31 dic. dell'anno in corso) chiusi anticipatamente: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi e gli eventualmente chiusi anticipatamente))	100%	a rilevazione annuale

Stato di attuazione DUP sezione strategica - Performance Organizzativa – Report di sintesi
al 30 aprile 2026

P82	PG	Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archviate / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%	a rilevazione annuale
% qualità effettiva - L'ELASTICITA'				

2.6 Stato di attuazione degli obiettivi per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza

Il Comune di Paderno Dugnano ha approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 17 del 19/02/2026

il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026-2028 che ha assorbito il Piano della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

La sottosezione contiene le azioni-misure da realizzare per prevenire e/o contrastare la corruzione, specificamente elencate nel Piano di Trattamento per l'anno 2026 e gli obiettivi per la Trasparenza. Tali azioni/misure e obblighi di pubblicazione, nell'ottica dell'integrazione dei documenti di programmazione strategica, sono stati inseriti quali obiettivi esecutivi nel PIAO SEZIONE 2 VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE – sottosezione “Performance” – “Piano dettagliato degli obiettivi” e sono state assegnate alla responsabilità delle direzioni dell'Ente interessate.

Di seguito si rendono i risultati al 30 aprile 2026.

Obiettivi esecutivi di prevenzione della corruzione

Settore	Titolo obiettivo esecutivo 2026	% Programmata	% Realizzata	Scostamento	
DG	Recepimento per l'anno 2026 dell'indicazione del PNA 2025	34,60	34,60	0	

2.7 La performance organizzativa dell'ente

La performance è il contributo, il risultato, che un soggetto (organizzazione, settori, servizi, dipendenti) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

SETTORI	ATTIVITA'	RISULTATI PERFORMANCE AL 30.04.26
Segreteria Generale Pianificazione del Territorio Polizia Locale, Sicurezza stradale e Viabilità Opere per il Territorio e l'Ambiente Servizi alla Persona e sviluppo Organizzativo Economico/Finanziario e servizi informativi	n. 75 obiettivi progetti n. 45 Macroattività istituzionali n. 88 obiettivi processo	42,56% obiettivo progetto 86,36% obiettivo processo Performance ente: 66,20%

3. LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

La performance dei settori:

Fornire una risposta ad ogni segnalazione costituisce una modalità di ascolto (anche se solo di primo approccio) del cittadino/cliente. Così come l'incidenza delle segnalazioni non gestite esprime, anche se indirettamente, il grado di insoddisfazione del cittadino non ascoltato.

Per poter dare una risposta al cittadini/cliente entro 30 giorni è necessario che i Settori interessati facciano pervenire la risposta all'URP non oltre 25 giorni dal ricevimento.

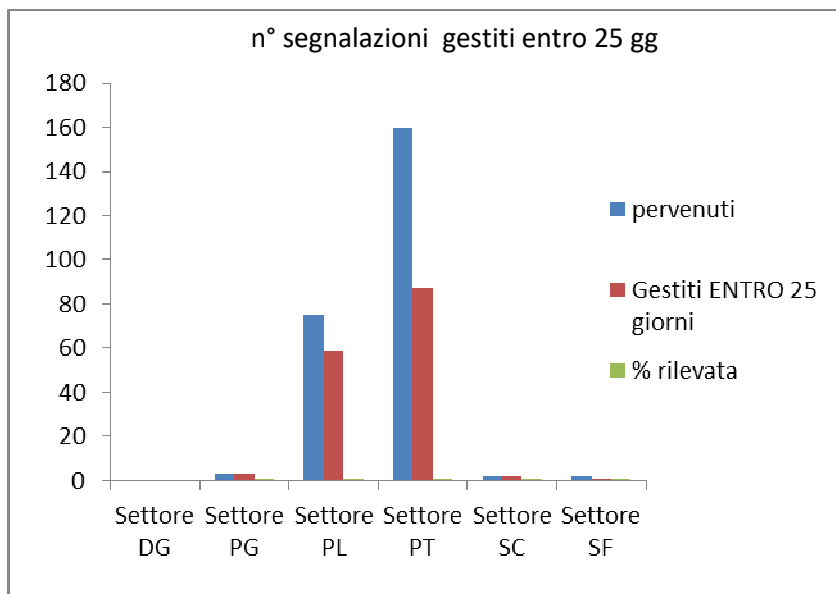
Le risposte rese dai diversi settori entro i termini previsti dal processo (25 giorni) sono state n. 152 su un totale di n. 242 segnalazioni pervenute, segnando un raggiungimento dell'obiettivo rispetto allo standard previsto (90%) pari al 62,80%.

