



Piano della Performance 2011 - 2013

approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 180 Reg./ n. 195 P.D. in data 4/5/2011
modificato con deliberazione della Giunta comunale n. 353 Reg./ n. 394 P.D. in data 26/10/2011



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Presentazione del Piano

Slide 2

Il **Piano della Performance** è un documento di programmazione triennale introdotto e disciplinato dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n°150 noto anche come Riforma Brunetta. Il Piano della Performance va adottato in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio. Il **Comune di Bergamo** ha scelto di rappresentare in tale documento i suoi indirizzi ed i suoi **obiettivi** strategici e operativi. Per ciascuno di tali obiettivi sono stati selezionati **indicatori** utili alla misurazione e alla valutazione della performance dell'amministrazione. La lettura dell'insieme di tali indicatori fornisce un quadro di come il Comune intende operare per i suoi cittadini e per coloro che a Bergamo vivono, lavorano o trascorrono il loro tempo libero.

Con la redazione di questo documento e della collegata **Relazione sulla Performance**, l'Amministrazione intende consentire a tutti coloro che sono interessati di avere elementi utili alla **misurazione** e alla **valutazione** della performance raggiunta. Si tratta di una scelta compiuta per rafforzare i rapporti di cittadinanza, migliorare il proprio operato, accrescere la motivazione dei lavoratori dell'Amministrazione stessa. E' partendo da tali considerazioni che l'Amministrazione del Comune di Bergamo ha ritenuto di redigere un documento snello, fruibile e pensato per raccontare cosa fa il Comune di Bergamo con dati e numeri e non solo a parole.

Buona lettura,





COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Processo di costruzione del Piano della Performance 2011 -2014

Slide 3

Il percorso formativo dei **Dirigenti** del Comune di Bergamo si è posto l'ambizioso e sfidante obiettivo di predisporre il Piano della Performance del Comune di Bergamo nell'orizzonte temporale di **60 giorni**: dal 1° febbraio 2011 al 31 marzo 2011. Per facilitare il processo di redazione del Piano e per sfruttare le sinergie derivanti dalle diverse competenze e professionalità sviluppate dai Dirigenti comunali, la Direzione Generale ha definito **tre gruppi di lavoro** omogenei in base alle funzioni e ai servizi erogati.

Il lavoro si è svolto attraverso **cinque incontri** tra i dirigenti dei tre gruppi di lavoro e SDA Bocconi unitamente a due momenti di condivisione, integrazione e sviluppo del Piano della Performance ai quali hanno partecipato tutti i dirigenti in seduta **plenaria**. Il supporto di **SDA Bocconi** ai Dirigenti del Comune si è basato sulla condivisione del modello di rappresentazione della Performance, sulla definizione delle logiche di fondo per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e sul monitoraggio e integrazione del lavoro svolto in modo autonomo da ciascun Dirigente.

La Direzione generale ha svolto un'importante funzione di impulso alla redazione del Piano e alla partecipazione attiva di ciascun Dirigente e ha operato come raccordo costante tra i diversi contributi prodotti. Il percorso di formazione è stato un importante occasione di coordinamento interno all'Amministrazione nonché un apprezzabile esempio che le sinergie sfruttate attraverso il lavoro di squadra possono condurre a esperienze elevabili a **miglior pratica**.





Introduzione

Slide 4

Il **Piano della Performance** è il documento attraverso il quale il Comune di Bergamo racconta sé stesso ai suoi cittadini e a tutti coloro che sono interessati a conoscere quali progetti e quali servizi l'amministrazione ha intenzione di realizzare nel triennio 2011 – 2013. All'interno di tale documento il Comune di Bergamo definisce i propri obiettivi e individua gli indicatori che consentono, al termine di ogni anno, di misurare e valutare il livello di performance raggiunto. Obiettivi e indicatori sono organizzati in modo tale da consentire una rappresentazione completa della performance programmata (**ex ante**) ed effettivamente raggiunta (**ex post**). L'attività di un Comune è infatti un'attività complessa, eterogenea, e solo la misurazione congiunta di più dimensioni può consentire una valutazione corretta.

Per il Comune di Bergamo, il Piano della Performance 2011-2013 costituisce un'importante occasione. Il Piano della Performance è stato infatti concepito in modo da rendere il più trasparente possibile la performance del Comune. A tal fine sono stati identificati **cinque ambiti di performance** che raccontano l'amministrazione:

• **Programmi strategici:** Quali sono le priorità strategiche del Comune di Bergamo e in che modo tali priorità si articolano in programmi strategici?

• **Attività e servizi:** Qual è lo stock di attività e servizi che il Comune di Bergamo mette a disposizione di cittadini e utenti?

• **Stato di Salute:** Il Comune di Bergamo è in grado di svolgere le sue attività garantendo un utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo dell'organizzazione e delle relazioni con cittadini, utenti e altri portatori di interesse?

• **Impatti:** Quali effetti produce l'attività del Comune di Bergamo sul proprio territorio e rispetto ai bisogni espressi dalla collettività?

• **Benchmarking:** Rispetto ad altri Comuni, come è posizionato il Comune di Bergamo?

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Indice

Slide 5

Il Comune di Bergamo nel predisporre il Piano della Performance 2011 – 2013 ha verificato che nel documento fossero costantemente rispettati tre principi:

- la **qualità**: i contenuti sono utili, univoci e riferibili ad uno specifico arco temporale;
- la **comprensibilità**: i contenuti sono di chiara comprensione per tutti i cittadini del Comune di Bergamo;
- l'**attendibilità**: i dati inseriti nel Piano della Performance sono affidabili e rilevati in modo oggettivo.

I contenuti del Piano della Performance 2011-2013 sono articolati secondo il seguente indice.

Il Comune di Bergamo in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Allegati

**Il Comune in
sintesi**

**Programmi
strategici**

**Attività e
servizi**

**Stato di
Salute**

Impatti

**Bench
marking**

Allegati

Il Comune di Bergamo in sintesi – Mandato Istituzionale (Statuto, art. 1)

Slide 6

Il Comune di Bergamo, ente locale autonomo, rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo nell'ambito dei principi fissati dalle leggi generali della Repubblica, che ne determinano le funzioni e dalle norme dello statuto. Il Comune di Bergamo si riconosce in un sistema statale unitario di tipo federativo basato sul principio dell'autonomia dei sistemi locali.

Il Comune si fregia del titolo di "Città", nonché dell'appellativo di "Città dei Mille" ottenuto in riconoscimento della propria tradizione garibaldina.

Il Comune di Bergamo riconosce come caratteristiche peculiari del proprio territorio la struttura urbana, dotata di grandi pregi storici, architettonici, culturali e sociali, in particolare Città Alta e i Borghi, e il contesto ambientale, caratterizzato dal sistema del verde collinare, urbano, agricolo e dalla rete delle rogge.

Il Comune ha autonomia statutaria, normativa, organizzativa ed amministrativa, nonché autonomia impositiva e finanziaria nell'ambito del proprio statuto, dei regolamenti e delle leggi di coordinamento della finanza pubblica. Il Comune è titolare di funzioni proprie e di quelle conferite da leggi dello Stato e della Regione secondo il principio della sussidiarietà. Il Comune svolge le sue funzioni anche attraverso le attività che possono essere adeguatamente esercitate dalle autonome iniziative dei cittadini e delle loro formazioni sociali.

Il Comune ha sede a **Palazzo Frizzoni** in Piazza Matteotti e il proprio sito è: **www.comune.bergamo.it**

Il Comune in
sintesi

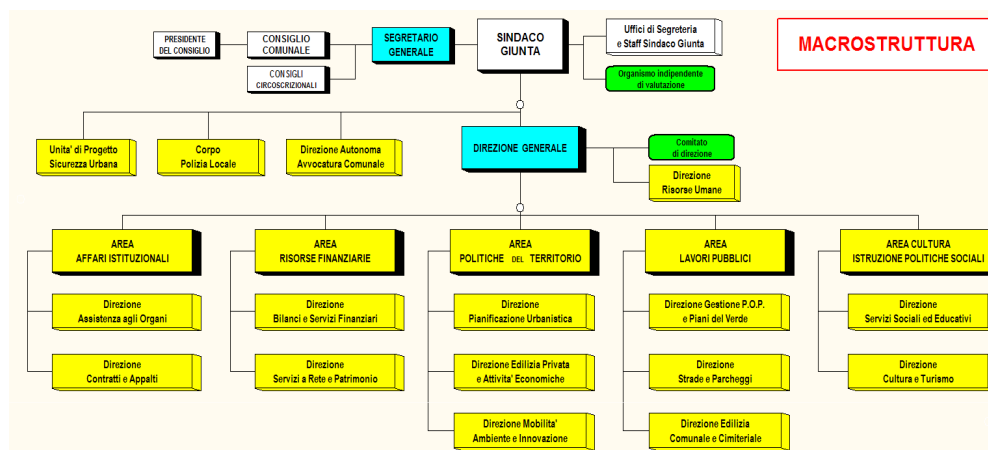


Il Comune di Bergamo in sintesi – Cifre

Slide 7

Dati relativi all'organizzazione:

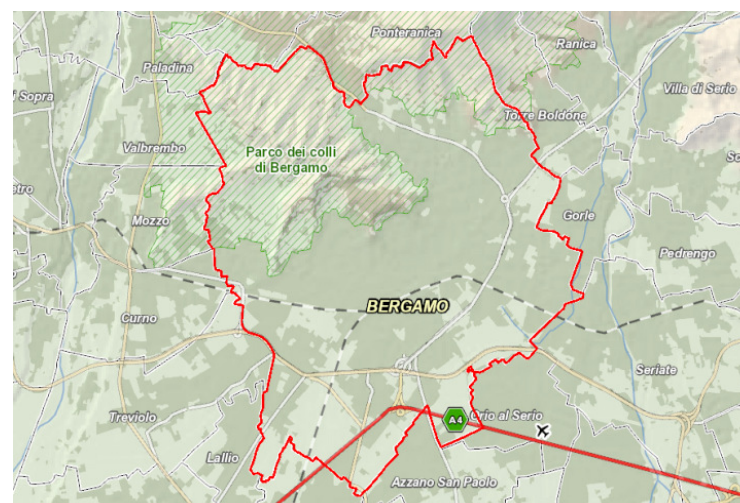
- Sindaco: dott. Franco Tentorio
- Giunta: 12 assessori
- Consiglio comunale: 40 consiglieri
- Mandato amministrativo: 2009-2014
- Direttore generale: dott. Roberto Gerardi
- Segretario generale: dott. Daniele Perotti
- Dirigenti comunali: 16
- Dipendenti comunali: 934
- Partecipazioni societarie rilevanti: 13



Il Comune in sintesi

Dati statistici relativi al contesto al 1° gennaio 2011:

- superficie territoriale: 39,6 kmq
- circoscrizioni: 3
- popolazione residente: 120.694
- densità di popolazione: 3.048 abitanti per kmq
- famiglie: 58.052
- componenti per famiglia: 2,1
- saldo demografico: 1.189
- imprese attive: 13.160
- indice dei prezzi al consumo 2010 (inflazione): +1,7 %
- capacità ricettiva: 2802 posti letto



Di seguito si propone una sintesi dei grandi temi che l'Amministrazione del Comune di Bergamo intendente affrontare e che sono diffusamente presentati nelle linee programmatiche di mandato 2009-2014:

[LINK](#)

1. Bergamo solidale: Bergamo ha una lunga tradizione di assessorati ai servizi sociali che hanno lavorato bene nel succedersi delle amministrazioni. Oggi bisogna cercare di fare di più perché, anche in una città complessivamente benestante e attiva, le nuove emergenze, la crisi economica, l'invecchiamento della popolazione, la frammentazione dei nuclei familiari ed il precariato generano nuovi bisogni. Abbiamo la presenza attiva di un volontariato eccezionale, forse unico in Italia, e di una solidarietà diffusa tra la gente. Ad essi il Comune deve aggiungere i propri impegni, i propri uomini, le proprie risorse. La famiglia è la nostra priorità, così come indicata dall'art. 29, comma 1, della Costituzione: "la Repubblica riconosce i diritti della famiglia come società naturale fondata sul matrimonio".

Bergamo
solidale

2. Bergamo sicura: l'obiettivo di questo grande tema è duplice: da un lato avere una città con meno reati (e quindi con più sicurezza reale), dall'altro avere una città più viva e illuminata, che dia un senso di sicurezza ai suoi cittadini. La collaborazione fra le varie istituzioni è essenziale. Il Comune vuole fare la sua parte dando la massima attenzione al corpo di Polizia Municipale. I militari, i volontari per la sicurezza, i vigili di quartiere, le telecamere, le ordinanze sono momenti complementari di questo impegno.

Bergamo
sicura

3. Bergamo che cresce nella tradizione: il profilo inconfondibile di Città Alta, la linea verde dei Colli che le varie amministrazioni hanno sempre difeso con sufficiente fermezza, il centro piacentiniano, le mura, i borghi storici, i nuovi quartieri formano un mix unico che i bergamaschi amano e che i non bergamaschi apprezzano quasi ancor di più. Obiettivo di questo macro tema è quello di difendere questa ricchezza, puntare ad una crescita controllata della città, preceduta sempre dalle necessarie infrastrutture, molto fredda sull'ipotesi di costruire grattacieli, impegnata in una intransigente difesa della qualità di tutte le opere edili (spesso meglio garantite con il sistema del concorso).

Bergamo
cresce nella
tradizione

4. Bergamo delle grandi opere: obiettivo di questo tema è quello di dotare il Comune di Bergamo di quelle infrastrutture necessarie allo sviluppo economico, sociale e turistico della Città. In particolare gli investimenti riguarderanno infrastrutture viarie, ferroviarie, costruzione di parcheggi, la riqualificazione di importanti complessi architettonici e palazzi storici della città. Sappiamo benissimo che non tutti verranno conseguiti alla fine del quinquennio, ma se buona parte di essi lo fosse o almeno fossero aperti i cantieri, potremmo proprio dire di non avere amministrato invano.

Bergamo
grandi
opere

5. Bergamo turistica: Bergamo è ricca di un patrimonio artistico, ambientale e culturale non ancora valorizzato per tutte le potenzialità che può esprimere. Le poche iniziative in questo settore sono state piuttosto disorganizzate ed inadeguate. Ora bisogna cambiare passo, perché il turismo, soprattutto se è di qualità, può diventare una importante fonte di sviluppo ed una risorsa economica di primaria importanza. Aeroporto, montagna, laghi, Città Alta, il Donizetti, la Carrara sono un insieme di realtà da valorizzare, anche in vista dell'Expo 2015, in sinergia con le attività culturali, commerciali, gli alberghi e i ristoranti.

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

6. Bergamo efficiente e partecipata: un'ulteriore e nuovo grande obiettivo, che si aggiunge ai 5 precedenti, è la Bergamo efficiente, la macchina amministrativa del Comune che cerca di raggiungere sempre maggiori livelli di efficienza nell'uso delle sue risorse, coniugandoli a una nuova progettualità sui temi della partecipazione civica che si svilupperà dall'alveo dell'attuale esperienza dei Consigli di Circoscrizione.

Il Comune in
sintesi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance



Gli ambiti di valutazione della performance del Comune

Slide 9

Il Piano della Performance 2011 – 2013 fornisce una visione d'insieme degli ambiti lungo i quali il Comune di Bergamo misura e valuta la sua performance. In corrispondenza di ciascuno dei 5 ambiti il Piano della Performance presenta delle schede che contengono una breve descrizione degli obiettivi che l'amministrazione si pone e un elenco di indicatori che misurano tali obiettivi. Il Piano è strutturato in modo tale che per ogni obiettivo sia possibile sapere, in fase di rendicontazione, se il Comune sia stato in grado di realizzare una buona performance o meno. Gli obiettivi riguardano:

23 Programmi
Strategici

36 Attività e
Servizi

3 Stati di
salute

8 Aree di
impatto

Confronti

Bergamo
solidale

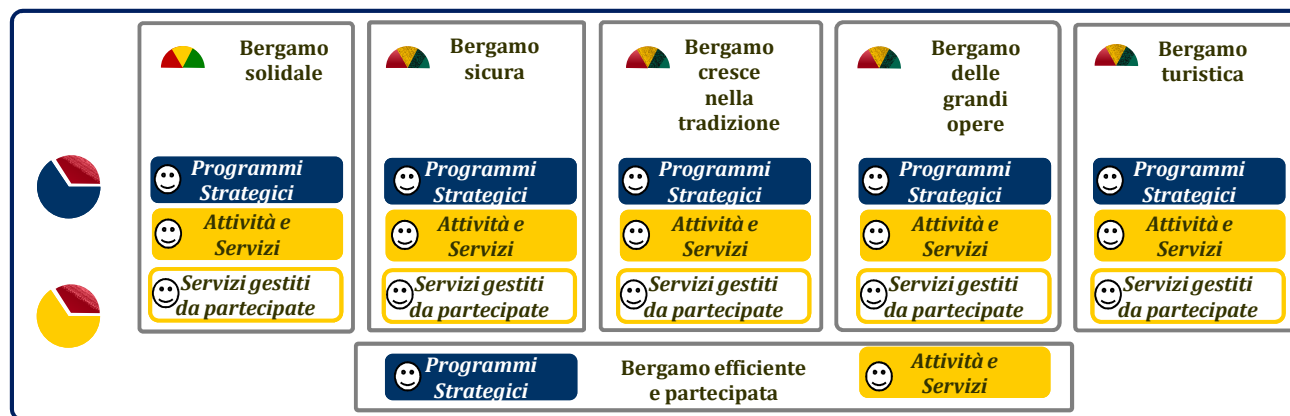
Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

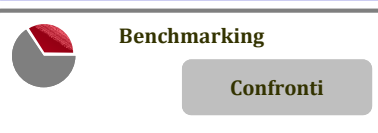
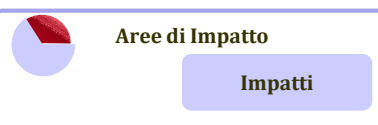
Bergamo
efficiente e
partecipata



Per ogni ambito un diagramma a torta indicherà a fine 2011, quanta parte degli obiettivi è stata raggiunta per ognuno dei 5 ambiti.



Per ogni grande obiettivo un diagramma a barometro indicherà a fine 2011 se nel corso dell'anno Bergamo è migliorata o no.



Per ognuno degli obiettivi, all'interno dei 5 ambiti, un diagramma a faccina indicherà, a fine 2011, se l'obiettivo è stato raggiunto.

Il Comune in sintesi
Programmi strategici
Attività e servizi
Stato di Salute
Impatti
Bench marking
Allegati



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

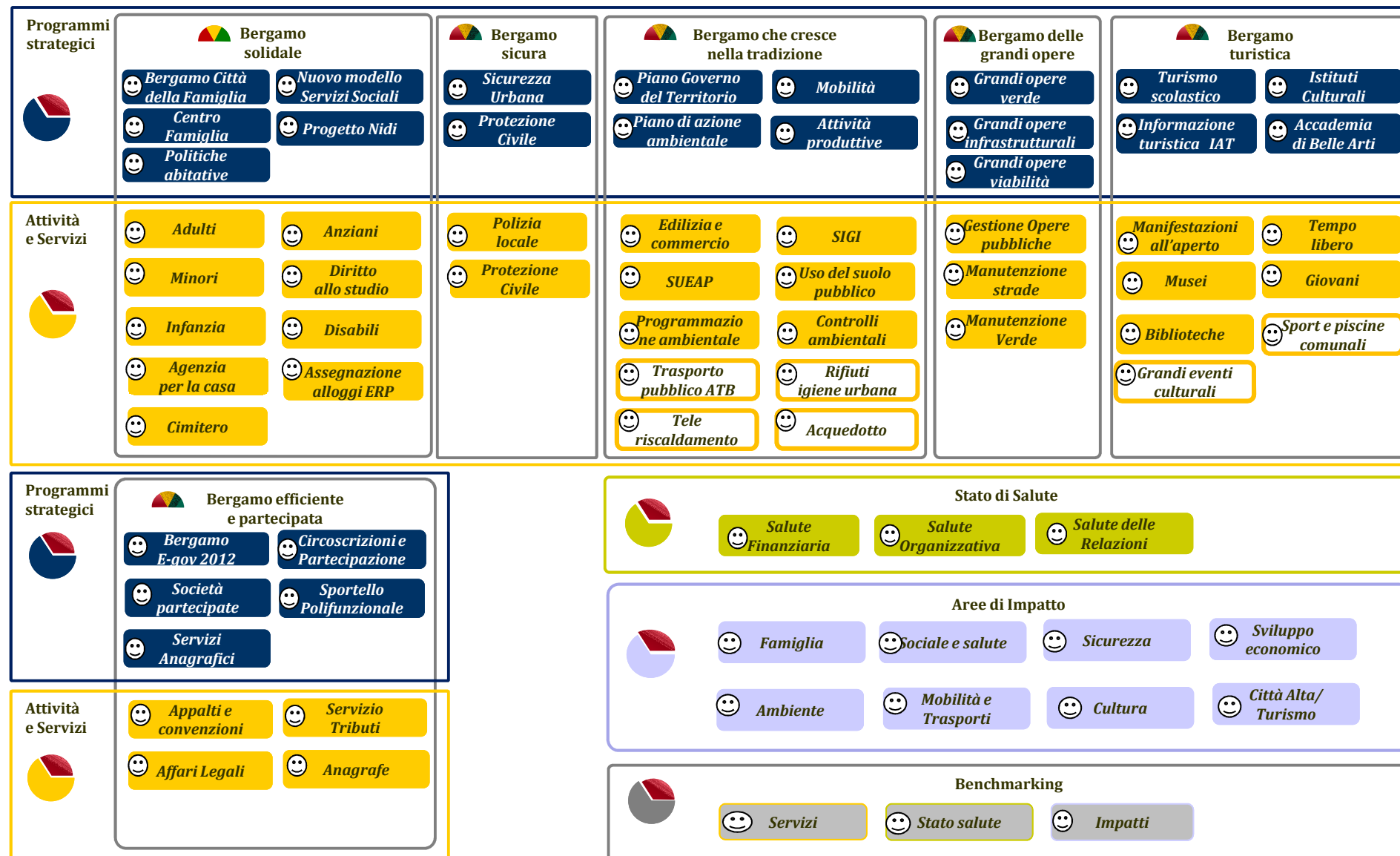
Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Gli obiettivi del Comune di Bergamo

Slide 10



Le schede con gli obiettivi di performance del Comune di Bergamo **Slide 11**

Il Comune di Bergamo ha identificato per ciascun obiettivo una scheda che riassume le principali caratteristiche dell'obiettivo e definisce gli indicatori sulla base dei quali avvengono la misurazione e valutazione dell'effettivo raggiungimento dell'obiettivo. Le schede obiettivo cambiano a seconda dell'ambito cui si riferiscono.

Bergamo solidale	Programmi Strategici	Le schede obiettivo del programma strategico forniscono una breve descrizione del programma, articolano le fasi lungo le quali il programma si svolge nel triennio 2011-2013 ed elencano una selezione di indicatori che servono a monitorare lo stato di attuazione del programma. Infine per ogni programma strategico sono indicate le aree di impatto interessate. Per ogni indicatore sono definiti il valore 2010 e i target attesi per il triennio 2011-2013.	Il Comune in sintesi
Bergamo sicura	Attività e Servizi	Le schede obiettivo delle attività e dei servizi del Comune forniscono una breve descrizione di ciò che il Comune intende fare nel 2011. Alla descrizione seguono una serie di indicatori raggruppati in quattro dimensioni: quantità, qualità, efficienza ed efficacia. Per ogni indicatore sono definiti il valore 2010 e il target 2011.	Programmi strategici
Bergamo cresce nella tradizione	Stati di salute	Le schede obiettivo degli stati di salute descrivono brevemente lo stato di salute e forniscono una serie di indicatori attraverso i quali vengono misurare le diverse dimensioni in cui si articola ogni stato di salute. Per ogni indicatore sono definiti il valore 2010 e il target 2011.	Attività e servizi
Bergamo grandi opere	Aree di impatto	Le schede obiettivo delle aree di impatto identificano una serie di indicatori utili a quantificare l'impatto. Per ogni indicatore sono definiti il valore storico relativo al triennio trascorso e lo scenario atteso per il triennio 2011-2013. Infine per ogni area di impatto sono identificati i principali interlocutori istituzionali, che con la loro azione contribuiscono ad influenzare l'area di impatto.	Stato di Salute
Bergamo turistica	Confronti	La scheda obiettivo relativa ai confronti con altri Comuni seleziona un elenco di indicatori attraverso i quali il Comune si confronta con altri Comuni. Per ogni indicatore è identificato un Comune che rappresenta il <i>benchmark</i> di riferimento (cioè il Comune che ha avuto la performance migliore in passato).	Impatti
Bergamo efficiente e partecipata			Bench marking
			Allegati



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

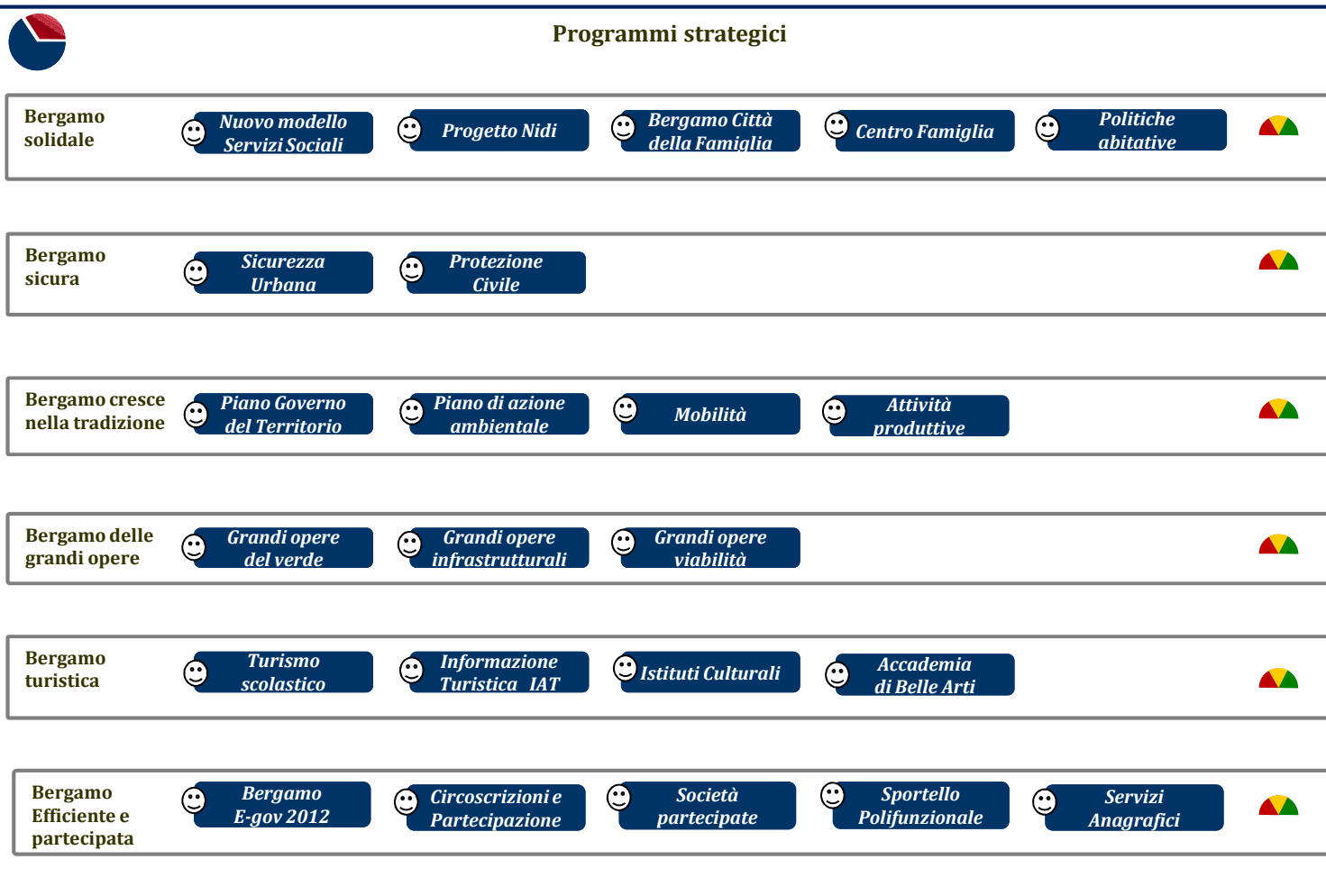
Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici - overview

Slide 12



Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente e partecipata

Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Allegati



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici – *Bergamo solidale*

Slide 13



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo
solidale



*Nuovo modello
Servizi Sociali*



Progetto Nidi



*Bergamo Città
della Famiglia*



Centro Famiglia



*Politiche
abitative*



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati



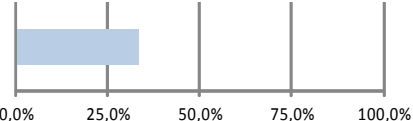
Programma strategico - nuovo modello di gestione servizi sociali

Slide 14

Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	
	Unificazione servizi nel PASS	n. servizi unificati	n.	1	3	

Descrizione

La Porta Accesso ai Servizi Sociali (PASS): intende fornire servizi e interventi di natura socio-assistenziale alla cittadinanza anche attraverso lo sviluppo dei servizi di accesso fisico, informatico, telefonico.

Fasi

Fase	2011	2012	2013
Funzionamento servizio			
Implementazione del servizio mediante contatti con altri Enti (CeAd, Asl, Provincia, Ambito)			
Integrazione servizio immigrazione con lo sportello PASS			
Implementazione nuove funzioni sportello PASS			

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
Affluenza diretta al PASS	n. accessi diretti al PASS	n.	1.282		1.500	1.500	1.500	
Affluenza telefonica al PASS	n. accessi telefonici al PASS	n.	374		250	250	250	
Affluenza al portale	n. visite al portale	n.	2.672		2.000	2.000	2.000	
Affluenza On-line	n. visualizzazione pagine	n.	7.973		5.000	5.000	5.000	
Apertura servizio	n. ore settimanali	n.	20		30	30	30	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico – progetto nidi

Slide 15

Assessorato all'Istruzione, Sport, Politiche Giovanili e Tempo Libero

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013
	Bambini inseriti nel sistema nidi comunale	n. bambini inseriti nel sistema nidi	n.	560	600

0,0% 25,0% 50,0% 75,0% 100,0%

Descrizione

Il progetto nidi ha lo scopo di incrementare la risposta complessiva del sistema al fabbisogno cittadino mantenendo il livello di qualità del servizio e controllando le dinamiche dei costi.

Fasi	Fase	2011	2012	2013
	Partecipazione a bando di finanziamento per incremento risorse			
	Convezionamento operatori privati			
	Verifica qualitativa della customer satisfaction			
	Revisione sistema di monitoraggio			

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
Bambini inseriti	n. bambini inseriti	n.	560		560	580	600	
Gradimento utenza	giudizi positivi rilevati da questionario	%	95%		95%	95%	95%	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataProgrammi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico – Bergamo città della famiglia

Slide 16

Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato	Target
	Attuazione operativa	% progetti realizzati	%	0	100%

0,0% 25,0% 50,0% 75,0% 100,0%

Descrizione Il Comune predisporrà un piano strategico mirato a rendere la famiglia non solo come destinataria di interventi di sostegno, ma anche come soggetto capace di saper identificare i propri bisogni, di definire obiettivi e di sviluppare una progettualità ed una capacità di risposta, dando un contributo sostanziale – direttamente o attraverso i propri organi di rappresentanza – allo sviluppo di politiche per la famiglia.

Fasi	Fase	2011	2012	2013
	Fase preliminare			
	Fase indagine			
	Fase approvazione progetto e operativa			
	Fase accompagnamento e monitoraggio			
	Realizzazione attività progettate			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	Focus group testimoni privilegiati	n. incontri	n.	3		6	6	6	
	Vademecum informativi e Piano Operativo finale	n. documenti	n.	0		2	2	2	
	Coinvolgimento assessori-giunta	n. incontri formativi ed informativi	n.	0		2	2	2	
	Iniziative attuative del programma	n. iniziative	n.	0		3	3	3	

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo



Programma strategico - Centro famiglia

Slide 17

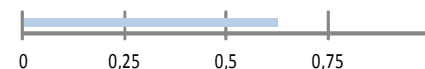
Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità

Assessori: Leonio Callioni - Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante

Indicatore di avanzamento

Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013
Contatti con l'utenza di target	<i>n. delle famiglie che si rivolgono al centro</i>	n.	500	800



Descrizione

Il progetto ha l'obiettivo di ridelineare le attività del Centro Famiglia all'interno di una sinergia complessiva che tenga conto delle trasformazioni in corso nei servizi. Il Centro Famiglia si configura come luogo "condiviso" per rispondere alle esigenze di una presa in carico della famiglia.

Fasi

Fase	2011	2012	2013
Predisposizione spazio fisico adeguato	■		
Individuazione di servizi già disponibili rientranti nel	■		
Apertura all'utenza	■		
Creazione di una newsletter del centro	■		
Costruzione rete di collaborazione con altri soggetti		■	
Ampliamento di gamma di servizio ai comuni dell'ambito		■	
Ampliamento gamma di servizi			■

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
Servizi progettati	<i>n. servizi</i>	n.	4		4	5	6	
Utenti	<i>n. utenti</i>	n.	200		500	650	800	
Servizi attivati	<i>n. servizi</i>	n.	0		4	4	6	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico – politiche abitative

Slide 18

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Dirigente: Dario Tadé

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	
	Realizzazione e recupero di edilizia convenzionata	n. alloggi di edilizia convenzionata realizzati nel triennio (*)	n.	20	750	

Descrizione Le politiche abitative perseguono più obiettivi e coinvolgono più attori e strategie da mettere in campo. Un primo obiettivo è quello della produzione di nuovi alloggi a prezzo convenzionato. Un secondo obiettivo è quello di favorire il mercato dell'affitto, in particolare quello a canone calmierato e sociale. Relazionato a questo secondo obiettivo c'è una efficace ed oculata gestione degli alloggi ERP (di proprietà comunale o di proprietà ALER).

Fasi	Fase	2011	2012	2013
	Attuazione Piano di Zona 167			
	Realizzazione progetti di social housing			
	Sviluppo attività Agenzia per la Casa			
	Fondo sociale affitti (F.S.A.)			
	Assegnazione alloggi ERP (comunal e ALER)			
	Gestione alloggi ERP di proprietà comunale			
	Contratto di quartiere			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	Realizzazione e recupero di edilizia convenzionata	n. alloggi di edilizia convenzionata realizzati nel triennio (*)	n.	20		150	450	750	
	Attuazione Contratto di Quartiere di Grumello	stato avanzamento n° progetti attivati nell'ambito del Contratto	n.	8		13	19	19	
	Realizzazione e recupero di edilizia residenziale	n. alloggi di ERP realizzati o resi disponibili su base annua	n.	110		150	150	150	
	Accoglimento domande di alloggio	n. domande accolte/n. domande presentate	%	91		91	95	95	
	Fondo sociale affitti (F.S.A.)	n. domande accolte	n.	829		900	900	900	

(*) N.B. = per nuovi alloggi realizzati s'intende sia quelli costruiti ex-novo sia quelli provenienti da ristrutturazioni integrali

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici – Bergamo sicura

Slide 19



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo
sicura



Sicurezza
Urbana



Protezione
Civile



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati



Programma strategico – sicurezza urbana

Slide 20

Assessorato alla sicurezza

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigenti: Virgilio Appiani

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target 2013
	Sviluppo politiche di sicurezza urbana	n. iniziative progetto	n.	4	32



Descrizione Sviluppare le politiche di sicurezza urbana in una logica di azioni integrate, coinvolgenti istituzioni cittadine, soggetti pubblici e privati, attuate anche attraverso l'analisi e il confronto con le buone prassi già in essere in altre realtà nazionali ed estere, che consenta la realizzazione di un nuovo modello operativo per la sicurezza cittadina

Fasi	Fase	2011	2012	2013
	Sviluppo e aggiornamento sistema videosorveglianza			
	Predisposizione nuovo regolamento di polizia urbana			
	Eleborazione di una mappa geo-referenziata del rischio			
	Analisi per predisposizione ordinanze del Sindaco su sicurezza urbana (nuovi poteri Sindaco ex art. 54 TUEL)			
	Studio e pianificazione di azioni di miglioramento della sicurezza e del trasporto pubblico			
	Analisi standard di servizio quali/quantitativi attività del Corpo			
	Revisione dei regolamenti comunali e dei procedimenti sanzionatori alla luce delle priorità di sicurezza urbana			
	Attuazione della convenzione regionale per la formazione del personale dei corpi di polizia locale dell'intero territorio provinciale			
	Sviluppo di azioni per il miglioramento della sicurezza stradale nel comune di Bergamo			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	Ampliamento sistema videosorveglianza	n. telecamere (singoli apparati ripresa)	n.	79		93	93	93	
	Ordinanze e regolamenti comunali	n. ordinanze/regolamenti predisposti	n.	1		5	8	8	
	Attuazione convenzione regionale su formazione	n. ore formative erogate al personale	n.	6		300	600	900	
	Piani intervento per politiche sicurezza urbana	n. piani di intervento predisposti	n.	3		5	7	7	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



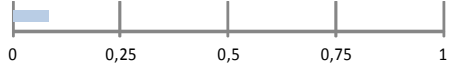














Programma strategico - protezione civile

Slide 21

Assessorato alle sicurezze

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigente: Virgilio Appiani

	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013				
Indicatore di avanzamento	Sviluppo azioni integrate X nuova organizzazione Sistema di Protezione Civile	n. azioni sviluppate	n.	3	36				
Descrizione	Definire un nuovo ruolo dell'Ufficio di Protezione Civile sulla base di una moderna visione strategica delle azioni di previsione e prevenzione del rischio, nonchè gestire le emergenze in una logica di interventi integrati per la sicurezza e incolumità pubblica. Si intende dare ampia rilevanza allo sviluppo del Gruppo Comunale di Protezione Civile attraverso una riorganizzazione del sistema, conforme ai nuovi parametri della normativa regionale e statale.								
Fasi	Fase			2011	2012	2013			
	Attuare politica di nuove adesioni Protezione Civile								
	Sistemazione locali sede Protezione Civile								
	Costituzione sistema integrato di Protezione Civile								
	Acquisire requisito di “operatività” X gestione emergenze								
	Adottare il piano comunale di gestione delle emergenze								
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	Ampliamento Gruppo Volontari Protez. Civile	n. volontari	n.	55		60	65	70	
	Formazione del volontariato	% di volontari con abilitazione regionale	%	35%		100%	100%	100%	
	Progettazione esercitazioni del sistema	n. esercitazioni di sistema	n.	0		2	4	6	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataProgrammi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici - *Bergamo che cresce nella tradizione*

Slide 22



Progetti Strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo cresce
nella tradizione



Piano governo
territorio PGT



Piano di azione
ambientale



Mobilità



Attività
produttive



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Programma strategico – Piano di Governo del Territorio – PGT

Slide 23

Assessorato all'Urbanistica e Expo 2015

Assessore: Andrea Pezzotta

Dirigente: Dario Tadé

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	2011	<div><div></div><div>0%25%50%75%100%</div></div>													
	Nuovi Piani Attuativi previsti dal P.G.T.	Stato di avanzamento medio delle proposte preliminari di Piani Attuativi presentate	%	43,5%	92%														
Descrizione	<p>La presente scheda mostra per una serie di Ambiti di Trasformazione gli stati di avanzamento del progetto legati ai cinque ambiti qui di seguito individuati. Il Piano di Governo del Territorio approvato dal Consiglio Comunale, rappresenta lo strumento principale su cui si basano le scelte per lo sviluppo della città, secondo gli indirizzi e le linee di mandato. Gli Ambiti di Trasformazione previsti dal Documento di Piano ed in generale i Piani Attuativi, devono garantire una sostenibile crescita della città, la riqualificazione dello spazio urbano e agire da volano per la realizzazione dei servizi previsti nel Piano dei Servizi (città pubblica), fra i quali spicca la Cintura Verde, il Parco Lineare che abbraccia la città da Est ad Ovest, le cui aree rientrano nel modello perequativo-compensativo del P.G.T..</p>					<p>Presentazione Proposte Preliminari A.T.</p> <p>Presentazione istanza definitiva A.T. - Istruttoria tecnica/commissioni A.T.</p> <p>Approvazione dei Piani di Azione - Sottoscrizione convenzioni attuative</p> <p>Inizio ed esecuzione lavori/cessione servizi-aree</p>													
Ambiti	Ambiti di trasformazione			2011								2012		2013					
	At_s18 - Nuovo Polo Scolastico Montessori	PREVISIONE	55,0%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	55,0%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	At_i24 - Ex Ismes	PREVISIONE	46,7%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	46,7%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	At_et14 - Polo Ricettivo Nuovo Ospedale	PREVISIONE	55,2%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	55,2%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	At_et/i/s51 - Ex Amac - Ex Caserma Ligobbi - VV.FF.	PREVISIONE	54,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	54,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	At_i3 - Ex Colorificio Migliavacca	PREVISIONE	6,4%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	6,4%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
Indicatori	Indicatore	Formula		Target a fine 2013	avanza-mento	2011	2012		2013										
	Ambiti di Trasformazione	% A.T. approvati/A.T. pervisti dal P.G.T.	%	15%		4%	8%		15%										
	Superficie area cintura verde acquisita	mq verde acquisito	mq	24.000		8.000	16.000		24.000										
	Valore servizi/opere urbanizzazione	Euro	€	12.000.000		3.000.000	6.000.000		12.000.000										
	Piste ciclabili	km. Nuove piste ciclabili	km	1		-	-		1,20										
	Riqualificazione aree	kmq aree riqualificate	kmq	20.798		-	-		20.798										

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico – piano di azione ambientale

Slide 24

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula	Stato 2010	Target 2013
	Attuazione dei piani	si/no	0	30%



Descrizione

Il Piano di azione ambientale è composto dai seguenti documenti: Piano di azione per l'energia sostenibile (Patto dei Sindaci), Piano energetico comunale e Piano d'azione di Agenda 21. Nel 2011 sarà avviato l'iter procedurale previsto per la formale approvazione da parte del Consiglio Comunale del Piano Energetico Comunale (P.E.C.) e della relativa Valutazione Ambientale Strategica (V.A.S.), nonché del Piano d'azione per l'energia sostenibile (Patto dei Sindaci).