URP ha dato risposta al cittadino a 179 segnalazioni entro i 5 giorni successivi, che, rispetto allo standard del **90% previsto**, determina il raggiungimento del risultato pari al 100%. 🟢.

Nel dettaglio dei settori:

n° segnalazioni gestite dai settori ENTRO 25 giorni					
settore	Pervenuti	Gestiti ENTRO 25 giorni	% rilevata	% raggiungimento e rispetto dello standard (90%)	
DG	0	0	/	/	/
PG	3	3	0	0	🟢
PL	75	59	78,67%	87,41%	🔴
PT	160	87	54,38%	60,42%	🔴
SC	2	2	100%	100%	🟢
SF	2	1	50%	55,56%	🔴
SETTORI	242	152	62,81%	69,79%	🔴

La mancata risposta da parte dei settori, si è assestata ad un valore di 242/152 segnalazioni; il dato rilevato può essere meglio evidenziato nel grafico sotto riportato.



4. LA PERFORMANCE INDIVIDUALE: GLI OBIETTIVI ESECUTIVI ASSEGNATI AI DIRETTORI

La misurazione e la valutazione della performance individuale dei direttori di settore è collegata:

- a) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- d) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Nel Piano della Performance sono stati assegnati specifici obiettivi individuali ai direttori di settore, per l'anno 2026:

Direzioni settori	Obiettivo di progetto
Segreteria Generale	Recepimento delle indicazioni del PNA 2025
	Implementazione operativa degli istituti di partecipazione
	Nuovo regolamento Consiglio Comunale – tavolo di lavoro condiviso
Pianificazione Urbanistica, ambiente e sviluppo	Trasformazione diritto di superficie Legge n. 167/1962
	Nuovo regolamento edilizio comunale e approfondimento disciplina PGT
	Perseguimento obiettivi PAESC e costituzione Comunità Energetiche
Polizia Locale, sicurezza e viabilità	Prevenzione nei quartieri cittadini
	Sicurezza della circolazione stradale
	Mappatura delle esigenze manutentive alla segnaletica stradale ed attuazione degli interventi
Opere per il territorio e cura del patrimonio	Completamento, collaudo e rendicontazione dei lavori finanziati da PNRR
	Sicurezza degli edifici comunali
	Avvio del nuovo servizio di igiene urbana
Servizi alla persona e sviluppo organizzativo	A piccoli passi – Servizi Prima Infanzia in continua evoluzione (Nido Palazzolo)
	Analogico versus digitale: sostituzione carte identità cartacee con carte identità elettroniche
	Fuori e dentro lo sport (percorsi in collaborazione con l'associazionismo sportivo territoriale)
Economico/finanziario, patrimonio e servizi per la digitalizzazione	Fase pilota nuova contabilità Accrual
	Attività di benchmarking sulla qualità nei servizi comunali
	Digitalizzazione di circa 41.000 pratiche edilizie – completamento attività

5. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEI SETTORI



I risultati dei SETTORI:

- ✓ realizzazione degli obiettivi esecutivi di PROGETTO
- ✓ raggiungimento degli obiettivi esecutivi di PROCESSO
- ✓ la qualità dei servizi erogati al cittadino

Il risultato della performance organizzativa di settore è ottenuto dalla media dei risultati complessivi degli obiettivi esecutivi, di progetto e di processo, assegnati il cui risultato è di diretta responsabilità del settore e che siano stati gestiti e chiusi. Per l'attribuzione di responsabilità diretta sui risultati degli obiettivi di processo si rinvia al Piano della Performance.

settore SEGRETERIA GENERALE (DG)