Fasi

Fase	2011	2012	2013
Valutazione scenario attuale			
Definizione obiettivo progettuale			
Quantificazione delle misure di intervento			
Pianificazione degli investimenti			
Attuazione del piano			
Monitoraggio e controllo			

Indicatori

Indicatore	Formula	Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
Approvazione Piani ambientali	si/no	si - no	no	si	si	si	
Grado di attuazione dei Piani ambientali	n. nuove azioni realizzate / n. azioni programmate	%	0	3,00	7,00	10,00	
Grado riduzione consumi energia del Comune rispetto anno 2005 (ton. 708.492 = 100%)	ton. CO ₂ rilevato anno / ton. CO ₂ anno 2005	%	100	-5,00	-10,00	-15,00	
Incremento della quota di energie rinnovabili impiegate dal Comune	incremento della quota di energie rinnovabili	%	0,29	1,29	2,29	3,29	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo




Programma strategico – mobilità

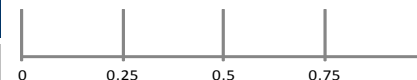
Slide 25

Assessorato alle Infrastrutture e gestione della mobilità,
Trasporti, Spazi e tempi urbani, Tempi e orari città

Assessore: Gianfranco Ceci

Dirigente: Massimo Casanova

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	
	Aggiornamento Piano urbano del Traffico e sua attuazione	fatto = si/no	opz	no	si	



Descrizione

Il progetto si propone di svolgere attività di studio e pianificazione in tema di Mobilità, curando la redazione di strumenti della pianificazione della mobilità cittadina (Piano Urbano del Traffico e relativi Piani Particolareggiati, etc.). Gestire gli strumenti di pianificazione adottati e verificare la corretta attuazione. Sviluppare azioni volte al miglioramento dell'accessibilità, percorribilità e vivibilità della città.

Fasi

Fase	2011	2012	2013
Potenziamento rete ciclabile e connessioni comunali			
Potenziamento rete tranviaria			
Gestione degli strumenti di pianificazione del traffico			
Potenziamento bike-sharing			
Istituzione ZTL, zone 30, isole pedonali ecc.			
Piano urbano del traffico			

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
Piste ciclabili	km. totali di piste ciclabili	n.	27,89		28	30	35	
Permessi rilasciati	n. totale permessi rilasciati	n.	8.127		8.000	8.100	8.200	
Ordinanze di disciplina del traffico istruite	n. ordinanze di disciplina del traffico istruite	n.	116		115	120	125	
Controllo elettronico ZTL	n. telecamere varchi di controllo elettronico ZTL / totale varchi	n.	0		7	15	36	
Piste ciclabili/rete stradale cittadina	n. km piste ciclabili / rete stradale cittadina	%	10,4%		10,5%	11,2%	13,1%	
Prelievi di biciclette BIGI	n. prelievi giornalieri medi di biciclette	n.	183		190	200	220	
Abbonati bike sharing	n. abbonati bike sharing	n.	2.201		2.300	2400	2500	
Reclami servizio bike-sharing	n. reclami servizio bike-sharing annui / n. abbonati	%	12,1%		10%	9%	8%	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Programma strategico – attività produttive

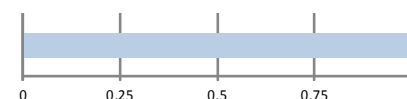
Slide 26

Assessorato: Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Dirigente: Nicola Cimmino

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato	Target
	Atrattività del territorio	n. nuove attività commerciali aperte	n.	336	400



Descrizione

Il Distretto Urbano del Commercio già avviato nel centro cittadino, prosegue il suo percorso con la riqualificazione delle aree centrali, la creazione di spazi accoglienti, la revisione degli arredi urbani, l'abbellimento delle attività commerciali, l'integrazione dei Dehors, l'analisi sui flussi pedonali, l'attivazione di iniziative di intrattenimento e le luminarie natalizie, il supporto di tipo consultivo alle attività economiche.

Fasi	Fase	2011	2012	2013
	Attivazione servizi web e di innovazione tecnologica per attività produttive			
	Implementazione programmi innovativi nei servizi di gestione del territorio (edilizia privata, politiche della casa e mobilità)			
	Gestione del Piano dei Servizi, adeguamento, implementazione ed integrazione dell'offerta dei servizi pubblici o di interesse pubblico			
	Dare dettagliate informazioni ai cittadini circa l'uso dello spazio pubblico e i servizi offerti dalla città			
	Attivare le diverse azioni contenute nel piano dei tempi e degli Orari della Città			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	manifestazioni organizzate sul territorio	n. di iniziative / manifestazioni organizzate da privati sul territorio	n.	665		670	670	700	
	attività commerciali aperte	n. nuove attività commerciali aperte	n.	336		350	370	400	
	Interventi di riqualificazione e arredo urbano	n. interventi	n.	0		1	2	3	

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici – Bergamo delle grandi opere

Slide 27



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo delle
grandi opere



Grandi opere
verde



Grandi opere
infrastrutturali



Grandi opere
viabilità



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

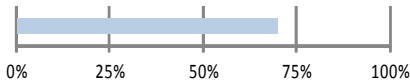
Programma strategico - grandi opere del verde

Slide 28

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Giorgio Cavagnis

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	2011	
	Stato di avanzamento delle opere	Somma durate misurate/Somma durate previste	%	71%	70%	

Descrizione	La presente scheda offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle fasi ad esse correlate. Il progetto prevede di dotare la città di grandi aree a verde allo scopo di valorizzare la funzione ecologica delle aree a verde garantendo un filtro naturale tra le funzioni residenziali e le infrastrutture.	Studio preliminare
		Progettazione dell'opera
		Appalto dell'opera
		Esecuzione dei lavori

Opere			2011												2012		2013	
1 - Il Parco Ovest	PREVISIONE	44,8%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	44,8%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
2 - Il parco dell'ospedale nuovo	PREVISIONE	91,6%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	91,6%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
3 - Il Parco lungo il morla	PREVISIONE	73,2%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	75,8%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	Avanzamento	2011	2012	2013
	Rispetto tempi programmati	1-(Somma dei mesi di ritardo totali)/(12*4)	%	92%		80%	100%	100%
	Ricorsi	n. ricorsi	n.	0		0	0	0
	Gestione varianti	varianti post aggiudicazione	n.	0		0	0	0
	Andamento dei costi	importo finale/importo iniziale	indice	1		1	1	1

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

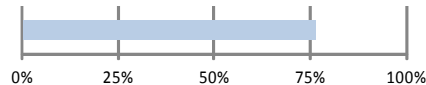
Programma strategico - grandi opere infrastrutturali in esecuzione Slide 29

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Dario Mazza

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato	2011
	Stato medio di avanzamento delle opere	Somma durate misurate/Somma durate previste	%	80%	76%



Descrizione

La presente scheda offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle quattro fasi individuate qui a fianco. Si tratta di progettare e realizzare gli interventi di recupero del patrimonio storico e artistico della città di Bergamo al fine di promuovere la cultura e la capacità di attrazione turistica della città dalle forti tradizioni artistiche e culturali.

Studio preliminare
Progettazione dell'opera
Appalto dell'opera
Esecuzione dei lavori

Fasi	Fase			2011												2012		2013	
1 - Ristrutturazione Accademia Carrara	PREVISIONE	86,2%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	90,0%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
2 - Ristrutturazione ex chiesa di Sant. Agostino	PREVISIONE	52,3%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	61,0%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
3 - Palazzo del Podestà	PREVISIONE	73,3%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	73,3%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
4 - Palazzetto dello Sport	PREVISIONE	94,0%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	94,0%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato	Avanzamento	2011	2012	2013
	Rispetto tempi programmati	1-(Somma dei mesi di ritardo totali)/(12*4)	%	92%		80%	100%	100%
	Ricorsi	n. ricorsi	n.	0		0	0	0
	Gestione varianti	varianti post aggiudicazione	n.	0		0	0	0
	Andamento dei costi	Importo finale/importo iniziale	indice	1		1	1	1

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo



Programma strategico – grandi opere infrastrutturali in progettazione

Slide 30

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Dario Mazza

Indicatore	Formula		Stato	2011
Indicatore di avanzamento	Stato medio di avanzamento delle opere	Somma durate misurate/Somma durate previste	%	32,38%
				32,38%

0,00% 25,00% 50,00% 75,00% 100,00%

Descrizione

La presente scheda, continuazione della precedente, offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle tre fasi individuate qui di seguito. Si tratta di progettare e realizzare gli interventi di recupero del patrimonio storico e artistico della città di Bergamo al fine di promuovere la cultura e la capacità di attrazione turistica della città dalle forti tradizioni artistiche e culturali.

Studio preliminare

Progettazione dell'opera

Appalto dell'opera

Esecuzione dei lavori

Fasi

Fase			2011												2012		2013	
Teatro Donizetti	PREVISIONE	47,7%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	47,7%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
Castello di San Vigilio	PREVISIONE	19,9%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	19,9%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
Teatro Sociale	PREVISIONE	29,6%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	29,6%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato	Avanzamento	2011	2012	2013
Rispetto tempi programmati	$1 - (\text{Somma dei mesi di ritardo totali}) / (12 \times 4)$	%	80%		80%	100%	100%
Ricorsi	n. ricorsi	n.	0		0	0	0
Gestione varianti	varianti post aggiudicazione	n.	0		0	0	0
Andamento dei costi	Importo finale/importo iniziale	indice	1		1	1	1

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/Turismo

Programmi strategici

Programma strategico – grandi opere della viabilità

Slide 31

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Assessorato Infrastrutture e gestione mobilità, Trasporti,

Assessore: Gianfranco Ceci

Spazi e tempi urbani, Tempi e orari città

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Pietro Foresti

Indicatore di avanzamento	Stato medio di avanzamento delle opere	Somma durate misurate/Somma durate previste	%	44%	46%	
---------------------------	--	---	---	-----	-----	---

Descrizione

La presente scheda offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle quattro fasi individuate qui a fianco. Si tratta di riorganizzare il nodo intermodale della stazione con un progetto a scala urbana che metta a sistema le interconnessioni del trasporto su gomma con il trasporto su ferro con un disegno di riqualificazione urbana che ridisegni la piazza, i percorsi pedonali e i parcheggi. Progetto finanziato dalla Regione Lombardia che ha determinato i tempi di esecuzione dei lavori. Inoltre, si prevede di completare i lavori già in corso del parcheggio di Città Alta sospesi per problemi di natura geologica.

Studio preliminare

Progettazione dell'opera

Appalto dell'opera

Esecuzione dei lavori

Fasi

Fase			2011												2012		2013	
1 - Polo Intermodale	PREVISIONE	53,0%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	44,8%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
2 - Nuovo Parcheggio città alta ex parco fauna	PREVISIONE	69,0%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	69,0%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
3 - Nuovo impianto di risalita in città alta da via Baioni	PREVISIONE	17,24%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	17,24%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
4 - Opere di urbanizzazione nuovo Ospedale	PREVISIONE	87,45%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	87,45%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem

Indicatori

Indicatore	Formula		2010	avanzamento	2011	2012	2013
Rispetto tempi programmati	$1 - (\text{Somma dei mesi di ritardo totali}) / (12 \cdot 4)$	%	80%		80%	100%	100%
Ricorsi	n. ricorsi	n.	0		0	0	0
Gestione varianti	varianti post aggiudicazione	n.	0		0	0	0
Andamento dei costi	Importo finale/importo iniziale	indice	1		1	1	1

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici - overview

Slide 32



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo
turistica



Turismo
scolastico



Informazione
Turistica IAT



Istituti Culturali



Accademia
Belle Arti



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati



Programma strategico - turismo scolastico

Slide 33

Direzione Cultura e Turismo

Assessore: Franco Tentorio

Dirigente: Erminia Carbone

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato	Target
	Nuovi itinerari da proporre	n. di nuovi itinerari	n.	0	4
	Soddisfazione utenza	% giudizi positivi	%	n.d.	90,00%

0% 25% 50% 75% 100%

Descrizione

Questo programma strategico mira all'ulteriore sviluppo del turismo scolastico, cercando di incrementare la conoscenza del patrimonio storico/artistico/culturale della Città e delle raccolte dei suoi Musei. Nell'ambito di questo progetto sarà determinante la collaborazione del Comune con i numerosi partners, istituzionali e non, ed il raggiungimento di un alto livello di gradimento. A tal fine saranno progettati e pubblicati nuovi itinerari specificamente rivolti alle esigenze del turismo scolastico.

Fasi

Fase	2011	2012	2013
Sviluppo di nuovi itinerari volto ad incrementare la conoscenza del patrimonio storico / artistico / culturale della città.			
Progettazioni di questionari finalizzati all'analisi della qualità del servizio reso			
Distribuzione e raccolta dei questionari di soddisfazione utenza			

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
Realizzazione di nuovi itinerari	Nuovi itinerari realizzati	n.	0		0	2	4	
Progettazione di questionari di soddisfazione utenza per le scuole	Questionari realizzati	n.	0		0	1	1	
Somministrazione questionari di soddisfazione utenza	Questionari distribuiti / raccolti	%	n.d.		n.d.	86	92	
Qualità percepita del servizio	% giudizi positivi	%	n.d.		n.d.	85	90	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico - informazione e accoglienza turistica (I.A.T.)

Slide 34

Direzione Cultura e Turismo

Assessore: Franco Tentorio

Dirigente: Erminia Carbone

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato	Target
	Censimento risorse del territorio	n. risorse censite	n.	0	50
	Realizzazione schede turistiche	n. schede	n.	0	50
	Tipologia di dati profilo turista	n. nuove tipologie	n.	8	6
	Customer satisfaction	% giudizi positivi	%	n.d.	90
	Attività uffici I.A.T.	n. utenti I.A.T. serviti	n.	52.270	123.300



Descrizione

Il programma prevede che gli uffici I.A.T. di Bergamo bassa (c/o Urban Center) e alta (c/o Torre del Gombito) siano impegnati nel censimento delle risorse storico-culturali-ambientali-enogastronomiche e dei servizi in generale al fine di migliorare qualitativamente e quantitativamente il servizio informazioni turistiche, nonché nell'acquisizione di nuovi dati per un'individuazione approfondita dei bisogni al fine di rispondere più efficacemente alle singole esigenze dei profili individuati per una migliore accoglienza.

Fasi

Fase	2011	2012	2013
Censimento risorse del territorio e elaborazione dati			
Progettazioni schede turistiche			
Acquisizione e rielaborazione dati individuazione target (profilo turista)			
Aggiornamento questionari di rilevazione qualità del servizio reso			
Effettuazione nuova indagine di soddisfazione utenza			

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2010	Avanzamento	2011	2012	2013	Performance
Censimento risorse del territorio	numero risorse censite	n.	0		30	50	50	
Realizzazione di schede turistiche	numero schede	n.	0		0	25	50	
Nuova tipologia dati profilo turista	numero nuovi dati definiti	n.	2		3	3	6	
Qualità percepita sulla base del questionario aggiornato	% giudizi positivi	%	n.d.		n.d.	85	90	
Presenze registrate presso I.A.T.	numero visitatori	n.	122.213		122.500	122.800	123.300	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



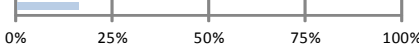
Programma strategico - istituti culturali

Slide 35

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	
	Presenze registrate c/o i musei e le biblioteche	n. utenti dei servizi di musei e biblioteche	n.	48.030	290.000	0% 25% 50% 75% 100%

Descrizione Diffondere la conoscenza del patrimonio museale e bibliotecario della città. L'attuazione del progetto renderà il più possibile fruibili i musei e le biblioteche mediante orari di apertura prolungati, sia mediante l'organizzazione di interventi didattici sintetici diretti specialmente ai cittadini residenti.

Fasi	Fase	2011	2012	2013
	Monitoraggio del livello di conoscenza da parte dei residenti dei luoghi della cultura cittadini			
	Sviluppo di iniziative per la conoscenza dei luoghi della cultura anche mediante pubblicazione dedicate.			
	Iniziative didattiche presso i musei e le biblioteche.			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	Avanza-mento	2011	2012	2013	Performance
	Rilevazione dei bisogni di conoscenza del patrimonio culturale dei residenti.	n. questionari distribuiti	n.	2.720		16.320	16.500	17.000	
	Promozione iniziative didattiche tra i residenti	n. pubblicazioni, guide e testi didattici distribuiti	n.	116.666		700.000	705.000	710.000	
	Partecipazione residenti a iniziative di musei e biblioteche	n. residenti presenti alle attività didattiche.	n.	5.000		60.000	60.000	60.000	
	Attrattività di musei e biblioteche	visitatori non residenti in Provincia di Bergamo / tutti i visitatori	%	6		38	40	42	
	Coinvolgimento istituti scolastici	n. alunni (residenti e non) partecipanti ad attività didattiche di musei e biblioteche	n.	6.668		40.000	40.000	40.000	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataProgrammi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico – Accademia di belle arti “G. Carrara”

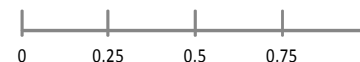
Slide 36

Assessorato all'Istruzione, Politiche giovanili, Sport, Tempo libero

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula	Stato 2010	Target a fine 2013
	Raggiungimento autonomia giuridica	$Autonomia\ raggiunta = SI/NO$	NO	SI



Descrizione Nata nel 1796, l'Accademia Carrara di Bergamo è tra le più antiche istituzioni di alta formazione artistica. Il Comune, che la finanzia interamente, intende puntare alla sua autonomia statutaria con organi di governo propri, maggiore autonomia finanziaria, e crescente selettività all'ingresso e nell'iter di studi.

Fasi	Fase	2011	2012	2013
	Definizione proposta di Statuto			
	Approvazione nuovo statuto			
	Individuazione procedura nomina organi di governo			
	Avvio dell'operatività con approvazione piani di studio			
	Elaborazione materiale informativo di presentazione			
	Incontri di orientamento			

Indicatori	Indicatore	Formula	Stato 2010	Avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	Ammissione all'accademia	n. iscritti all'esame di ammissione	n.	90	90	100	110	
	Posti disponibili	n. posti disponibili	n.	90	90	90	90	
	Docenti	n. docenti / n. studenti iscritti	%	35,6%	35,6%	32,0%	29,1%	
	Costo medio del servizio	costo attività didattica / n. studenti iscritti	€	5.000	5.000	4.500	4.091	
	Entrate	volume rette	€	130.000	130.000	144.444	0	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici - Bergamo efficiente e partecipata

Slide 37



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Bergamo
Efficiente e
partecipata



Bergamo
E-gov 2012



Circoscrizioni e
Partecipazione



Società
partecipate



Sportello
Polifunzionale



Servizi
Anagrafici



Programma strategico - Bergamo E-gov 2012: i servizi innovativi Slide 38.1

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigenti: in varia misura tutti i dirigenti

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	2011	0 0,25 0,5 0,75 1			
	Grado di cambiamento	Percentuale servizi avviati	%	18%	47%				
Descrizione	Progetto trasversale all'intera struttura, per il quale è stato attivato un gruppo di lavoro, è mirato alla dematerializzazione dei procedimenti amministrativi e alla gestione on-line dei servizi ai cittadini.						Progettazione		
							Fase sperimentale		
							Avvio definitivo		
Applicazioni	Servizio	Descrizione		2011	2012	2013	Performance		
	Tributi	Possibilità di pagare i tributi on-line		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Albo pretorio on-line	Accessibilità dell'albo on-line		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Firma digitale	Impiego della firma digitale nelle comunicazioni		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Timbro digitale	Sviluppo del timbro digitale da apporre sui		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Sportello on-line SUEAP	Il servizio viene reso disponibile tramite il portale SIGI		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Sportello polifunzionale	Creazione dello sportello polifunzionale		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Gare on-line	Acquisti di beni e servizi per il Comune		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	PASS (Portale Accesso Servizi Sociali)	Diversi servizi alla persona fruibili on-line		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Albo fornitori on-line	Albo fornitore digitalizzato e on-line		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	SIGI - Portale	Portalizzazione virtuale dei servizi offerti dal Comune		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Biblioteca digitale	Possibilità di consultazione on line del catalogo		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Bergamo card	Titolo che dà diritto all'utilizzo di tutti i mezzi		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Anagrafe	Passaggio del software ad un ambiente web		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Piano della Performance	Predisposizione del Piano della performance		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Reti Wireless	Disponibilità della rete in alcuni luoghi pubblici		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Radiocomunicazione (Centrale TETRA)	Revisione di tutte le modalità di comunicazione del corpo della polizia municipale all'interno e nei confronti delle altre forze		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			
	Telesorveglianza	Installazione di telecamere nelle strade del Comune		1° Sem	2° Sem	1° Sem 2° Sem			

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico – Bergamo E-gov 2012: gli indicatori per la misurazione

Slide 38.2

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigenti: in varia misura tutti i dirigenti

I seguenti indicatori descrivono il programma strategico Bergamo 2012 in termini quantitativi

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	2011	2012	2013	Performance
	Attuazione piano performance	fatto = si; Non fatto = no	opz	no	si	si	si	
	Grado di aggiornamento sito internet (Trasparenza, valutazione e merito)	nr. Aggiornamenti effettuati / nr. Aggiornamenti previsti	%	100%	100%	100%	100%	
	Accessi al Portale comunale	nr. Accessi al Portale Internet	n.	810.000	900.000	900.000	900.000	
	Servizi on line	n. totale servizi on line attivi	n.	29	30	30	30	
	Connettività aree	nr. aree con collegamento wireless	n.	3	6	10	15	
	Rispetto dei tempi di progetto	rispettati = si; non rispettati = no	opz	si	si	si	si	
	% provvedimenti dematerializzati (n. 8660 provvedimenti)	provvedimenti dematerializzati/provvedimenti adottati	%	0%	100%	100%	100%	
	% atti pubblicati on line	atti pubblicati online/atti adottati	%	100%	100%	100%	100%	
	% procedimenti pubblicati on line	procedimenti pubblicati online/procedimenti censiti	%	0%	100%	100%	100%	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico - *Circoscrizioni e Partecipazione*

Slide 39

Delega: Decentramento e Partecipazione

Sindaco: Franco Tentorio

Consigliere comunale delegato: Francesco Benigni

Dirigente: Giacomina Giaccone

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	2011						
	Grado di attuazione del programma	Percentuale media indicatori	%	18%	47%						
Descrizione	Il programma si articola su tre fasi di azione: 1) impegno in sede istituzionale nazionale, e in accordo con altre città di media dimensione, perché venga mantenuta la possibilità di ripartire in Circoscrizioni le città con almeno 100.000 abitanti; 2) Qualora fossero definitivamente soppresse le Circoscrizioni, elaborare un un nuovo modello di promozione e sostegno della partecipazione dei cittadini nella gestione della cosa pubblica; 3) sperimentazione diretta della partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa della città, mediante l'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione.					Progettazione					
						Fase sperimentale					
						Attuazione progetto					
Applicazioni	Fase	Descrizione			2011		2012		2013		Performance
	1. Impegno in sede istituzionale e nel Comitato Nazionale Circoscrizioni	Contatti e confronto nel CNC con comuni interessati dalla soppressione delle Circoscrizioni, per promuovere iniziative nazionali a difesa della partecipazione istituzionalizzata dei cittadini.			1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	
	2. Impegno progettuale per definire un nuovo modello di partecipazione civica	[In caso di avvenuta abrogazione Circoscrizioni] Definizione di un modello di partecipazione civica alternativo alle Circoscrizioni da introdurre dal mandato amministrativo 2014 – 2019.			1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	
	3. Sperimentazione di un nuovo modello di partecipazione civica digitale [Web 2.0 e oltre]	Progettazione prototipo di sistema informativo e relativo regolamento, che favorisca l'ascolto, il confronto e la partecipazione civica dei cittadini, singoli o associati, mediante le nuove tecnologie digitali.			1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	2011	2012		2013		Performance	
	partecipazione a riunioni ed eventi CNC della fase 1	n. eventi partecipati / n. totale eventi programmati	%	100	100	100		100			
	Incontri con Circoscrizioni e associazioni nei quartieri fase	n. incontri effettuati / n. incontri programmati	%	N.P.	100	100		100			
	Nuovo modello di partecipazione civica	sottoposto ad approvaz. Giunta e Consiglio = SI / NO	si/no	N.P.	NO	NO		SI			
	Nuovo regolamento partecipazione [tradizionale]	sottoposto ad approvaz. Giunta e Consiglio = SI / NO	si/no	N.P.	NO	NO		SI			
	Nuovo regolamento partecipazione [digitale]	sottoposto ad approvaz. Giunta e Consiglio = SI / NO	si/no	N.P.	NO	NO		SI			

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataProgrammi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



Programma strategico – le società partecipate

Slide 40

Assessorato al Bilancio e Tributi

Assessore: Enrico Facchetti

Dirigenti: Elena Pasini

e i dirigenti responsabili dei servizi affidati

Società	Società partecipate	quota partecipata 2010	Servizi pubblici locali affidati	Performance
	ATB Mobilità S.p.A.	100,00%	Trasporto pubblico locale	
	Azienda Farmaceutica Municipale di Bergamo S.p.A.	20,00%	Gestione di 2 farmacie comunali	
	Bergamo Infrastrutture S.p.A.	99,52%	Gestione patrimoniale delle reti di infrastrutture ed impianti sportivi	
	Bergamo Mercati S.p.A.	67,00%	Gestione mercato ortofrutticolo	
	Bergamo Onoranze Funebri S.r.l.	100,00%	Trasporti e onoranze funebri	
	Bergamo Servizi Pubblici S.r.l.	100,00%	Servizio mensa nella scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado	
	CO.BE. Direzionale S.p.A.	95,92%	Gestione degli eventi culturali	
	Porta Sud S.p.A.	35,00%	Trasformazione urbanistica del comparto dello scalo ferroviario di Bergamo	
	Bergamo Fiera Nuova S.p.A.	28,30%	Gestione del polo fieristico di via Lunga	
	S.A.C.B.O. S.p.A.	13,84%	Gestione scalo aeroportuale di Orio al Serio	
	Uniacque S.p.A.	11,05%	Gestione del Servizio idrico integrato	
	Agenzia per lo Sviluppo e la Promozione Turistica	9,02%	Promozione dello sviluppo turistico	
	A2A S.p.A. (società holding delle società direttamente operanti)	1,97%	Gestione illuminazione pubblica e interventi di igiene ambientale	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataProgrammi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Programma strategico – gli indicatori sulle società partecipate

Slide 41

Assessorato al Bilancio e Tributi

Assessore: Enrico Facchetti

Dirigenti: Elena Pasini

e i dirigenti responsabili dei servizi affidati

I seguenti indicatori descrivono il programma strategico società partecipate in termini quantitativi

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	Adozione carta dei servizi x singola società	n. carte dei servizi adottate	n.	5		5	9	11	
	partecipazione nella Istituzione per i Servizi alla Persona	Dotazione finanziaria	€	5.247.166		5.250.000	5.300.000	5.300.000	
	Organismi partecipati	n. di società/enti partecipati	n.	14		14	14	14	
	Servizi forniti ai cittadini dalle società partecipate	n. dei servizi forniti ai cittadini dagli organismi partecipati	n.	17		17	17	17	
	Trasparenza condizioni servizio offerto	n. carte servizi/ n. servizi offerti alla cittadinanza	%	0		0	80%	100%	
	Rispetto standards qualitativi/quantitativi	risultati effettivi/target	%	N.D.		70%	95%	95%	
	Comunicazione esterna tramite siti web	n. siti internet riguardanti i servizi esternalizzati	n.	11		11	11	11	
	Trend costo per servizio (recuperi produttività/prezzo)	rapporto costo del servizio anno in corso/ costo del servizio anno precedente a parità di perimetro	%	102,84%		100,00%	100,00%	100,00%	
	Soddisfazione dei cittadini/utenti	n. di società che effettuano questionari c/o l'utenza	n.	6		6	8	9	

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – sportello polifunzionale

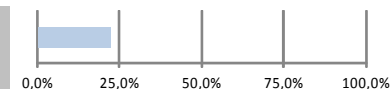
Slide 42

**Assessorato al Personale, Servizi anagrafici
e cimiteriali, Innovazione tecnologica**

Assessore: Marcello Moro

Dirigenti: Giacoma Giaccone, Elena Pasini, Dario Mazza e Dario Tadé

Indicatore	Formula		Stato 2010	2011
Indicatore di avanzamento	Stato di avanzamento delle opere e delle attività di organizzazione	$\frac{\text{Somma (data rilevazione - data avvio studio preliminare)} / \text{Somma (data conclusione lavori - data avvio studio preliminare)}}{100,0\%}$	16%	22%



Descrizione

La presente scheda offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle quattro fasi individuate qui di seguito. Il programma ha per oggetto la creazione di uno sportello polifunzionale, che sostituisca i tradizionali sportelli dell'anagrafe, dei tributi, del protocollo e dell'ufficio relazioni con il pubblico, nell'ambito di Palazzo uffici, sito in piazza Matteotti, 3.

Studio preliminare
Progettazione dell'opera
Appalto dell'opera
Esecuzione dei lavori

Fasi	Fase		2011												2012		2013	
Ristrutturazione immobile	PREVISIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	PREVISIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
Acquisto arredi e attrezzature; organizzazione sportello	PREVISIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
Formazione del personale di front-office	PREVISIONE	0,00%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	0,00%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
Apertura dello sportello e avvio servizi	PREVISIONE	0,00%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	0,00%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	avanzamento	2011	2012	2013
	Rispetto tempi programmati	$1 - (\text{Somma dei mesi di ritardo totali}) / (12 \times 4)$	%	100%		100%	100%	100%
	Attivazione sportello unico	n. tipologia sportelli attivi	n.	4		4	4	1
	Estensione orario	orario apertura giornaliera	h	diversificato		diversificato	diversificato	unificato esteso
	Riduzione personale	addetti	n.	16		16	16	15

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata



Programma strategico – servizi anagrafici

Slide 43

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigente: Giacomina Giaccone

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula	Stato 2010	Target a fine 2013	
	Attivazione del servizio	fatto=si/no	0	1	0 0,25 0,5 0,75 1

Descrizione Il programma ha l'obiettivo di rilasciare certificazioni demografiche on line, attraverso l'accesso alla banca dati del Comune e l'utilizzo del timbro digitale e di estendere l'apertura ad un pomeriggio alla settimana, per consentire l'accesso ai servizi su appuntamento. Il programma ha inoltre l'obiettivo di individuare una o più sedi per celebrare i matrimoni civili.

Fasi	Fase	I anno	II anno	III anno
	Migrazione dati nuovo programma informatico			
	Correzioni di anomalie e fase di test			
	Richiesta di autorizzazione al Ministero per la sperimentazione del timbro digitale			
	Attivazione del servizio			
	Individuazione dei servizi, rimodulazione del nostro orario e confronto con il personale			
	Estensione orario apertura (1 pomeriggio a settimana)			
	Individuazione altre sale per celebrazione matrimoni			
	Comunicazione nuove sale alla Prefettura			
	Organizzazione del servizio			
	Celebrazione dei matrimoni civili in più sedi			

Indicatori	Indicatore	Formula	Stato 2010	Avanzamento	2011	2012	2013	Performance
	Trasferimento dei dati, correzione anomalia e test	fatto = si/no	si-no	no	si	no	no	
	Richiesta autorizz. al Ministero X timbro digitale	fatto = si/no	si-no	no	si	no	no	
	Attivazione del servizio	fatto = si/no	si-no	no	no	si	si	
	Aumento ore di apertura	n. ore anno apertura	h	358	358	363	363	
	Nuove sale per matrimoni	n./1	n.	1	4	6	6	

Programmi strategici

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

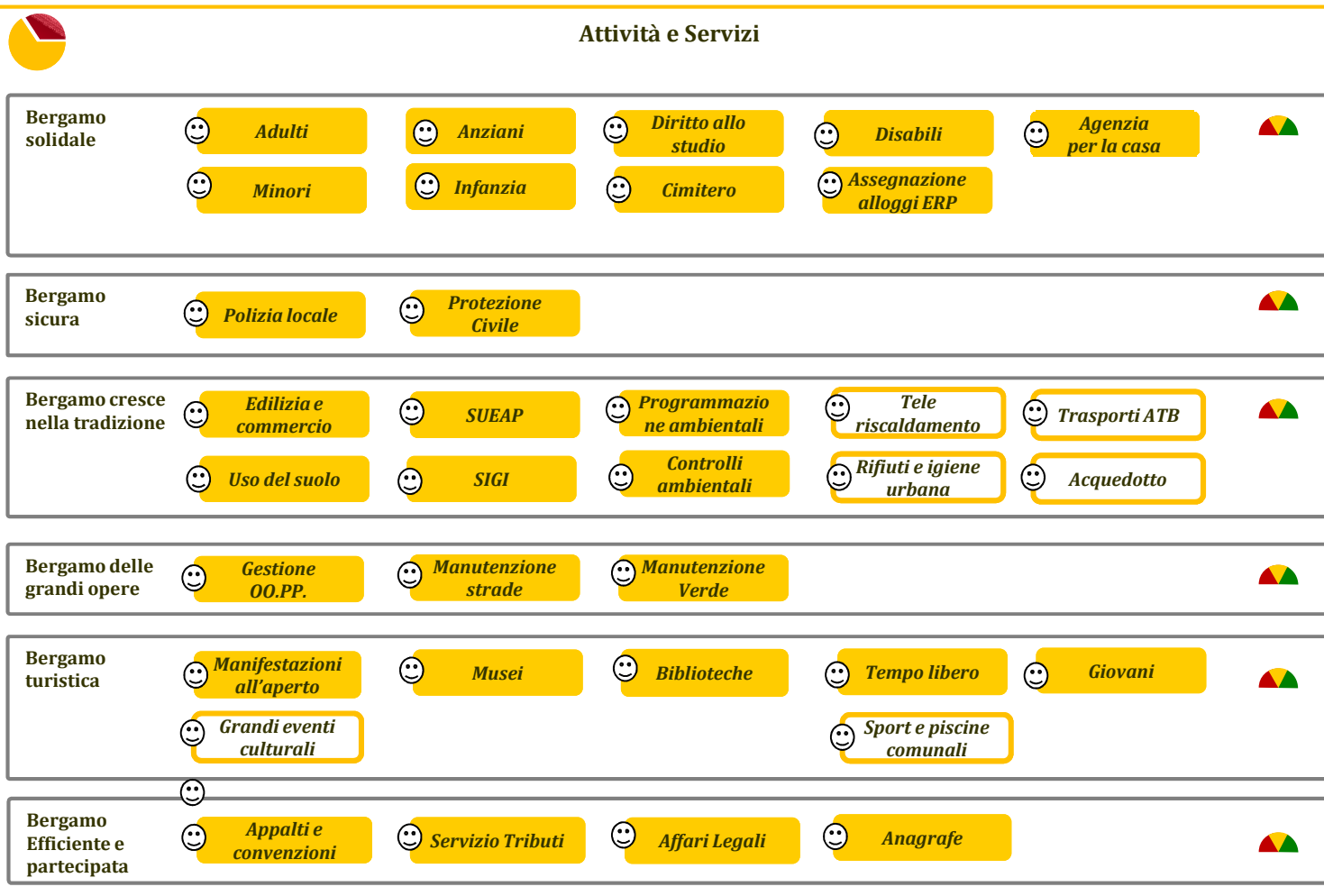
Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - overview

Slide 44



Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Bench marking

Allegati



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - Bergamo solidale

Slide 45



Attività e Servizi

Bergamo
solidale



Adulti



Anziani



Diritto
allo studio



Disabili



Agenzia per la
casa



Minori



Infanzia



Cimitero



Assegnazione
alloggi ERP

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Servizio - *adulti*

Slide 46

Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Descrizione							Performance
Il Comune svolge una serie di interventi rivolti a cittadini che risultano senza fissa dimora o in situazione di grave marginalità, fra i quali: consulenza e accompagnamento educativo in collaborazione con i servizi territoriali (Assistenti Sociali), a persone in condizione di emarginazione; opera in stretto accordo con la Caritas, il Patronato San Vincenzo e il Nuovo Albergo Popolare, per la gestione di progetti e interventi a contrasto dell'emarginazione sociale grave.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Affluenza al servizio emarginazione	<i>n. utenti del servizio emarginazione</i>	n.	8253	8250	0,0%	
	Affluenza al servizio inserimento socio-lavorativo	<i>n. utenti del servizio inserimento socio-lavorativo</i>	n.	25	25	0,0%	
	Nuovo Albergo Popolare	<i>n. posti letto messi a disposizione dell'amministrazione</i>	n.	47	47	0,0%	
	Associazioni partner	<i>n. associazioni e ONLUS partner del servizio</i>	n.	6	6	0,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempestività di risposta servizio inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati	<i>tempo medio tra domanda e inserimento lavorativo</i>	t.	n.d.	n.d.	N. C.	
	Standard tempi di attivazione	<i>n.giorni medio tra risposta attivazione inserimento e inizio attività</i>	gg.	30	30	0,0%	
	Servizi accoglienza	<i>tempo medio tra domanda e accoglienza</i>	t.	n.d.	n.d.		
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio per utente servizio emarginazione	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio emarginazione</i>	€	172,29	172	-0,2%	
	Costo medio per utente servizio inserimento socio-lavorativo	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio inserimento socio-lavorativo</i>	€	506,4	506,4	0,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati	<i>n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti</i>	%	100%	100%	0,0%	
	Indagini di soddisfazione utenza effettuate	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	%	n.d.	n.d.	N. C.	
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	n.d.	n.d.	N. C.	

Attività e servizi

Tariffe =

Servizio - minori

Slide 47

Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Descrizione

Il Comune si occupa di servizi nell'ambito della tutela dei minori attraverso la programmazione, il coordinamento e la gestione degli interventi nei casi di rischio, abbandono e abuso, in collegamento con le Assistenti Sociali territoriali. Non è un servizio che si rivolge direttamente all'utenza ma, cura i rapporti con l'Autorità giudiziaria, supporta e fornisce consulenze alle Assistenti Sociali di base. Tra i compiti e le attività svolte dal Servizio, si segnala: assistenza domiciliare, minori, anziani, affido familiare, donne e bambini maltrattati, progetti territoriali, C.R.E. Comunale.

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Utenti del servizio ADM	$n. \text{ minori assistiti servizio ADM}$	n. 453	453	0,0%	
Minori inseriti	$n. \text{ minori inseriti in struttura}$	n. 132	132	0,0%	
Servizio affidi	$n. \text{ utenti ammessi} / n. \text{ utenti richiedenti}$	n. 53	58	9,4%	

Qualità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Tempestività di risposta servizio ADM	$\text{tempo medio tra domanda e inserimento ADM}$	gg 30	30	0,0%	
Standard tempi di attivazione	$\text{tempo medio attesa tra domanda e attivazione servizio}$	gg 2	2	0,0%	
Tempestività di risposta per inserimento in istituto	$\text{tempo medio tra domanda e inserimento in istituto}$	gg 30	30	0,0%	

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Contributi rette minori	$\text{costo annuo} / n. \text{ utenti ammessi}$	€ 9.554	9.554	0,0%	
Costo annuo ADM	$\text{costo annuo} / n. \text{ utenti ammessi}$	€ 443	443	0,0%	

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Grado di risposta alle richieste degli utenti servizio ADM	$n. \text{ utenti ammessi} / n. \text{ utenti richiedenti}$	% 97%	100%	3,1%	
Risposta alle richieste di inserimento minori in struttura	$n. \text{ utenti ammessi} / n. \text{ utenti richiedenti}$	% 100%	100%	0,0%	
Copertura domanda CRE estivo	$n. \text{ utenti ammessi} / n. \text{ utenti richiedenti}$	% 100%	100%	0,0%	

Attività e servizi



Servizio - anziani

Slide 48

Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Bergamo solidale	Descrizione	Il Comune interviene in aiuto del cittadino in condizioni di parziale o totale mancanza di autonomia, perché possa continuare a vivere al proprio domicilio, concorrendo a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo della personalità, nell'ambito dei rapporti familiari e sociali. Il Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) intende valorizzare e sostenere le famiglie che impegnate nella cura di persone anziane non autosufficienti, offrendo un supporto integrato (socio-assistenziale, psicologico e formativo) che tiene conto dei bisogni dell'anziano malato e delle necessità di ascolto e di partecipazione del sistema familiare curante.						Performance 	
		Quantità	Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance	
			Copertura del servizio S.A.D.	$n. \text{ utenti del servizio } / n. \text{ richiedenti}$	%	95,00%	80,00%	-15,79%	
			Ore pro capite mensili servizio S.A.D.	$n. \text{ ore } / n. \text{ utenti}$	h.	12	12	0,00%	
			Ore mensili di disponibilità S.A.D.	$n. \text{ ore mensili disponibilità S.A.D.}$	h.	9.083	7.721	-15,00%	
Bergamo sicura	Qualità		N° ricoveri inabili	$n. \text{ ricoveri}$	n.	206	206	0,00%	
			Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance	
			Tempestività di risposta servizio	$\text{tempo medio tra domanda e inserimento S.A.D.}$	gg.	45	30	-33,33%	
			Standard tempi di attivazione	$n.\text{giorni medio tra risposta attivazione S.A.D. e prima uscita operatore}$	gg.	2	2	0,00%	
			Rapporto operatore/utente S.A.D. mensili	$n. \text{ annuo ore-operatore S.A.D. } / n. \text{ utenti S.A.D. mensili}$	h.	12	17	41,67%	
Bergamo cresce nella tradizione	Efficienza		Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance	
			Costo medio per anziano S.A.D.	$\text{costo complessivo } / n. \text{ utenti del servizio}$	€	2.863,00	2.416,00	-15,61%	
			Costo medio ricovero RSA comunali per anziano	$\text{costo complessivo } / n. \text{ utenti del servizio}$	€	7.858,65	7.000,00	-10,93%	
			Compartecipazione media degli utenti	$\text{entrate complessiva } / n. \text{ utenti del servizio}$	€	334,00	400,00	19,76%	
			Tariffa applicata agli utenti	$\text{Tariffa oraria SAD (fasce ISEE) da 0 a € 10,33}$	€	10,33	13,00	25,85%	
Bergamo grandi opere	Efficacia		Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance	
			Grado di risposta alle richieste degli utenti SAD	$n. \text{ domande accolte } / n. \text{ domande presentate}$	%	95,00%	100,00%	5,26%	
			Grado di risposta alle richieste del contributo rette	$n. \text{ domande accolte } / n. \text{ domande presentate}$	%	98,50%	100,00%	1,52%	
			Livello di partecipazione progetto "E...state bene in città"	$n. \text{ anziani partecipanti alle attività del progetto } / n. \text{ anziani richiedenti}$	%	100,00%	100,00%	0,00%	
			Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%				

Attività e servizi



Servizio – infanzia (asili nido)

Slide 49

Assessorato all'Istruzione, Sport, Politiche Giovanili e Tempo Libero Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante

Descrizione

I Nidi d'infanzia comunali distribuiti sul territorio cittadino sono 12. La capienza e gli orari sono differenziati per rispondere meglio alle esigenze della cittadinanza. Il nido vuole essere un servizio che rappresenta un'opportunità educativa e sociale allo scopo di perseguire l'obiettivo del pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini, in stretta collaborazione con le famiglie, riconosciute come protagoniste principali del progetto educativo. Il nido offre ai bambini un ambiente sereno e sicuro che invita al fare, al costruire, al conoscere e al giocare insieme nel rispetto dei ritmi individuali di ciascun bambino.