OBIETTIVI di PROGETTO

scarto

Recepimento per l'anno 2026 dell'indicazione del PNA 2025	o	✓
Nuovo regolamento comunale – tavolo di lavoro condiviso	o	✓
Implementazione operativa degli istituti di partecipazione	o	✓
Riduzione dei termini di pagamento (art. 4 bis D.L. 13/2023)	o	✓

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione medio complessivo degli obiettivi di PROGETTO (vedi paragrafo 2.2).	
percentuale raggiungimento	100%
Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti obiettivi/indicatori di PROCESSO assegnati al Settore che valutano la performance complessiva (in termini di efficacia) (vedi paragrafo 2.3).	
percentuale raggiungimento	100%
La performance dell'area organizzativa diretta (A. O.)	
MEDIA	100%

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Grado di raggiungimento (in percentuale) dei singoli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia/elasticità) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti.

RISULTATI QUADRIMESTRALI

Rilasciare concessioni Sedi Quartieri e Sala Consiliare	100%
Gestire le segnalazioni dei cittadini	100%
Gestire l'accesso agli atti (consiglieri)	100%
Gestire l'accesso civico	100%
Gestire gli affidamenti degli incarichi di lavoro autonomo	100%
Gestire l'affidamento di forniture di servizi	100%

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti gli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti. (paragrafo 2.4).	100%
---	-------------

settore PIANIFICAZIONE URBANISTICA, AMBIENTE E SVILUPPO LOCALE (PG)

OBIETTIVI di PROGETTO	scarto	
Valorizzazione dei parchi e delle aree verdi comunali attraverso strumneti di pianificazione e co-progettazione	0	✓
Nuovo regolamento edilizio comunale e approfondimento disciplina PGT	-3,12	✗
Trasformazione diritto di superficie ex legge 167/1962	-17,20	✗
Riduzione dei termini di pagamento (art. 4 bis D.L. 13/2023)	0	✓
Perseguimento obiettivo PAESC e costituzione comunità	-23,80	✗
Per un mercato contadino: adozione del Regolamento comunale dei mercati per la vendita diretta dei prodotti agricoli	-9,57	✗

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI	
Grado di realizzazione medio complessivo degli obiettivi di PROGETTO (vedi paragrafo 2.2).	
percentuale raggiungimento	76,12%
Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti obiettivi/indicatori di PROCESSO assegnati al Settore che <u>valutano la performance complessiva</u> (in termini di efficacia) (vedi paragrafo 2.3).	
percentuale raggiungimento	83,33%
La performance dell'area organizzativa diretta (A. O.)	
MEDIA	79,73%

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Grado di raggiungimento (in percentuale) dei singoli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia/elasticità) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti.

RISULTATI QUADRIMESTRALI

Gestire i controlli in materia ambientale	33,33%
Gestire autorizzazioni SCIA - CIA	100%
Gestire le segnalazioni e le richieste di indennizzo	100%
Gestire l'accesso documentale e civico	100%
Gestire autorizzazioni SCIA - SUAP	100%
Gestire pratiche edilizie (PDC. SCIA. CIA)	62,50%
Gestire le segnalazioni di anomalie	100%
Gestire lo sportello immigrazione	26,67%
Gestire gli incassi di lavoro autonomo	100,0%

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti gli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti. (paragrafo 2.4).	74,64%
---	--------

settore POLIZIA LOCALE, SICUREZZA E VIABILITA'(PL)

OBIETTIVI di PROGETTO	scarto	
Mappatura impianti di videosorveglianza privati – prosecuzione 2025	o	✓
Prevenzione nei quartieri cittadini	o	✓
Rimozione veicoli in stato di abbandono	o	✓
Sicurezza della circolazione stradale	o	✓
Controllo cartellonistica pubblicitaria abusiva	o	✓
Riduzione dei termini di pagamento (art. 4 bis D.L. 13/2023)	o	✓
Mappatura delle esigenze manutentive alla segnaletica stradale ed attuazione degli interventi	-3,33	✗

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione medio complessivo degli obiettivi di PROGETTO (vedi paragrafo 2.2).	
percentuale raggiungimento	98,81%
Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti obiettivi/indicatori di PROCESSO assegnati al Settore che valutano la performance complessiva (in termini di efficacia) (vedi paragrafo 2.3).	
percentuale raggiungimento	81,25%
La performance dell'area organizzativa diretta (A. O.)	
MEDIA	90,04%

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Grado di raggiungimento (in percentuale) dei singoli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia/elasticità) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti.