Quantità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Copertura generale del servizio	n. totale posti disponibili / n. bambini in età da nido	%	32	32	0,00%	
Copertura comunale del servizio	n. posti comunali disponibili / n. bambini in età da nido	%	17	17	0,00%	
Continuità del servizio	n. settimane di apertura degli asili nido	n°	46	46	0,00%	
Dotazione posti asilo nido	n. dei posti disponibili	n.	560		-100,00%	

Qualità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Rapporto educatore/bambini in una settimana-tipo	n. bambini che frequentano nidi / n. educatori	n°	5,14	5,14	0,00%	
Costo medio annuo del servizio	tot. Costi del servizio / n. bambini che frequentano nidi	€	10.200	10.200	0,00%	
Spazio verde a disposizione dei bambini	mq. verde totali / n. bambini che frequentano nidi	mq.	10	10	0,00%	

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Partecipazione utenti a spesa per servizio	tot. entrate da rette / tot. Costi del servizio	%	20,50%	20%	-2,44%	
Partecipazione media annua utenti	tot. entrate da rette / n. bambini che frequentano nidi	€	1.746	1.740	-0,34%	
Morosità	n. rette non versate / n. rette dovute	%	2	2	0,00%	

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Grado accoglimento domande presentate	n. domande cui è stata data risposta / n. domande presentate	%	76	76	0,00%	
Bambini in lista di attesa per ammissione	n. bambini in lista di attesa nei nidi comunali	n.	95	95	0,00%	
Customer satisfaction	Iscriverebbe ancora il figlio al nido comunale? Risp. = si	%	98	98	0,00%	
Attrattività del Centro Ricreativo Estivo di luglio	n. bimbi iscritti Centro estivo / n. bimbi frequentanti i Nidi	%	65	65	0,00%	

Tariffe =

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi



Servizio - diritto allo studio

Slide 50

Assessorato all'Istruzione, Sport, Politiche Giovanili e Tempo Libero

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Massimo Chizzolini

Descrizione	Il Comune assicura il funzionamento dei servizi scolastici della scuola per l'infanzia, primaria e secondaria sostenendo il diritto all'istruzione e a facilitando la frequenza scolastica. In particolare assicura i servizi di trasporto scolastico, assistenza scolastica alla disabilità e liquidazione dote scuola.						Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Servizio trasporto scolastico	n. utenti	n	494	394	-20,24%	
	Assistenza utenti disabili	n. utenti	n.	222	266	19,82%	
	Dote scuola	n. utenti	n.	1.500	1.500	0,00%	
	Voucher dote scuola distribuiti	importo complessivo (risorse regionali)	€	501.600	501.600	0,00%	
	Servizio di refezione scolastica	Pasti erogati (scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado)	n	702.076	706.000	0,56%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Servizio trasporto scolastico	automezzi con accompagnatore	nr.	11	11	0,00%	
	tempestività risposta al servizio di assistenza studenti disabili	giorni tra segnalazione della Neuropsichiatria infantile e avvio erogazione del servizio	gg	2	2	0,00%	
	Dote Scuola	apertura settimanale sportello	h.	15	15	0,00%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio trasporto scolastico	costo annuo/utenti ammessi	€	630,33	788,07	25,02%	
	Compartecipazione utente	retta trasporto per alunno	€	155,00	155,00	0,00%	
	Costo medio refezioni scolastiche (Bergamo servizi s.r.l.)	costo annuo/utenti ammessi	€	563,87		-100,00%	
	Costo medio assistenza studenti disabili	costo annuo/studenti ammessi	€	5.837,84	6.097,74	4,45%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	indagini di soddisfazione utenza sul trasporto scolastico	questionari raccolti/questionari distribuiti	%	48,00%	48,00%	0,00%	
	Qualità percepita del servizio di trasporto scolastico	% di soddisfazione nel servizio	%	91,00%	91,00%	0,00%	
	Grado di risposta dell'assistenza scolastica agli alunni disabili	n. segnalazioni ASL accolte/n. segnalazioni ASL pervenute	%	100,00%	100,00%	0,00%	

Attività e servizi

Servizio - disabili

Slide 51

Assessorato alle Politiche sociali, Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Gaspare Passanante poi Massimo Chizzolini

Descrizione Il Servizio Disabili risponde a tutte le esigenze del cittadino, residente sul territorio urbano, che presenta forme più o meno accentuate di disabilità. Consta di vari servizi tra i quali si possono ricordare i Centri Diurni per persone con Disabilità (C.D.D.). I centri sono organizzati in modo da garantire interventi educativi, socio-sanitari ad elevato grado di integrazione, riabilitativi e socio-riabilitativi. E' inoltre presente un centro socio-educativo per persone che soffrono di autismo. Le persone diversamente abili possono inoltre occupare il proprio tempo in comunità di lavoro dove viene garantito lo sviluppo psico sociale della



Quantità	Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Bergamo solidale	Utenti del servizio	$n. \text{ utenti del servizio}$	n. 171	180	5,26%	
	Ore settimanali di apertura C.D.D.	$n. \text{ ore settimanali apertura C.D.D.}$	h. 35	35	0,00%	
Qualità	Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Bergamo sicura	Ore medie di servizio per operatore	$n. \text{ ore settimanali} / n. \text{ operatori}$	h 35	35	0,00%	
	Affidabilità del servizio	$n. \text{ reclami} / n. \text{ disabili in carico}$	% 0	0	0,00%	
	Rapporto operatore/utente disabile	$n. \text{ ore settimanali} / n. \text{ utenti disabili}$	h 19	19	0,00%	
Efficienza	Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Bergamo cresce nella tradizione	Costo medio per disabile	$\text{costo complessivo} / n. \text{ utenti del servizio}$	€ 997,78	995	-0,28%	
	Compartecipazione media degli utenti	$\text{entrate complessive} / n. \text{ utenti del servizio}$	€ 2.000	2.000	0,00%	
Efficacia	Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Bergamo grandi opere	Grado di risposta alle richieste degli utenti	$n. \text{ domande accolte} / n. \text{ domande presentate}$	% 87%	92%	5,85%	
	Associazioni attive	$n. \text{ associazioni nate all'interno dei servizi e nel lavoro di comunità}$	n. 15	17	13,33%	
Bergamo turistica	Indagini soddisfazione utenza	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	% 88%	90%	2,04%	
	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	% 80%	80%	0,00%	

Attività e servizi

Servizio - *cimitero*

Slide 52

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigente: Dario Mazza

Descrizione

I servizi cimiteriali si prefiggono di fornire un servizio di qualità per lo svolgimento di attività verso una clientela particolarmente sensibile in un momento delicato della vita di un cittadino. Si tratta di coniugare alta qualità delle relazioni umane con un'attenzione alla valorizzazione del patrimonio cimiteriale sia mediante l'attuazione di interventi di manutenzione edilizia, di decoro delle aree cimiteriali sia mediante l'attuazione degli interventi previsti nel piano regolatore cimiteriale.



Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Capienza cimiteri comunali	<i>n. posti liberi colombari</i>	n	3.431	3.600	4,69%	
	Capienza cimiteri comunali	<i>n. posti liberi campi inumazione</i>	n.	210	210	0,00%	
	Capienza cimiteri comunali	<i>n. posti disponibili ossari</i>	n	4.893	4.500	-8,73%	
	Capienza complessiva cimiteri cittadini	<i>posti occupati</i>	n	58.821	59.042	0,37%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempestività del servizio	<i>% pratiche concessioni evase in 2 gg</i>	%	65%	70%	7,14%	
	Segnalazioni di disservizi	<i>n. disservizi segnalati</i>	n	20	17	-17,65%	
	Ore annue di apertura cimiteri	<i>ore di apertura all'anno</i>	n	3.295	3.295	0,00%	
	Frequenza servizio trasporto	<i>ore di trasporto pubblico interno all'anno</i>	n	858	858	0,00%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>spesa corrente (manutenzione+personale) / n. concessioni</i>	€	32,56	32,68	0,38%	
	Addetti	<i>n. personale</i>	€	23	23	0,00%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Indagini soddisfazione utenza	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	n	130	130	0,00%	
	Qualità percepita del servizio	<i>n.di risposte con esito positivo</i>	n.	85	85	0,00%	

Attività e servizi

Tariffe =



Servizio – agenzia per la casa

Slide 53

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Dirigente: Dario Tadé

Descrizione

L'Agenzia per la Casa è il servizio che il Comune di Bergamo ha costituito per incentivare l'incontro della domanda e dell'offerta di abitazioni in affitto. Il servizio opera a titolo completamente gratuito, a favore di inquilini e proprietari. Il Comune intende favorire la ricerca di un alloggio privato in affitto da parte dei potenziali inquilini che hanno redditi troppo alti per accedere all'edilizia residenziale pubblica, ma troppo bassi per sostenere gli attuali canoni di mercato. A tal fine, il Comune di Bergamo ha previsto il riconoscimento di incentivi e garanzie a favore dei proprietari che stipulano un contratto d'affitto a canone convenzionato.

Performance



Quantità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Utenti del servizio	<i>n. locatori che hanno manifestato interesse e preso contatti</i>	n.	145	150	3,4%	
Utenti del servizio	<i>n. potenziali conduttori che hanno manifestato interesse e preso contatti</i>	n.	204	200	-2,0%	
Utenti del servizio	<i>n. locatori che hanno dato disponibilità</i>	n.	42	50	19,0%	
Utenti del servizio	<i>n. potenziali conduttori accreditati</i>	n.	69	70	1,4%	

Qualità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Tempo medio erogazione servizio	<i>n. giorni medio per arrivare alla stipula del contratto</i>	n.	45	30	-33,3%	

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Costo medio del servizio (per contatto attivato)	<i>spese correnti (*) / n° utenti del servizio, intesi come contatti</i>	€	100	100	0,0%	
Costo medio del servizio (per contratto attivato)	<i>spese correnti (*) / contratti stipulati</i>	€	1520	1160	-23,7%	

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Efficacia operativa dell'Agenzia	<i>n. contratti d'affitto attivati tramite l'Agenzia</i>	n.	23	30	30,4%	
Efficacia operativa dell'Agenzia	<i>importo incentivo ai proprietari che sottoscrivono contratto di locazione tramite l'Agenzia</i>	€	1500	1500	0,0%	

nota bene: per spese correnti s'intende la spesa del personale dedicato + la spesa incentivi concessi (non sono calcolate le garanzie).

Attività e servizi




Servizio – assegnazione alloggi ERP

Slide 54

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Dirigenti: Dario Tadé e Giorgio Cavagnis

Descrizione	Provvede all'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, sia di proprietà comunale che di proprietà ALER, sulla base di bandi e graduatorie a cadenza semestrale o annuale. Provvede inoltre a tutti gli altri procedimenti legati all'assegnazione degli alloggi comunali (cambio alloggio, decadenza, stipula contratto di locazione, calcolo del canone di locazione, ecc.)						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Alloggi assegnati	<i>n. alloggi ERP assegnati</i>	n.	86	90	4,7%	
	Alloggi assegnati in deroga	<i>n. alloggi assegnati in deroga</i>	n.	26	28	7,7%	
	Partecipazioni a bando regionale	<i>n. richieste presentate</i>	n.	955	955	0,0%	
	Indice alloggi assegnati	<i>n. richieste accolte/ n. richieste presentate</i>	%	11,73	12,36	5,4%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Qualità alloggi ERP	<i>n. alloggi comunali in manutenzione straordinaria / n. alloggi comunali ERP</i>	%	14	10	-28,6%	
	Tempo medio di risposta a guasti	<i>tempo medio di attesa tra richiesta riparazione e riparazione</i>	gg	15	10	-33,3%	
	Qualità vita condominiale	<i>n. lamentele scritte pervenute/n. nuclei familiari residenti comunali</i>	%	3,8%	3,4%	-10,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Morosità	<i>canoni riscossi / canoni accertati</i>	%	82	83	1,2%	
	Efficienza del servizio	<i>tempi medi di assegnazione degli alloggi ERP disponibili</i>	gg	25	60	140,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Turnover	<i>n. alloggi ERP liberati nell'anno / n. alloggi ERP</i>	%	1,4%	1,5%	7,1%	
	Indagini di soddisfazione utenza effettuate	<i>questionari raccolti /questionari distribuiti</i>	%	50%	70,0%	40,0%	
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	85%	90,0%	5,9%	

Attività e servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - *Bergamo sicura*

Slide 55



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo
sicura



Polizia locale



Protezione
Civile



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Servizio - *polizia locale*

Slide 56

Assessorato alle Sicurezze

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigente: Paolo Cianciotta

Descrizione

Il corpo di Polizia Locale è composto da cinque aree di operatività: Ufficio Comando, Area di Sicurezza e Prevenzione, Area controllo del Territorio, Area amministrativa e sociale, servizi di Polizia Giudiziaria. Il Comando riceve ogni segnalazione ed esposto dei cittadini riguardo presunte violazioni a norme di legge, regolamenti comunali o ad altre disposizioni regolamentari, gestisce le emergenze del traffico e la viabilità ordinaria dell'area urbana, rileva gli incidenti stradali accaduti nella stessa, gestisce le sanzioni amministrative ed i ricorsi relativi alle attività di controllo espressi dal Corpo, opera controlli in materia di edilizia, commercio, ambiente ed altre attività di polizia amministrativa e sociale in autonomia o su richiesta di altre autorità, presiede il controllo del territorio, mediante presidi sullo stesso e attraverso il sistema di videosorveglianza, si occupa di educazione stradale e alla legalità, preferibilmente verso le istituzioni scolastiche.

Performance

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi

Quantità	Indicatore	Formula		2010*	2011**	Trend	Performance
	Presenza sulle strade	<i>interventi stradali : tot. numero ore interventi</i>	n.	20.000	21.000	5,0%	
	Presidi di sicurezza urbana e pubblica sicurezza	<i>n. di ore in servizi predisposti in autonomia o in coordinamento con altre forze di polizia</i>	n.	11.500	12.000	4,3%	
	Violazione sanzioni stradali accertate	<i>n. sanzioni</i>	n.	77.000	80.000	3,9%	
	controlli di polizia amministrativa	<i>n. controlli effettuati</i>	n.	10.500	11.000	4,8%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	notifiche effettuate	<i>n. annuo notifiche</i>	n.	3.341	3.500	4,8%	
	evasione di accertamenti e controlli sul territorio d'iniziativa, su esposto o richiesta di altre autorità	<i>n. annuo accertamenti e controlli effettuati dai servizi di presidio del territorio</i>	n.	2.400	2.500	4,2%	
	accertamenti anagrafici	<i>n. pratiche definite/ n. abitanti</i>	%	13	13	0,0%	
	indagini delegate dall'A.G.	<i>n. indagini evase / n. pratiche delegate</i>	%	99	99	0,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>spese correnti e del personale / ore di servizio</i>	€	37	36	-2,7%	
	Spesa per Polizia Locale per abitante	<i>spesa complessiva parte corrente e personale / numero residenti</i>	€	91	90	-1,1%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Popolazione scolastica raggiunta	<i>n. allievi istruiti</i>	n.	4.722	5.000	5,9%	
	Efficacia legale	<i>n. ricorsi vinti/n. ricorsi presentati</i>	%	78	80	2,6%	

* il dato si riferisce alla media degli ultimi 3 anni. ** il dato costituisce una possibile proiezione sui prossimi 3 anni.



Servizio- protezione civile

Slide 57

Assessorato alle Sicurezze

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigente: Virgilio Appiani

Descrizione	L'Ufficio di Protezione Civile provvede alla pianificazione e gestione della struttura e delle attività di protezione civile in ambito comunale, così come previsto dalla legislazione nazionale e regionale vigente. L'Ufficio, inoltre, gestisce e coordina il Gruppo Comunale dei Volontari di Protezione Civile che opera principalmente sul territorio ed eventualmente, su richiesta delle Autorità competenti, anche al di fuori dell'ambito comunale.						Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Attività/interventi	<i>n. interventi</i>	n.	1.600	1.600	0,0%	
	Esercitazione con volontari e popolazione	<i>n. esercitazioni</i>	n.	120	120	0,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempestività del servizio	<i>tempo medio per interventi di emergenza</i>	min.	45	45	0%	
	Formazione	<i>n. volontari con abilitazione</i>	n.	20	55	175%	
	Azioni/interventi formativi alla cittadinanza	<i>n. interventi</i>	n.	110	110	0%	
	Progettazione e realizzazione corso provinciale per volontari di protezione civile	<i>n. corsi regionali</i>	n.	0	1	n.d.	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	sistemazione locali protezione civile	<i>n. interventi</i>	n.	0	2		
	dotazione, monitoraggio e buon funzionamento mezzi di soccorso	<i>n. interventi di manutenzione (in economia)</i>	n.	400	450	13%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Copertura degli eventi rilevanti	<i>n. interventi</i>	n.	270	270	0%	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi

Tariffe =



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - *Bergamo che cresce nella tradizione*

Slide 58



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo cresce
nella tradizione



Edilizia e
commercio



SUEAP



Programmazio
ne ambientali



Tele
riscaldamento



Trasporti ATB



Uso del suolo
pubblico



SIGI



Controlli
ambientali



Rifiuti e igiene
urbana



Acquedotto

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Servizio – *edilizia e commercio*

Slide 59

Assessorato alle Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Dirigente: Nicola Cimmino

Descrizione

Il Comune gestisce i procedimenti inerenti Attività Edilizia e Attività Produttive: interventi edilizi su immobili produttivi, residenziali e di culto, sia in materia di localizzazione, realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione degli impianti produttivi di beni e servizi, attività industriali, agricole, commerciali, artigiane, le attività alberghiere, i servizi resi alle banche e dagli intermediari finanziari e i servizi di telecomunicazioni.

Performance

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipata

Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	titoli abilitativi per attività edilizia (DIA, SCIA e CIL)	<i>n. titoli abilitativi per attività edilizia (DIA, SCIA e CIL)</i>	n.	1.803	1.900	5,4%	
	Accertamenti effettuati di controllo del territorio	<i>n. accertamenti effettuati di controllo del territorio</i>	n.	1.593	1.600	0,4%	
	Istanze attività economiche presentate	<i>n. istanze attività economiche presentate</i>	n.	3.030	3.100	2,3%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempo medio rilascio autorizzazioni edilizie	<i>tempo medio rilascio autorizzazioni edilizie</i>	gg.	21,6	20	-7,4%	
	Tempo medio rilascio autorizzazioni attività economiche	<i>tempo medio rilascio autorizzazioni attività economiche</i>	gg.	20	17	-15,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Sconto Tariffa DIA on-line	<i>tariffa on-line / tariffa cartacea</i>	€	77%	77%	0,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Indagini di soddisfazione utenza	<i>n. questionari raccolti / n. questionari distribuiti</i>	%	n.r.	83%	n.c.	
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	85,71%	87%	1,5%	

Attività e
servizi



Servizio – uso del suolo pubblico

Slide 60


Assessorato all'Edilizia Privata e Politiche della Casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Assessorato alle Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Dirigenti: Nicola Cimmino e Massimo Casanova

Descrizione	Il calendario d'uso dello spazio pubblico è un luogo virtuale dove il cittadino può scoprire cosa accade in città, e nello stesso tempo farsi promotore di una richiesta per organizzare manifestazione, un evento o qualsiasi altra tipologia di uso dello spazio pubblico. Con l'uso del calendario geografico infatti è quindi possibile verificare la disponibilità degli spazi che si intende richiedere, controllare che nello stesso tempo nelle vicinanze non si svolgano attività incompatibili con quanto ci si propone di fare e, una volta autenticatisi con la CRS, procedere ad inoltrare la richiesta di prenotazione dello spazio cui si è interessati.						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo solidale	Occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli (dato 2010 anomalo per adunata Alpini)	<i>n. istanze di occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli</i>	n.	665	400	-39,8%	
	Occupazioni suolo attività edilizia	<i>n. istanze di occupazione suolo per manomissione o cantieri rilasciate</i>	n.	500	550	10,0%	
	Moduli di occupazione suolo on-line	<i>n. moduli di occupazione suolo pubblicati on-line</i>	n.	0	7	N. C.	
	Richieste occupazione suolo on-line	<i>n. richieste di occupazione suolo on-line</i>	n.	0	100	N. C.	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo sicura	Tempo di attesa autorizzazione per occupazione suolo attività edilizia	<i>gg. intercorrenti tra la presentazione domanda di occupazione e il rilascio dell'autorizzazione</i>	gg.	45	43	-4,4%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo cresce nella tradizione	Moduli occupazioni suolo on-line	<i>n. tipologie di occupazioni pubblicate on-line / n. totali di tipologie occupazione suolo</i>	%	0	33,33	N.C.	
	Informatizzazione del servizio	<i>n. richieste occupazioni on-line / n. totale richieste occupazione</i>	%	N.D.	5,00%	N. C.	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo grandi opere	Indagine di soddisfazione utenza effettuate	<i>n. questionari compilati on-line / n. utenti registrati nel portale</i>	%	N.D.	40	N.C.	
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	N.D.	80	N. C.	
Bergamo turistica							
Bergamo efficiente e partecipata							

Attività e servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Servizio – sportello unico dell'edilizia e attività produttive – SUEAP Slide 61

Assessorato alle Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore Tommaso D'Aloia

Dirigenti: Massimo Casanova e Nicola Cimmino

Descrizione

Lo Sportello Unico Edilizia e Attività Produttive è il luogo dove l'interessato può presentare le istanze e/o ottenere le informazioni sia in materia di interventi edilizi su immobili produttivi, residenziali e di culto, sia in materia di localizzazione, realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione degli impianti produttivi di beni e servizi. Rientrano in questa fattispecie le attività industriali, agricole, commerciali, artigiane, le attività alberghiere, i servizi resi alle banche e dagli intermediari finanziari e i servizi di telecomunicazioni.

Performance

Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Attività registrate	<i>n. attività registrate</i>	n.	13.993	15.000	7,20%	
Bergamo solidale	Protocolli generati	<i>n. protocolli generati in entrata</i>	n.	19.728	20.000	1,38%	
	Informazioni fornite	<i>n. utenti che accedono al servizio informazioni</i>	n.	8.461	10.000	18,19%	
	Utenti	<i>n. utenti che accedono al SUEAP</i>	n.	23.841	28.000	17,44%	
	Accessi	<i>n. accessi agli atti presentati</i>	n.	662	700	5,74%	
	Bergamo sicura						
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempo medio attesa sportello SUEAP	<i>n. medio min di attesa sportello SUEAP</i>	min.	n.r.	18	n.c.	
	Multicanalità del servizio	<i>n. canali attraverso cui ottenere certificati da SUEAP</i>	n.	2	2	0,00%	
Bergamo cresce nella tradizione							
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>spese correnti / n. utenti del servizio</i>	€	0,66	0,50	-23,82%	
	Tempo medio di evasione	<i>n. medio utenti per ora</i>	min.	24	20	-16,67%	
Bergamo grandi opere							
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Indagini di soddisfazione utenza effettuate	<i>n. questionari raccolti / n. questionari distribuiti</i>	%	80%	85%	6,25%	
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	87,5%	83%	-5,14%	
Bergamo turistica							
Bergamo efficiente e partecipata							

Bergamo
E-gov 2012

Tariffe =

Attività e
servizi



Servizio – Sistema informativo geografico integrato - SIGI

Slide 62

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione

Il Sistema Informativo Geografico del Comune di Bergamo integra numerosi sottosistemi, dedicati alla gestione di specifiche aree del Comune, che interagiscono tra loro e condividono, in tutto o in parte, le loro banche dati. Gli utenti del sistema sono gli utenti esterni, cittadini, professionisti e non, che chiedono informazioni di carattere territoriale o presentano istanze per interventi edilizi, gli uffici comunali, che utilizzano ed alimentano le informazioni del sistema.

Performance



Quantità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Utenti registrati	<i>n. utenti registrati con CRS</i>	n.	830	1.000	20,48%	
Istanze on-line	<i>% istanze presentate on-line/Tot. istanze</i>	n.	4,05%	7,10%	75,21%	
Accessi	<i>n. accessi al giorno</i>	n.	600	800	33,33%	
MAV compilati	<i>n. divisionali telematiche generate</i>	n.	2.200	5.000	127,27%	
n. procedure / attività pubblicate in via telematica	<i>n. tipologia moduli pubblicati on-line</i>	n.	7	20	185,71%	

Qualità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Aggiornamenti cartografici	<i>m² di database topografico aggiornato</i>	m ²	0	10.000	n.c.	
Mappe pubblicate	<i>n. mappe pubblicate e aggiornate</i>	n.	47	49	4,26%	
Pagine pubblicate	<i>n. pagine pubblicate</i>	n.	1.000	1.600	60,00%	

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Spesa media per utente SIGI	<i>spesa corrente per il funzionamento e aggiornamento del geoportale SIGI / n. utenti registrati con CRS</i>	€	30	25	-17,00%	

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Indagini di soddisfazione utenza effettuate	<i>n. questionari compilati on-line / n. utenti registrati nel portale</i>	%	n.r.	0,40%	n.c.	
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	n.r.	0,80%	n.c.	
Download cartografia	<i>n. accessi finalizzati allo scarico della cartografia</i>	n.	n.r.	100	0,05%	
MAV senza compilazione assistita	<i>n. MAV senza compilazione assistita / n. totale</i>	%	60,00%	70,00%	16,67%	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Servizio – programmazione ambientale

Slide 63

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigenti: Massimo Casanova e Diego Finazzi

Descrizione	Il Comune svolge le attività di studio, progettazione e valutazione delle tematiche ambientali, mediante l'attuazione di strumenti di pianificazione finalizzati alla tutela dell'ambiente, quali ad esempio, la Valutazione Ambientale Strategica (VAS), il Piano d'azione di Agenda 21 Locale, il Piano Energetico Comunale, il Piano di azione per l'energia sostenibile (Patto dei Sindaci)					Performance

Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Attività del servizio (V.A.S.)	n. V.A.S. istruite nell'anno	n.	1	5	400,0%	
	Interventi di razionalizzazione energetica su edifici comunali	n. interventi su impianti/involucro negli edifici comunali	n.	0	33	N.C.	
	Incremento nell'utilizzo di carta ecologica negli uffici comunali	quantità carta ecologica anno X / quantità carta ecologica anno X-1	%	n.d.	0,3	N.C.	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempi di conclusione delle V.A.S.	n. V.A.S. concluse nei termini / n. V.A.S. avviate	%	100	100	0,0%	
	Accessibilità delle informazioni contenute nei Piani	n. strumenti di comunicazione disponibili (es. Sito web, rivista, forum sul territorio, etc.)	n°	4	4	0,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	spese correnti / n. V.A.S. istruite	€	6.000	6.000	0,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Efficacia del servizio	n. V.A.S. concluse / n. V.A.S. istruite nell'anno	%	100	100	0,0%	
	Incremento rete di teleriscaldamento (dato di partenza 31 km = 100%)	nuovi tratti della rete anno 2011 / estensione della rete anno 2010	%	100	25	25	

Attività e servizi

Tariffe =

Servizio – *controlli ambientali*

Slide 64

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione	Il Comune emana provvedimenti amministrativi in materia di inquinamento atmosferico, acustico, scarichi derivanti da insediamenti produttivi, repressione e ripristino di aree interessate dall'abbandono di rifiuti, inquinamento ambientale di vario genere pericolosi per la salute pubblica e l'igiene del territorio.						Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Attività del servizio	n. provvedimenti amministrativi repressivi in tema ambientale emessi	n.	9	10	11,1%	
	Controlli su impianti termici	n. ispezioni su impianti termici	n.	1.000	1.500	50,0%	
	Procedimenti di degrado igienico sanitario	n. procedimenti per degrado igienico sanitario	n.	70	80	14,3%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti/Autorizzazioni rilasciate	n. Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti / n. Autorizzazioni rilasciate	%	100%	100%	0,0%	
	Reclami sull'operato dell'ufficio	n. reclami presso URP anno X / n. reclami presso URP anno X - 1	n.	0	0	0	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio dei controlli su impianti termici	costo convenzione con Provincia / n. ispezioni effettuate	€	15	12,5	-16,7%	
	Costo medio degli interventi contro la zanzara tigre	costo convenzione con ASL / n. interventi disinfestazione effettuati	€	600	800	33,3%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Miglioramento ambientale	n. provvedimenti amm.vi emessi anno X / n. provvedimenti amm.vi emessi anno X-1	%	N.R.	111,11%	111,1%	
	Miglioramento gestione impianti termici	n. impianti termici messi a regime / n. provvedimenti emanati	%	0,16%	0,16%	1,4%	
	Contenimento infestazione zanzara tigre	n. Interventi di disinfestazione zanzara tigre effettuati / n. interventi programmati	%	100%	100%	0,0%	
	Monitoraggio presenza zanzara tigre	n. medio zanzare per ovitrappola (22 punti della rete)	n.	48,7	45	-7,6%	

Attività e servizi

Tariffe =



Servizio – teleriscaldamento

Slide 65

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Diego Finazzi

Descrizione		A2A Calore e Servizi, partecipata del Comune di Bergamo, assicura la gestione del Servizio di Teleriscaldamento, realizzazione ed estensione della rete con allacciamento utenze.					Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Obiettivo 2018	Performance
	Chilometri di estensione della rete di teleriscaldamento (doppio)	<i>n. chilometri</i>	n	31	39	80	
	Utenze allacciate	<i>n. utenze</i>	n.	256	290	650	
	Volumetria di costruito allacciata	<i>n. metri cubi</i>	Mm ³	3,4	3,9	10,0	
	Risparmio di energia primaria	<i>n. tonnellate equivalenti di petrolio</i>	n. tep	6.000	7.000	19.000	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Obiettivo 2018	Performance
	Impianti trasformati da metano a teleriscaldamento	<i>n. impianti</i>	n°	146	175	500	
	Impianti trasformati da gasolio a teleriscaldamento	<i>n. impianti</i>	n°	89	90	110	
	Impianti da nuove lottizzazioni	<i>n. impianti</i>	n°	21	25	40	
	Minore emissione di CO ₂	<i>n. tonnellate</i>	ton.	15.000	17.000	44.000	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Obiettivo 2018	Performance
	Dismissione caldaie e canne fumarie	<i>n caldaie eliminate</i>	n°	256	290	650	
	Pericolo di fughe gas e rischi di scoppio in centrale termica	<i>(per impianti > 100 kW)</i>	%	100%	100%	100%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Obiettivo 2018	Performance
	Riduzione costi investimento X trasformazione a	<i>(per impianti > 100 kW)</i>	%	100%	100%	100%	
	Riduzione costi di gestione e conduzione impianti termici	<i>[(Costi di gestione e conduzione impianti dismessi - Costi di gestione e conduzione teleriscaldamento)] / Costi di gestione e conduzione impianti dismessi</i>	%	15% ÷ 30%	15% ÷ 30%	15% ÷ 30%	
	Campagna di comunicazione cantieri (stampa, web, etc.)	<i>fatto = SI/NO</i>		SI	SI	SI	
	Numero verde X guasti della rete	<i>fatto = SI/NO</i>		SI	SI	SI	
	Numero verde X informazioni	<i>fatto = SI/NO</i>		SI	SI	SI	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi

Servizio – rifiuti e igiene urbana (A2A)

Slide 66

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione

Aprica S.p.A., controllata da A2A S.p.A., società partecipata dal Comune di Bergamo, svolge il servizio di raccolta differenziata a Bergamo. Il servizio è realizzato ritirando a domicilio la frazione organica dei rifiuti, la carta e il cartone, il vetro e il barattolame e la frazione residua.

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Parco automezzi	$n. \text{veicoli parco automezzi}$	n. 128	130	1,56%	
Kg di rifiuti urbani anno per abitante	$kg. \text{RSU annui raccolti} / \text{popolazione residente}$	Kg 534,06	530,27	-0,71%	
Raccolta differenziata	$kg. \text{rifiuti oggetto di raccolta differenziata} / \text{tot RSU}$	% 51,5	51,8	0,58%	
Rifiuti biodegradabili	$kg. \text{rifiuti biodegradabili} / \text{tot RSU}$	% 15,3	15,5	1,31%	

Qualità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Frequenza media raccolta rifiuti	$n. \text{passaggi raccolta rifiuti} / \text{settimana}$	n. 4,5	4,5	0,00%	
Affidabilità del servizio	$n. \text{reclami anno X} / n. \text{reclami anno X-1}$	% -15	-3	-80,00%	
Diminuzione della produzione di rifiuti	$kg. \text{di rifiuti anno X} / kg. \text{di rifiuti anno X-1}$	% 0,3	0,0	-100,00%	

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Morosità	$1 - (\text{Entrate riscosse} / \text{Entrate accertate})$	€ n.d. *	n.d. *	n.c.	
Tariffa TIA	$\text{tot. riscosso} / n. \text{accertamenti}$	€ n.d. *	n.d. *	n.c.	
Costo medio del servizio	$\text{Spesa corrente del servizio} / n. \text{utenti del servizio}$	€ 146,28	149,22	2,01%	

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Indagini soddisfazione utenza	$\text{Questionari raccolti G} / \text{questionari distribuiti F}$	% 40	40	0,00%	
Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione del servizio}$	% 73	74	1,37%	

* Causa il riconoscimento alla TIA della natura di tributo e il recente passaggio da Bas servizi al Comune della sua riscossione, gli indicatori relativi potranno essere confrontati solo a partire dall'esercizio 2012 sullo stato rilevato al termine del 2011.

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Attività e
servizi

Tariffe =




Servizio – trasporto pubblico ATB

Slide 67

Assessorato alle Infrastrutture e gestione della mobilità,
Trasporti, Spazi e tempi urbani, Tempi e orari città

Assessore: Gianfranco Ceci

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione						Performance	
Il servizio di Trasporto pubblico locale, viene svolto da ATB consorzio, che serve in modo capillare tutta la città di Bergamo e i Comuni di area urbana (27). Il servizio su gomma viene integrato con le funicolari di Città Alta e di San Vigilio. La tramvia Bergamo e Albino (linea T1), è entrata in servizio nel 2009, è gestita da TEB S.p.A., società partecipata da ATB al 45%.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Utenti del servizio gomma	<i>n. passeggeri trasportati</i>	n.	30.379.696	30.000.000	-1,2%	
	Utenti del servizio su ferro	<i>n. passeggeri trasportati</i>	n.	3.053.970	3.100.000	1,5%	
	Parco autobus	<i>n. mezzi</i>	n.	189	185	-2,1%	
	Percorrenza su gomma	<i>Km di servizio</i>	km	6.757.888	6.100.000	-9,7%	
	Percorrenza servizio Tramvia	<i>percorrenze effettive</i>	tram/km	576.956	520.000	-9,9%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Pensiline	<i>n. fermate con pensiline / n. totale fermate</i>	%	20,5%	22,6%	10,0%	
	Informatizzazione del servizio	<i>n. pensiline con dispositivo informativo digitale / n. pensiline totale</i>	%	4,42%	4,42%	0,0%	
	Coefficiente occupazione autobus	<i>passeggeri/km</i>	n.	4,50	4,92	9,4%	
	Mezzi a basso inquinamento	<i>n. mezzi a metano/n. mezzi totali</i>	%	10,6%	13,5%	27,7%	
	Euro 3, 4 e 5	<i>n. mezzi euro 3,4 e 5 / n. totale mezzi</i>	%	47,62%	51,35%	7,8%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	contributi regionali	<i>contributi regionali</i>	€	12.486.902,34	11.238.212	-10,0%	
	Ricavi da traffico	<i>ricavi da traffico</i>	€	13.178.000	13.728.000	4,2%	
	Contributo medio regionale	<i>contributi regionali/km di servizio</i>	€	1,85	1,84	-0,3%	
	Incidenza abbonamenti sul totale ricavi	<i>incidenza abbonamenti sul totale ricavi</i>	%	42%	43%	2,4%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Indagini soddisfazione utenza	<i>n. contatti</i>	n.	1190	1500	26,1%	
	Qualità percepita del servizio	<i>affidabilità del servizio</i>	%	70,95	80	12,8%	
	Qualità percepita del servizio	<i>confort del servizio</i>	%	75	80	6,7%	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi

Servizio – *acquedotto*

Slide 68

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Diego Finazzi

Descrizione	La società partecipata Uniacque s.p.a. (già Bas-Sii), assicura i servizi di distribuzione dell'acqua potabile, di raccolta e depurazione acque di scarico, nonché di manutenzione e ampliamento della rete idrica e fognaria.						Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Chilometri di estensione della rete di distribuzione dell'acqua	<i>n. chilometri</i>	n	361,625	365,00	0,92%	
	Manutenzione rete idrica	<i>n. interventi manutentivi eseguiti /anno</i>	n.	1204	1250	3,68%	
	Copertura territorio con pubblica fognatura	<i>abitanti in zone servite da fognatura / totale abitanti in zone della città raggiungibili da fognatura</i>	%	99,00%	99,05%	0,05%	
	Estensione della rete di fognatura	<i>n. chilometri</i>	n	285,418	287,00	0,55%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Rispetto dei parametri di legge sulla potabilità dell'acqua	<i>Parametri di potabilità rispettati = SI / NO</i>	opz.	SI	SI	SI	
	Controllo rispetto parametri di legge su acqua in uscita da impianto depurazione	<i>n. controlli annui ≥ 20 (solo i controlli e gli autocontrolli previsti dal Protocollo d'intesa con Provincia, ARPA e ATO)</i>	n	47	24	-95,83%	
	Eliminazione scarichi da fognatura in corsi d'acqua di superficie	<i>n. interventi di eliminazione anno</i>	n	1	3	66,67%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempestività nell'avvio degli interventi di ripristino del servizio Acquedotto in caso di guasto	<i>% di rispetto dei tempi di avvio interventi per situazioni di pericolo e guasti (carta dei servizi) - per tutto il bacino servito da BAS SII</i>	%	85%	85%	0,00%	
	Tempestività nell'avvio degli interventi di ripristino del servizio Fognatura in caso di guasto	<i>% di rispetto dei tempi di avvio interventi per situazioni di pericolo e guasti (carta dei servizi) - per tutto il bacino servito da BAS SII</i>	%	89%	89%	0,00%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Rilevazioni di soddisfazione utenza eseguite da gestore	<i>Rilevazioni effettuate = SI/NO</i>	opz.	NO	NO	SI	
	rispetto dei parametri di legge dell'acqua in uscita dall'impianto di depurazione	<i>% controlli su depurazione con esito positivo ≥ 95%</i>	%	100%	100%	0,00%	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi

Tariffe





COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - Bergamo delle grandi opere

Slide 69



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Bergamo delle
grandi opere



Gestione Opere
pubbliche



Manutenzione
strade



Manutenzione
Verde



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati



Servizio – gestione opere pubbliche

Slide 70

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Giorgio Cavagnis

Descrizione

Il Comune cura la manutenzione edilizia ordinaria, mediante personale dipendente e appalti a ditte esterne; assicura le manutenzioni straordinarie, nelle fasi di progettazione, direzione lavori e collaudo; interviene 24 su 24, in reperibilità per pronto intervento tecnico e messa in sicurezza, con tecnici ed operai professionali. Garantisce il monitoraggio e la valutazione sulle priorità e sulle modalità di intervento manutentivo edilizio.

Performance



Quantità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Manutenzione in economia diretta	n. interventi effettuati su edifici comunali	n.	5.275	5.110	-3,13%	
Manutenzione ordinaria in appalto 1	n. interventi manutenzione edifici comunali	n.	60	60	0,00%	
Manutenzione ordinaria in appalto 2	n. interventi manutenzione alloggi	n.	272	272	0,00%	
Manutenzione ordinaria in appalto 3	n. degli interventi edifici scolastici	n.	55	55	0,00%	
Manutenz. programmata impianti tecnologici	n. edifici	n.	190	194	2,06%	

Qualità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Report su qualità interventi	% di questionari con soddisfazione ottima	%	75	80	6,25%	
Report sui tempi di intervento	% di questionari con soddisfazione ottima	%	60	65	7,69%	
Complessità manutenz. ordinaria 1	valore medio delle manutenzioni edifici comunali	€	7.450	7.450	0,00%	
Complessità manutenz. ordinaria 2	valore medio delle manutenzioni di alloggi	€	870	870	0,00%	
Complessità manutenz. ordinaria 3	valore medio delle manutenzioni nelle scuole	€	6.500	6.500	0,00%	
Complessità della manutenzione programmata impianti tecnologici	valore medio delle manutenzioni programmate	€	2.225	2.180	-2,06%	

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Tempestività manutenzione urgente	% risposta entro 3 gg	%	70	75	6,67%	
tempestività manutenzione secondaria	% risposta entro 15 gg	%	40	50	20,00%	
Report sui tempi di intervento	% di questionari con soddisfazione ottima	%	60	65	7,69%	
Report su qualità interventi	% di questionari con soddisfazione ottima	%	75	80	6,25%	

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Segnalazioni/reclami	riduzione delle segnalazioni di reclami per lavori eseguiti	n	20	18	-11,11%	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi



Servizio – manutenzione strade

Slide 71

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Pietro Foresti

Descrizione

La manutenzione stradale, sia programmata che straordinaria, è assicurata da personale dipendente e a mezzo di impresa appaltatrice esterna. Il servizio manutentivo è finalizzato a prevenire il degrado di strade, piazze e parcheggi e a garantire gli interventi urgenti, necessari all'immediata rimozione dei pericoli per la circolazione.