RISULTATI QUADRIMESTRALI

Gestire il regolamento dell'attività edilizia, commerciale e produttiva	68%
Gestire l'infortunistica stradale	100%
Gestire le segnalazioni di anomalie	100%
Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato	100%
Gestire le segnalazioni e le richieste di indennizzo	78,67%
Gestire gli affidamenti degli incarichi di lavoro autonomo	100%
Gestire autorizzazioni SCIA - CIA	100%

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti gli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti. (paragrafo 2.4).	89,95%
---	--------

settore OPERE PER IL TERRITORIO E CURA DEL PATRIMONIO (PT)

OBIETTIVI di PROGETTO	scarto	
Analisi dei consumi di acqua potabile	-15,63	✗
Nuovo appalto global di manutenzione del verde pubblico	-14,28	✗
Avvio del nuovo servizio di igiene urbana	-23,72	✗
Completamento, collaudo e rendicontazione dei lavori finanziati da PNRR	-4,62	✓
Rifacimento aula consiliare	-9,50	✗
Miglioramento della metodologia per l'aggiornamento annuale del piano delle piccole opere e per la sua operatività	-9,17	✗
Sicurezza degli edifici	-19,00	✗
Riduzione dei termini di pagamento (art. 4 bis D.L. 13/2023)	0	✓

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Grado di raggiungimento (in percentuale) dei singoli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia/elasticità) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti.

RISULTATI QUADRIMESTRALI

Gestire autorizzazioni SCIA - CIA	100%
Gestire l'affidamento di forniture e servizi	100%
Gestire glòli interventi di competenza su animali molesti, prevenire il randagismo	100%
Gestire le segnalazioni e le richieste di indennizzo	54,38%
Gestire le segnalazioni di anomalie	100%
Gestire gli affidamenti degli incarichi di lavoro autonomo	100%

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione medio complessivo degli obiettivi di PROGETTO (vedi paragrafo 2.2).	
percentuale raggiungimento	75,50%
Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti obiettivi/indicatori di PROCESSO assegnati al Settore che valutano la performance complessiva (in termini di efficacia) (vedi paragrafo 2.3).	
percentuale raggiungimento	77,78%
La performance dell'area organizzativa diretta (A. O.)	
MEDIA	76,64%

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di **tutti gli** obiettivi/indicatori che valutano la **qualità dei servizi** (in termini di efficacia) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti. (paragrafo 2.4).

88,60%

settore SERVIZI ALLA PERSONA E SVILUPPO ORGANIZZATIVO (SC)**OBIETTIVI di PROGETTO**

scarto

Realizzare strategie di employer branding: attrazione – motivazione ed ingaggio come leve chiave organizzate	o	✓
On boarding: potenziare le strategie di coinvolgimento ed ingaggio iniziale	o	✓
Un'azienda manuale: costruire una guida che faciliti le attività connesse al rapporto di lavoro	o	✓
Per un'organizzazione consapevole: un servizio a supporto del cambiamento organizzativo	o	✓
Analogico versus digitale: sostituzione carte identità cartacee con carte d'identità elettroniche	o	✓
Diritto di cittadinanza: cerimonia di giuramento e riconoscimento della cittadinanza italiana a cittadini stranieri	1	✓
Semi di futuro: Educare alla sostenibilità, crescere nella comunità: l'educazione ambientale e la sostenibilità come strumenti di cittadinanza attiva e inclusiva	o	✓
Tilane futura	o	✓
Riduzione dei termini di pagamento (art. 4 bis D.L. 13/2023)	o	✓
Leggere senza controindicazioni	o	✓
Fuori e dentro lo sport	o	✓
Giovani protagonisti: costruire futuro, generare comunità, valorizzare le competenze, la creatività e la partecipazione attiva dei giovani attraverso un sistema integrato di politiche giovanile locali	o	✓

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Grado di raggiungimento (in percentuale) dei singoli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia/elasticità) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti.

RISULTATI QUADRIMESTRALI

Gestire autorizzazioni SCIA - CIA	100%
Gestire le concessione	100%
Erogare servizi cimiteriali	100%
Gestire i servizi demografici	100%
Gestire interventi a favore della persona	100%
Gestire le segnalazioni e le richieste di indennizzo	100%
Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato	100%
Gestire le segnalazioni di anomalie	100%
Gestire le gli affidamenti degli incarichi di lavoro autonomo	100%
Gestire le comunicazioni	100%

Cittadini al centro 2026: lo sport.str		
A piccoli passi: servizi prima infanzia in contiua evoluzione		
Per un welfare di comunità		
Un servizio al passo coi tempi		
Cimiteri cittadini: Studio della futura gestione dei cimiteri cittadini 207 - 2030		

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di tutti gli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti. (paragrafo 2.4).	100%
---	-------------

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione medio complessivo degli obiettivi di PROGETTO (vedi paragrafo 2.2).

percentuale raggiungimento	102,80%
----------------------------	----------------

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di **tutti** obiettivi/indicatori di PROCESSO assegnati al Settore che valutano la performance complessiva (in termini di efficacia) (vedi paragrafo 2.3).

percentuale raggiungimento	100%
La performance dell'area organizzativa diretta (A. O.)	
MEDIA	101,40%

settore ECONOMICO/FINANZIARIO E SERVIZI PATRIMONIO E SERVIZI PER LA DIGITALIZZAZIONE (SF)

OBIETTIVI di PROGETTO	scarto	
Procedura di scarto dei documenti cartacei presenti nell'archivio comunale	0	✓
Fase pilota nuova contabilità accrual	27,66	✓
Attività di benchmarking sulla qualità nei servizi comunali	69,50	✓
Rafforzamento controllo analogo della società AGES srl	91,75	✓
Implementazione sistema controllo addizionale IRPEF	33,40	✓
Miglioramento riscossione ai sensi della bozza di legge di bilancio 2026	0	✓
Definizione e sperimentazione un sistema di monitoraggio dei beni patrim. oggetto di contratto locazione e concessione	-4,00	✗
Analisi e implementazione servizi online	29,66	✓
Migliorare l'efficacia dell'attività accertativa tributaria tramite strumenti informatici e piattaforma digitale	-12,50	✗
Linee guida tecniche e organizzative per la gestione della intranet aziendale come strumento di confivisione	9,40	✓
Digitalizzazione di circa 41,000 pratiche edilizie-completamento attività	0	✓
Riduzione dei termini di pagamento (art. 4 bis D.L. 13/2023)	0	✓
Installazione nei plessi scolast. Delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° grado di un centralino telefonico VI	0	✓

I SERVIZI EROGATI AL CITTADINO

Grado di raggiungimento (in percentuale) dei singoli obiettivi/indicatori che valutano la qualità dei servizi (in termini di efficacia/elasticità) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti.

RISULTATI QUADRIMESTRALI

Gestire l'affidamento di forniture e servizi	100%
Gestire le segnalazioni e le richieste di indennizzo	50%
Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato	100%
Gestire le notifiche e le pubblicazioni	100%
Gestire gli affidamenti degli incarichi di lavoro autonomo	100%
Gestire il bilancio	93,75%

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di **tutti gli obiettivi/indicatori** che valutano la **qualità dei servizi** (in termini di efficacia) erogati direttamente dal Settore rispetto agli standard previsti. (paragrafo 2.4).

83,33%

I RISULTATI DELLA GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Grado di realizzazione medio complessivo degli obiettivi di PROGETTO (vedi paragrafo 2.2).

percentuale raggiungimento	139,98%
----------------------------	----------------

Grado di raggiungimento medio complessivo (in percentuale) di **tutti** obiettivi/indicatori di PROCESSO assegnati al Settore che valutano la performance complessiva (in termini di efficacia) (vedi paragrafo 2.3).

percentuale raggiungimento	83,33%
----------------------------	---------------

La performance dell'area organizzativa diretta (A. O.)

MEDIA	111,66%
-------	----------------