Quantità

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Rifacimento pavimentazioni stradali

Km .di strade rifatte/Km. totali di strade

%

2,73

3,18

16,76%

Infrastrutture gestite

n. Km. di strade comunali

Km

267,10

267,10

0,00%

Spesa per manutenzione ordinaria e straordinaria pavimentazioni stradali

migliaia di euro

€.

2.375

3.075

29,47%

Qualità

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Qualità strade comunali

n. richieste risarcimento danni per ogni km. di strada

n.

0,51

0,56

10,29%

Interventi sicurezza utente debole - eliminazione barriere architettoniche

numero di interventi

n.

15

20

33,33%

Efficienza

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Interventi di complessità semplice

% risposta entro 3 gg.

%

85%

80%

-5,88%

Interventi di complessità media

% risposta entro 15 gg.

%

65%

60%

-7,69%

Efficacia

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Interventi in economia diretta programmati

interventi su segnalazioni utenti e/o organi preposti

n.

485

450

-7,22%

Interventi in economia diretta eseguiti in giornata

numero di interventi per colmatatura buche e/o per garantire sicurezza al transito

n.

1.287

1.100

-14,53%

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi




Servizio –manutenzione opere del verde

Slide 72

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Giorgio Cavagnis

Descrizione	Il Comune assicura l'apertura al pubblico e la custodia di parchi urbani e giardini e provvede alla manutenzione del verde pubblico cittadino. Sono inoltre assicurate le attività di pianificazione e sviluppo del sistema del verde pubblico (nuove opere) e la manutenzione programmata del verde pubblico, cimiteriale e scolastico.						Performance 
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Aree verdi pubbliche gestite	Superficie aree verdi in mq. (escluse scuole) in gestione in economia / tot. mq territorio	mq	1.480.000	1.735.000	14,70%	
	Aree verdi scolastiche gestite	Superficie aree verdi scolastiche in mq. in gestione in economia / tot. mq superfici scolastiche	mq	50.000	55.000	9,09%	
	Piante di alto fusto gestite	numero di nuovi alberi di alto fusto	n	705	2.220	68,24%	
	Interventi di forestazione gestiti	nuovi arbusti e piante per forestazione urbana	n	6.950	8.360	16,87%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Accessibilità ai parchi pubblici /anno	n. medio ore di apertura al giorno parchi	h.	8,30	9,50	12,63%	
	Sorveglianza/Custodia parchi pubblici	n. parchi sorvegliati / custoditi	n.	11	12	8,33%	
	Cura dei manti erbosi	n. tagli erba annuo	n.	6	7	14,29%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	spesa corrente annua /mq. aree verdi in gestione	€	2,27	2,52	9,92%	
	Spesa verde pubblico per abitante	spesa corrente annua / n. residenti comune	€	29,42	32,72	10,09%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Indagini soddisfazione utenza effettuate	questionari distribuiti	n.	450	500	10,00%	
	Indagini soddisfazione utenza effettuate	questionari raccolti	n.	411	450	8,67%	
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%	87	87	0,00%	

Attività e servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - Bergamo turistica

Slide 73



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Bergamo
turistica



Manifestazioni
all'aperto



Musei



Biblioteche



Tempo libero



Giovani



Grandi eventi
culturali



Sport e piscine
comunali



Servizio – manifestazioni all'aperto

Slide 74

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione

Il Comune aiuta la cittadinanza a "occupare" la città con manifestazioni culturali di piazza, quali spettacoli teatrali e concerti, anche al fine di diffondere occasioni di svago per i giovani a carattere culturale, in concreta alternativa all'omogeneo e ripetitivo intrattenimento offerto dai locali pubblici.

Performance



Quantità

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Dinamismo culturale

n. manifestazioni culturali organizzate

n.

347

350

0,9%

Partecipazione a spettacoli

n. partecipanti a spettacoli teatrali

n.

46.541

47.000

1,0%

Partecipazione a spettacoli lirici

n. partecipanti a spettacoli lirici

n.

16.728

17.000

1,6%

Partecipazione a spettacoli jazz

n. partecipanti a spettacoli jazz

n.

5.615

5.700

1,51%

Qualità

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Accessibilità manifestazioni culturali

n. manifestazioni a pagamento / n. manifestazioni gratuite (teatri)

%

100

100

0,0%

Capillarità manifestazioni culturali

n. eventi di piazza

n.

2

5

150,0%

Gratuità manifestazioni culturali

n. manifestazioni a pagamento / n. manifestazioni gratuite (di piazza ed in altri luoghi)

%

7

7

0,0%

Efficienza

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Costo medio a carico del Comune

costo medio per spettatore al netto degli incassi (danza, jazz, prosa)

€

21

21

0,0%

Prezzo medio biglietto manifestazione culturale

somma (biglietti manifestazioni venduti / n. biglietti venduti)

€

1.200.000

1.250.000

4,2%

Grado di copertura offerta

n. posti / n. spettatori (danza, jazz, prosa)

%

70%

75%

7,1%

Efficacia

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Indagini di CS effettuate

questionari raccolti / utenti

%

52

60

15,4%

Qualità percepita del servizio

% di soddisfazione nel servizio

%

85

85

0,0%

Grado di copertura offerta

n. abbonamenti / n. posti (lirica)

%

40%

44%

10,0%

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi



Servizio – grandi eventi culturali

Slide 75

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione

La progettazione coordinata e la realizzazione di grandi eventi culturali sono funzionali allo sviluppo turistico della Città. Gli uffici e servizi della Direzione Cultura e Turismo, l'Area Sport e Tempo libero dell'Istituzione per i servizi alla Persona e la società partecipata Co.Be Direzionale dovranno pertanto coordinare i rispettivi interventi a questo fine. La proposta di eventi culturali qualificati e la razionalizzazione delle risorse ad essi destinate unite a una particolare cura del calendario degli eventi (evitando sovrapposizioni) e della comunicazione esterna consentirà di incrementare il numero di partecipanti agli eventi tra quanti transitano presso l'aeroporto o risiedono nei comuni della provincia

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Ampiezza della proposta culturale	<i>n. eventi culturali organizzati</i>	n.	5	5	0,0%

Qualità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Manifestazioni culturali di piazza	<i>n. eventi di piazza di grandi dimensioni</i>	n.	1	1	0,0%
Manifestazioni culturali al chiuso	<i>n. manifestazioni a pagamento</i>	n.	3	3	0,0%

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Esposizione temporanea opere dell'Accademia Carrara al Palazzo della Ragione	<i>incassi vendita biglietti esposizione Palazzo della Ragione</i>	€	95.000,00	110.000,00	15,79%

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Indagini di soddisfazione utenza	<i>questionari raccolti /questionari distribuiti</i>	%	n.d.	n.d.	100,0%

Attività e servizi

Tariffe =


Servizio – musei

Slide 76

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione	Il Comune, attraverso i Musei civici, l'Orto Botanico e la biblioteca di conservazione Angelo Mai, si propone di coinvolgere cittadini residenti e turisti nelle molte attività ostensive e didattiche organizzate. A tal fine andranno assicurate ampie fasce di apertura ordinaria e calendari straordinari di apertura serale delle sedi						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Dinamismo culturale comunale	n. totale visitatori musei civici	n.	242.610	243.000	0,2%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Accessibilità ai musei civici 1	n. giorni di apertura musei civici all'anno	gg.	299	300	0,3%	
	Accessibilità ai musei civici 2	n. ore di apertura musei civici all'anno	h.	2.327	2.350	1,0%	
	Aperture straordinarie musei civici 1	n. giorni festivi di apertura all'anno	gg.	66	68	3,0%	
	Aperture straordinarie musei civici 2	n. ore serali di apertura all'anno	h.	140	150	7,1%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	spesa corrente / n. totale visitatori musei	€	3,50	3,50	0,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Rilevazioni di soddisfazione utenza	Questionari raccolti / utenti	%	54	60	11,1%	
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%	89,33	90	0,8%	

Attività e servizi

Servizio – biblioteche

Slide 77

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione

La Città è servita da un articolato Sistema Bibliotecario Urbano che coordina sul piano tecnico la Biblioteca centrale A. Tiraboschi (dotata inoltre di una sezione multiculturale e di servizi multimediali), le otto biblioteche di pubblica lettura decentrate e la prestigiosa biblioteca di conservazione A. Mai. Lo SBU assicura l'acquisizione e la catalogazione centralizzata di libri, audiovisivi, banche dati e periodici ed opera al servizio di tutti i cittadini per diffondere la cultura e l'informazione con criteri di imparzialità e pluralismo, favorire la crescita culturale e civile della popolazione, contribuire all'attuazione del diritto allo studio e adottare le iniziative atte a diffondere la conoscenza della storia e delle tradizioni locali.

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Dinamismo culturale comunale 1	<i>n. utenti lettori biblioteche SBU</i>	n. 45.579	46.000	0,9%	
Dinamismo culturale comunale 2	<i>n. prestiti bibliotecari / tot. Iscritti biblioteche SBU</i>	% 7,41	8	8,0%	
Dinamismo culturale comunale 3	<i>n. opere consultate in sede</i>	n. 14.431	14.500	0,5%	
Dinamismo culturale comunale 4	<i>n. consulenze fornite agli utenti via web</i>	n. 1.531	1.550	1,2%	
Incremento annuo libri/riviste	<i>n. nuovi libri/riviste acquisiti / tot. libri/riviste posseduti</i>	% 0,03%	0,03%	0,0%	
Media giornaliera accessi a biblioteche	<i>n. accessi annuo/giorni di apertura anno</i>	n. 326	335	2,8%	

Qualità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Internazionalizzazione	<i>n. volumi lingua non italiana / n.volumi totali</i>	% 10	10	0,0%	
Accessibilità alla biblioteca comunale	<i>n. giorni di apertura biblioteche comunali all'anno</i>	gg. 241	241	0,0%	
Aperture festive	<i>n. giorni di apertura biblioteche festivi all'anno</i>	gg. 30	30	0,0%	
Aperture serali	<i>n. giorni di apertura biblioteche serali all'anno</i>	gg. 210	250	19,0%	

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Costo medio del servizio	<i>spesa corrente / n. iscritti biblioteca</i>	€ 18	18	0,0%	
Incidenza spesa per personale	<i>spesa per personale / tot. spesa</i>	€ nd	nd	n.d.	
Rapporto operatore / utente	<i>n.utenti giornalieri medio / n. addetti giornaliero medio</i>	n. 12276	12500	1,8%	

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Indagini di soddisfazione dell'utenza effettuate	<i>interviste effettuate / risposte utenti</i>	% 15	30	100,0%	
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	% 87,3	90	3,1%	

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Attività e
servizi



Servizio – tempo libero

Slide 78

Assessorato all'Istruzione, Politiche giovanili, Sport, Tempo libero

Assessore: Danilo Minuti

Dirigenti: Erminia Carbone e Gaspare Passanante

Descrizione	Il Comune organizza attività di animazione e di aggregazione tesi a favorire la vivibilità di tutto il territorio cittadino in particolare nel periodo estivo attraverso la manifestazione Bergamo Estate.						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo solidale	Eventi calendarizzati Bergamo estate	<i>n. eventi calendarizzati</i>	n.	600	600	0,00%	
	Eventi sostenuti direttamente	<i>n. eventi sostenuti</i>	n.	357	357	0,00%	
	Rassegne organizzate	<i>n. rassegne</i>	n.	44	44	0,00%	
	Partecipanti alle attività	<i>n. spettatori</i>	n.	125.500	125.500	0,00%	
Bergamo sicura							
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo cresce nella tradizione	Grado di risposta cittadini	<i>n. partecipanti totale/attività organizzate</i>	%	351	351	0,00%	
	Grado di coinvolgimento realtà	<i>n. associazioni e realtà coinvolte</i>	n.	65	65	0,00%	
	Grado di diffusione sul territorio	<i>n. location di attività</i>	n.	70	70	0,00%	
Bergamo grandi opere							
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo turistica	Costo medio del servizio	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio</i>	€	2	2	0,00%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo efficiente e partecipata	Qualità percepita	<i>% di soddisfazione alta</i>	%	82%	100%	22,40%	
	Riconoscibilità cartellone	<i>% conoscenza Bergamo Estate</i>	%	78%	100%	28,21%	

Attività e servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Servizio – sport e piscine comunali

Slide 79

Assessorato all'Istruzione, Politiche giovanili, Sport, Tempo libero

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspere Passanante

Descrizione

Bergamo infrastrutture, società partecipata del Comune di Bergamo, gestisce una serie di impianti sportivi dedicati a diverse pratiche sportive. La struttura più significativa è quella delle piscine Italcementi dedicata sia all'attività ricreativa che a quella agonistica e sia invernale che estiva. Il Centro organizza corsi di baby acquaticità, nuoto e fitness acquatico; le piscine sono inoltre aperte al pubblico per attività amatoriali e di nuoto libero e a disposizione delle società sportive che ne fanno richiesta

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Frequentanti (Piscina)	<i>n. biglietti emessi</i>	n. 80.000	80.000	0,00%	
Orari di apertura estivi (Piscina)	<i>ore di apertura al giorno</i>	n. 9	9	0,00%	
Orario di apertura invernale (Piscina)	<i>ore di apertura al giorno</i>	n. 14	14	0,00%	
Piscine	<i>n. piscine presenti al Centro Italcementi</i>	n. 5	5	0,00%	
Strutture comunali	<i>n. strutture sportive comunali</i>	n. 76	76	0,00%	

Qualità

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Parametri di igiene fuori dai limiti	<i>n. di esami positivi presenza agenti patogeni oltre ilimiti</i>	n. 0	0	0,00%	
Corsi offerti adulti (Piscina)	<i>n. ore settimanali offerte per corsi adulti (>13 anni)</i>	n. 16,5	16,5	0,00%	
Corsi per bambini (Piscina)	<i>n. ore settimanali offerte per corsi bambini (6-12 anni)</i>	n. 10,5	10,5	0,00%	
Corsi per infanti (Piscina)	<i>n. ore settimanali offerte per corsi bambini (0-5 anni)</i>	n. 12	12	0,00%	
Corsi attività sportive connesse	<i>n. ore settimanali offerte</i>	n. 18,5	18,5	0,00%	

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Costo biglietto adulti (Piscina)	<i>costo unitario biglietto adulti</i>	€ 5	5	0,00%	
Costo biglietto ridotto (Piscina)	<i>costo unitario biglietto ridotto (<12 anni e > 60</i>	€ 3,6	3,6	0,00%	
Abbonamento 10 ingressi Family (Piscina)	<i>costo abbonamento (1 adulto + 2 ridotti) 10 ingressi</i>	€ 73	73	0,00%	
Quota oraria per allenamenti Società Sportive (Palazzo dello Sport)	<i>costo abbonamento (1 adulto + 2 ridotti) 10 ingressi</i>	€ 73	73	0,00%	

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	2011	Trend	Performance
Reclami	<i>n. di reclami</i>	n. n.d.	n.d.	n.d.	
Domanda	<i>tasso di saturazione dei corsi</i>	% 100%	100%	0,00%	

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Attività e
servizi

Tariffe =




Servizio – giovani

Slide 80

Assessorato all'Istruzione, Politiche giovanili, Sport, Tempo libero

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante

Descrizione	L'Ufficio Giovani è parte dell'Istituzione per i Servizi alla Persona del Comune di Bergamo ed è l'ufficio che realizza i programmi dell'Assessorato alle Politiche Giovanili. Si occupa di organizzare e promuovere progetti, iniziative, manifestazioni ed eventi dedicati alle ragazze ed ai ragazzi della città, al fine di favorire la partecipazione delle nuove generazioni alla vita cittadina e facilitare l'accesso ai servizi offerti dalla città. L'Ufficio accompagna e sostiene forme di cittadinanza attiva e promuove servizi e interventi per facilitare le scelte scolastiche, lavorative, dell'impegno e del tempo libero.						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Utenti coinvolti nelle attività	<i>n. utenti del servizio</i>	n.	85.000	85.000	0,00%	
	Giovani frequentanti gli spazi giovanili	<i>n. utenti del servizio</i>	n.	3.000	3.200	6,67%	
	Giovani che usufruiscono dei servizi	<i>n. utenti dei servizi</i>	n.	3.500	3.500	0,00%	
	Giovani card	<i>n. giovani card distribuite</i>	n.	40.000	40.000	0,00%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Qualità accesso sportello informagiovani	<i>n.accessi ricirsvi e utenti per passaparola sul totale</i>	%	582	800	37,46%	
	Incidenza delle giornate di attività	<i>giornate attività /giornate anno</i>	%	89%	90%	1,54%	
	Accessibilità servizi e unità di offerta	<i>apertura servizi /giorno di apertura</i>	n.	3,7	3,7	0,00%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio</i>	€	4,99	4,99	0,00%	
	Costo medio Summer sound festival	<i>costo complessivo/n. utenti del festival</i>	€	2,43	2,43	0,00%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Questionario di gradimento	<i>percentuale molto soddisfatto</i>	%	89%	100%	12,20%	

Attività e servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - *Bergamo efficiente*

Slide 81



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Bergamo
Efficiente e
partecipata



*Appalti e
convenzioni*



Servizio Tributi



Affari Legali



Anagrafe



Servizio- *appalti e convenzioni*

Slide 82

Assessorato: Affari generali

Sindaco: Franco Tentorio

Dirigente: Giovanni Cappelluzzo

Descrizione	Il servizio concerne l'indizione, l'assistenza e lo svolgimento di tutte le gare di tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori, servizi e forniture di competenza dell'ente; la redazione, la stipula e la repertoriatura di tutti i contratti, sia in forma pubblica e privata; la tenuta e la gestione dell'albo fornitori; la stipula di convenzioni e di contratti di acquisto o alienazione di beni immobili comunali.					Performance

Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Affidamento contratti pubblici	<i>n. gare espletate</i>	n.	65	70	7,7%	
	Contratti privati stipulati	<i>n. contratti privati</i>	n.	129	140	8,5%	
	Contratti pubblici stipulati	<i>n. contratti pubblici</i>	n.	95	105	8%	
	Albo Fornitori	<i>n. operatori iscritti</i>	n.	680	750	10,3%	
	Consulenza	<i>n. consulenze erogate</i>	n.	50	80	60,0%	
	Formazione	<i>n. corsi erogati</i>	n.	4	4	0,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Customer care	<i>n. richieste informazioni e consulenze cui si dà risposta</i>	n.	300	450	50,0%	
	Efficacia del servizio	<i>n. gare aggiudicate senza ricorsi / totale gare espletate</i>	%	98%	100%	1,6%	
	Tempestività del servizio	<i>n. giorni tra completamento istruttoria e stipula del contratto</i>	gg	10	10	0,0%	
	Informazioni sull'utenza	<i>n. Quesiti ed eccezioni / n. gare</i>	n.	93,8%	94,3%	0,5%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Carico di lavoro	<i>n. gare / personale</i>	n.	23,21	25,00	7,7%	
	Carico di lavoro	<i>n. contratti stipulati / personale</i>	n.	30,77	34,62	12,5%	
	Tempi	<i>tempi medi di aggiudicazione (standard)</i>	n.	40	37	-7,5%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempi	<i>tempi medi di verifica dei requisiti di capacità (standard)</i>	n.	2	max 1 gg	2,0%	
	Soddisfazione utenza interna	<i>% servizio giudicato buono o ottimo</i>	%	n.r.	70%	n.d.	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi



Servizio- servizio tributi

Slide 83

Assessorato al Bilancio e Tributi

Assessore: Enrico Facoetti

Dirigente: Elena Pasini

Descrizione	Il Servizio assicura consulenza ai contribuenti, al fine di facilitarne gli adempimenti in materia di tributi locali, nel contempo collabora nel contrasto all'evasione e all'elusione attraverso il potenziamento dell'accertamento e lo sviluppo della collaborazione con l'Agenzia delle Entrate.						Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Accertamento di imposte ICI - 1.	<i>n. accertamenti ICI anno</i>	n.	2.146	2.146	0,0%	
	Accertamento di imposte ICI - 2.	<i>n. ore uomo dedicate all'attività di accertamento</i>	n.	3.160	3.300	4,4%	
	Collaborazione con Agenzia Entrate 1.	<i>n. ore uomo dedicate alla lotta all'evasione</i>	n.	600	600	0,0%	
	Collaborazione con Agenzia Entrate 2.	<i>n. totale anomalie segnalate all'Agenzia dal 2009 in poi.</i>	n.	414	500	20,8%	
	Collaborazione con Agenzia Entrate 3.	<i>n. tot. accertamenti Agenzia su segnalazioni da 2009 in poi</i>	n.	73	100	37,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempo medio conclusione pratica di accertamento ICI	<i>minuti di lavoro / n. pratiche di accertamento ICI</i>	n.	88	80	-9,1%	
	Accertamenti su persone giuridiche	<i>accertamenti persone giuridiche / n. accertamenti</i>	%	16,2%	20,0%	23,3%	
	Apertura sportello	<i>n. ore apertura settimanali</i>	n.	32	32	0,0%	
	Assistenza contribuenti ICI	<i>utenti per servizi ICI / totale utenti serviti</i>	%	25%	25%	0,0%	
	Assistenza altri contribuenti	<i>utenti per altri servizi (Tarsu, Cosap, Catasto, pubblicità e altro) / totale utenti serviti</i>	%	75%	75%	0,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Accertamenti per operatore	<i>n. accertamenti ICI / personale dedicato</i>	n.	766	766	0,0%	
	Importo medio per accertamento	<i>importo accertamenti / n. accertamenti</i>	€	509	509	0,0%	
	Tempo medio completamento pratica di segnalazione ad Ag. Entrate	<i>minuti dedicati/n. segnalazioni effettuate</i>	n.	108	180	66,7%	
	Utenza servita a Sportello Tributi	<i>n. utenti servit / n. addetti allo sportello (t.p.e.)</i>	n.	3.597	3.597	0,0%	
	Tempi medi di attesa a sportello Tributi	<i>somma minuti di attesa / utenti serviti</i>	n.	7	8	14,3%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Efficacia segnalazioni ad Ag. Entrate	<i>nuovi tributi accertati / n. segnalazioni inviate</i>	%	22%	20%	-9,0%	

Attività e servizi

Servizio- *affari legali*

Slide 84

Assessorato: Affari Generali

Sindaco: Franco Tentorio

Dirigente: Vito Gritti

Descrizione

del Comune per fatti e cause di servizio, previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale. Provvede alla predisposizione degli accordi transattivi in sede di risoluzione giudiziale e/o extragiudiziale del contenzioso. Presta consulenza legale su questioni di particolare rilievo sottoposte dal Sindaco, dalla Giunta Comunale, dal Direttore Generale, dal Segretario Generale e dai Dirigenti



Quantità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Consulenza legale	<i>n. consulenze scritte</i>	n	22	22	0,0%	
Consulenza legale interne	<i>ore lavoro per consulenze interne / tot. ore lavoro</i>	n	12,5	13	4,0%	
Gestione contenzioso	<i>n. cause seguite</i>	n	313	292	-6,7%	

Qualità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Tempestività del servizio	<i>tempi medi per il rilascio dei pareri di competenza</i>	gg.	10	10	0,0%	
Rilevanza economica contenzioso - 1.	<i>somma dei valori oggetto di contenzioso</i>	€	63.000.000	62.000.000	-1,6%	
Rilevanza economica contenzioso - 2	<i>somma importi sanzioni amministrative contestate</i>	€	100.000	95.000	-5,0%	

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Carico di lavoro individuale	<i>n. cause seguite/personale addetto</i>	n.	62,6	67,5	7,8%	
Incidenza spesa per personale	<i>spesa per personale / totale Spesa</i>	%	0,52	0,46	-11,5%	

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	2011	2009	Performance
Rilevazione soddisfazione utenza interna	<i>questionari raccolti internamente /questionari distribuiti internamente</i>	%	70%	75%	7,1%	
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio (interno ente)</i>	%	80%	82%	2,5%	
Efficacia del servizio	<i>n. cause risolte a favore del Comune / n. cause totali</i>	%	90%	90%	0,0%	
Onerosità delle transazioni	<i>somme corrisposte / somme richieste</i>	%	10%	9%	-12,2%	

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente e
partecipata

Attività e
servizi



Servizi- anagrafe

Slide 85

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,

Assessore: Marcello Moro

Innovazione tecnologica

Dirigente: Giacomina Giaccone

Descrizione	Il Servizio Servizi Demografici ed Elettorale cura la tenuta ed aggiornamento dei registri di stato civile, dell'anagrafe, leva ed elettorale, (tutti i dati della vita di un cittadino quali nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, residenza, diritti elettorali), rilascia le carte d'identità ed i certificati e gestisce le consultazioni elettorali (amministrative, politiche, europee e referendarie).						Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Volume di attività del servizio	$n. \text{ compl. certificati e carte identità rilasciate} - \text{pratiche anagrafiche definite} - \text{atti stato civile redatti}$	n.	139.407	140.000	0,4%	
	Contatti con il pubblico	$n. \text{ comple. contatti utenza in anagrafe e stato}$	n.	122.100	122.200	0,1%	
	Dotazione di personale del servizio	$n. \text{ addetti al servizio (tempo pieno equivalente)}$	n.	34,30	34,30	0,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Tempestività del servizio	$\text{tempo medio di attesa per rilascio carte di identità e carte d'identità per minori}$	min	N. D.	25,00	N. C.	
	Tempestività del servizio anagrafico	$\text{tempo medio di attesa sportelli anagrafici}$	min	18,43	15	-18,6%	
	Tempestività definizione pratiche anagrafiche	$\text{tempo medio di definizione delle pratiche di iscrizione/variazione indirizzo/cancellazione}$	gg	20	20	0,0%	
	Accessibilità al servizio	$\text{numero ore settimanali di apertura del servizio}$	h	358,75	358,75	0,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Costo unitario rilascio certificati	$(\text{ore annue apertura sportelli} \times \text{costo del servizio/numero risorse umane dedicate}) / n. \text{ certificati e c.i. rilasciate}$	€	3,12	4,79	53,5%	
	Costo unitario predisposizione atti e pratiche anagrafiche	$(\text{costo del servizio} - \text{costo annuo apertura sportelli}) / (n. \text{ atti predisposti} + n. \text{ pratiche definite})$	€	30,74	32,90	7,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Efficacia attività di Stato Civile	$\text{atti redatti correttamente} / \text{numero atti di stato civile redatti}$	%	98,15	96	-2,2%	
	Efficacia attività anagrafiche	$\text{pratiche anagrafiche andate buon fine} / n. \text{ pratiche anagrafiche definite}$	%	99,51	99	-0,5%	
	Efficacia attività completamento pratiche anagrafiche	$\text{numero pratiche anagrafiche definito entro standard temporale definito} / \text{numero pratiche anagrafiche definite}$	%	75	82	9,8%	
	Qualità delle indagini di soddisfazione utenza effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	%	99,81	90	-9,8%	
	Qualità percepita del servizio	$\text{valore medio soddisfazione servizi offerti}$	n	4,38	4	-8,7%	

Bergamo
solidaleBergamo
sicuraBergamo
cresce nella
tradizioneBergamo
grandi
opereBergamo
turisticaBergamo
efficiente e
partecipataAttività e
servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Lo Stato di Salute – overview

Slide 86



Stato di Salute



Salute Finanziaria

Equilibrio

Entrate

Spese

Patrimonio

Indebitamento



Salute Organizzativa

Modello organizzativo

Capitale umano

Formazione

Benessere organizzativo

Pari opportunità

ICT - Tecnologia



Salute delle Relazioni

Cittadini

Portatori di interesse

Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Allegati




Stato di salute finanziaria

Slide 87

Assessorato al Bilancio e tributi

Assessore: Enrico Facoetti

Dirigente: Elena Pasini

Condizioni	Verso un rafforzamento dell'equilibrio economico: il Comune di sta impegnando per migliorare l'equilibrio economico contenendo nel contempo il debito, migliorando la redditività del patrimonio e cercando di non aumentare la pressione tributaria.						Performance 
Equilibrio	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Dipendenza da trasferimenti statali	$\text{contributi trasferimenti pubblici} / (\text{totale spese correnti} + \text{quota capitale rimborso mutui passivi})$	%	38%	34%	-11,4%	
	Grado di copertura economica, equilibrio economico	$\text{entrate correnti} / (\text{totale spese correnti} + \text{quota capitale rimborso mutui passivi})$	%	95%	95%	-0,6%	
Entrate	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Pressione tributaria	$\text{gettito entrate tributarie titolo I} / \text{abitanti}$	€	501,62	508,70	1,4%	
	Capacità di accertamento entrate correnti	$\text{importo accertato a seguito di verifiche}$	€	1.093.524,84	1.000.000,00	-8,6%	
Spese	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Spesa corrente pro capite	$\text{spesa corrente} / \text{tot. abitanti}$	€	1.143,21	1.109,50	-2,9%	
	Investimenti annui pro capite	$\text{spesa investimenti annui} / \text{tot. abitanti}$	€	307,81	443,33	44,0%	
Patrimonio	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Dotazione immobiliare	$\text{Metri quadri fabbricati di proprietà comunale}$	mq	362.853	362.853	0,0%	
	Patrimonio pro-capite	$\text{Valore dei beni patrimoniali indisponibili} / \text{popolazione}$	€	1.096,05	1.096,05	0,0%	
Indebitamento	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Indebitamento pro capite	$\text{indebitamento} / \text{popolazione}$	€	1.061,41	1.063,67	0,2%	
	Rispetto del Patto di Stabilità	si/no	si/no	sì	sì	si	

Stato di
Salute



Stato di salute organizzativa

Slide 88

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigente: Giacomina Giaccone, Diego Finazzi
e in varia misura tutti i dirigenti

Condizioni Il Comune persegue l'obiettivo di migliorare l'efficienza ed efficacia dei servizi motivando e responsabilizzando i dipendenti, i quadri e la dirigenza al miglioramento della performance individuale e organizzativa, a tal fine si farà ricorso ad incentivi mirati e ad interventi formativi per riqualificare il personale.

Performance



Modello	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Responsabilizzazione personale	<i>n. p.o. nelle Direzioni / n. totale personale</i>	%	6,9%	6,2%	-9,1%	
	Copertura turnover del personale	<i>(n. dipendenti assunti / n. dipendenti cessati) - 1</i>	%	-37,0%	-70,0%	89,2%	
Capitale umano	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Capacità organizzativa personale (ore straordinario/dipendenti totali)(*)	<i>ore totali di straordinario/totale dipendenti (testa TI)</i>	n.	24,88	20,71	-16,7%	
	Livello della formazione del personale	<i>n. dipendenti laureati / totale dipendenti (teste TI)</i>	%	23%	22%	-1,6%	
Formazione	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Grado aggiornamento personale	<i>n. partecipanti a corsi di aggiornamento / totale dipendenti (teste TI)</i>	n.	2,42	2,36	-2,4%	
	Costo formazione pro capite	<i>costo formazione/n. dipendenti in servizio (teste TI)</i>	€	264,45	128,89	-51,3%	
Benessere	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Incentivazione per dipendente	<i>importo Contratto Collettivo Decentrato Integrativo / FTE personale (indeterminato, determinato)</i>	€	4.972,9	4.810,5	-3,3%	
	Capacità di incentivazione	<i>fondo a destinazione variabile / FTE personale (indeterminato, determinato)</i>	€	457,99	312,22	-31,8%	
Pari opportunità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Congedi facoltativi (*)	<i>n. totale di giorni di congedo facoltativo concessi dall'ente/FTE dipendenti (dirigenti+t. indeterminato)</i>	gg.	4,5	2,9	-36,2%	
	Comitato unico di garanzia	<i>presenza del comitato</i>	Sì/No	No	Sì	Sì	
ICT	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Diffusione della posta elettronica	<i>n. indirizzi posta elettronica / totale dipendenti (teste)</i>	%	99%	99%	0,0%	
	Informatizzazione dei servizi	<i>n. servizi informatizzati oltre il livello DIGIT PA n. 1</i>	n.	2	2	0,0%	

** Proporzionato su 12 mesi

Stato di Salute



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Stato di salute delle relazioni

Slide 89

Assessorato: Affari generali

Sindaco: Franco Tentorio

Dirigenti: Giacoma Giaccone, Vito Gritti
e in varia misura tutti i dirigenti

Condizioni Il Comune si sta impegnando per garantire l'imparzialità dell'azione amministrativa orientando programmi e comportamenti al costante confronto con i bisogni della collettività e in logica di intervento sussidiario di enti, associazioni e gruppi di interesse a fianco del Comune.



Performance

Cittadini	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Segnalazioni e reclami	<i>n. segnalazioni e reclami / n. residenti</i>	n.	355/1,3	355/1,3	355/1,8	
	Contenziosi legali nuovi	<i>n. contenziosi risolti entro l'anno / tot. contenziosi aperti nell'anno</i>	%	6%	5%	-16,7%	
	Contenziosi sanzioni amministrative violazione codice strada e regolamenti	<i>n. contenziosi risolti a favore del Comune / tot. contenziosi chiusi</i>	%	83%	85%	2,4%	
	Contenzioso su pratiche edilizia DIA	<i>n. contenziosi risolti a favore del Comune / tot. contenziosi chiusi</i>	%	85%	88%	3,5%	
	Contenziosi	<i>n. contenziosi risolti / tot. Contenziosi</i>	%	30%	30%	0,0%	
	Livello medio di soddisfazione rilevato	<i>n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon</i>	%	plenaria	plenaria	> 85%	
	Diffusione delle indagini di customer satisfaction su utenza esterna	<i>n. servizi per i quali è attiva indagine di customer satisfaction</i>	n.	plenaria	plenaria	> 90%	
Portatori di interesse	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Coinvolgimento	<i>n. tavoli di concertazione e consulte</i>	n.	plenaria	plenaria	plenaria	
	Partnership pubblico private	<i>n. progetti pubblico-privato attivati dal comune</i>	n.	plenaria	plenaria	plenaria	
	Dotazioni fabbricati per associazione	<i>n. fabbricati comunali concessi o condivisi con associazioni / totale fabbricati senza ERP</i>	%	4,4%	4,4%	0,0%	
	Liberalità a sostegno di associazioni culturali e sociali	<i>n. liberalità</i>	n.	839		-100,0%	
	Liberalità a sostegno di associazioni culturali e sociali	<i>importo liberalità</i>	€	2.434.910		-100,0%	
	Liberalità a sostegno di associazioni culturali e sociali	<i>valore liberalità concesse/totale bilancio</i>	%	0,8%	0,8%	0,0%	
	Agevolazioni su tariffe e regolamenti	<i>Soggetti che beneficiano di agevolazioni</i>	n.	307	320	4,2%	

Principali portatori di interesse Finanziatori, associazioni, imprese, altre PP.AA., gruppi di pressione, utenti, contribuenti, contributi liberali, vantaggi economici, contributi corrispettivo, fornitori, tavoli di concertazione e consulte.

Stato di Salute



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Impatti - overview

Slide 90

Aree di Impatto



Famiglia



Sociale e salute



Sicurezza



Sviluppo economico



Ambiente



Mobilità e Trasporti



Cultura



Città Alta/ Turismo

Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Bench marking

Allegati



Impatto – famiglia

Slide 91

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo alla vita delle famiglie nel territorio del Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l'obiettivo di supportare il benessere delle famiglie.						Performance
Indicatori	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend	Performance
	Famiglie residenti a Bergamo	<i>n. famiglie residenti nel Comune</i>	n.	52.288	59.493	13,8%	
	Composizione famiglie	<i>n. medio componenti nuclei familiari</i>	n.	2,1	2,3	9,5%	
	Posti in asilo nido	<i>n. posti asili nido / tot. residenti * 1000</i>	n.	6	6	0,0%	
	Posti scuole dell'obbligo	<i>n. posti scuole dell'obbligo (pubbliche e private) / tot. residenti * 1000</i>	n.	10.961	10.961	0,0%	
	Posti scuole dell'obbligo che offrono il tempo pieno	<i>n. posti scuole obbligo con tempo pieno / n. posti scuole dell'obbligo</i>	%	31%	31%	0,0%	
	Trasporto scolastico	<i>n. posti trasporto scolast. / tot. Resid. * 1000</i>	n.	1,30	1,30	0,0%	
	Oratori	<i>n. oratori presenti/ tot. residenti * 1000</i>	n.	0,20	0,20	0,0%	
	Farmacie (pubbliche e private)	<i>n. farmacie / tot. Resid. * 1000</i>	n.	27,5	27,5	0,0%	
	Mercati comunali su strada	<i>n. licenze / tot. residenti * 1000</i>	n.	2,89	3,05	5,5%	
	Nuovi cittadini	<i>nuovi residenti - cancellazioni</i>	n.	1.886	2.387	26,6%	
	Giovani residenti (da 15 a 19 anni)	<i>n. residenti giovani / tot. residenti * 1000</i>	n.	44,25	44,40	0,3%	
	Associazioni sportive	<i>n. associazioni sportive / tot. residenti * 1000</i>	n.	1,33	1,33	0,0%	
	Associazioni che partecipano a tavoli di concertazione sulla famiglia	<i>n. associazioni o che partecipano ai tavoli / tot. residenti * 1000</i>	n.	0,13		-100,0%	
Principali interazioni istituzionali	Ente						
	• Provincia • Scuole • Università degli Studi di Bergamo • Azienda Sanitaria Locale di Bergamo • Strutture di Ricovero e Cura (comprese Case di Riposo) • Associazioni volontarie • Cooperative sociali						

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti


Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto – sociale e salute

Slide 92

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo alla sfera del sociale e salute nel territorio del Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l’obiettivo di supportare il benessere sociale dei propri cittadini.						Performance 
	Indicatori	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend
Principali interazioni istituzionali	Pasti a domicilio	<i>n. pasti a domicilio distribuiti a anziani / tot. Residenti oltre i 65 anni * 1000</i>	n.	2514,00	2514,00	0,0%	
	Servizi residenziali per anziani	<i>n. posti RSA / tot. Residenti oltre i 65 anni * 1000</i>	n.	30,00	30,00	0,0%	
	Minori in strutture protette	<i>n. minori in strutture protette / tot. residenti minori</i>	%	6,20	5,00	-19,4%	
	Aiuto ai disabili che studiano	<i>n. disabili inseriti in istituti scolastici</i>	n.	222	235	5,9%	
	Aiuto ai disabili che lavorano	<i>n. disabili inseriti in posti di lavoro / tot. disabili * 1000</i>	n.	n.d.	n.d.	n.d.	
	Autonomia e benessere dell'anziano	<i>% residenti oltre i 65 anni che vivono in casa e/o in famiglia</i>	%	98,50	99,00	0,5%	
	Tasso di abbandono scolastico	<i>n. studenti scuole medie che lasciano il percorso si studi / tot. studenti scuole medie iscritti</i>	%	2%	2%	0,0%	
	Affidi familiari	<i>n. affidi familiari / tot. residenti * 1000</i>	n.	0,44	0,44	0,0%	
	Enti						
• Strutture di Ricovero e Cura (comprese Case di Riposo) e RSA • Croce Rossa Italiana • Residenze per minori • Diocesi / Caritas • Azienda Sanitaria Locale • Associazioni di volontariato • Coperative Sociali • Scuola • Comuni dell'Area Urbana							

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti


Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto – sicurezza

Slide 93

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo alla sicurezza nel territorio del Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l'obiettivo di garantire la sicurezza dei propri cittadini.						Performance 
	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend	Performance
Indicatori	Verifica del rispetto del codice della strada	<i>n. violazioni stradali sanzionate / tot. Residenti</i>	n.	77.000	100.000	29,9%	
	Intervento sui reati segnalati	<i>n. arresti effettuati / n. reati segnalati</i>	%	7,03%	7,23%	2,8%	
	Regolarità amministrativa delle attività economiche	<i>n. operatori commerciali sanzionati / n. attività commerciali</i>	%	14,53%	15,25%	5,0%	
	Popolazione raggiunta dall'educazione stradale/abitante	<i>n. cittadini raggiunti da iniziative di educazione alla legalità / tot. residenti</i>	%	3,97%	4,50%	13,4%	
	Protezione civile	<i>studenti che conoscono la Protezione Civile / tot. studenti incontrati</i>	%	n.d.	90%	n.d.	
Principali interazioni istituzionali	Ente						
	• Questura - Guardia di Finanza • Prefettura • Uffici Giudiziari • Azienda Sanitaria Locale di Bergamo • Ufficio Provinciale del Lavoro • Regione Lombardia • Provincia di Bergamo • Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile						

Impatti



Impatto – sviluppo economico

Slide 94

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo sviluppo economico del territorio del Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l'obiettivo di sviluppare l'economia del proprio territorio.						Performance
Indicatori	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend	Performance
	Promozione delle attività commerciali	<i>n. eventi e manifestazioni economiche estive organizzate dal Comune</i>	n.	6	8	33,3%	
	Promozione delle attività commerciali	<i>n. eventi e manifestazioni economiche organizzate dal Comune (Giovedì)</i>	n.	3	9	200,0%	
	Giovedì estivi	<i>n. partecipanti (stima)</i>	n.	75.000	270.000	260,0%	
	Eventi e manifestazioni economiche	<i>n. eventi e manifestazioni economiche organizzate da privati (autorizzate dal Comune)</i>	n.	665	665	0,0%	
	Manifestazioni fieristiche	<i>n. visitatori a manifestazioni fieristiche</i>	n.	490.000	540.000	10,2%	
	Centri commerciali	<i>n. centri commerciali presenti nel territorio della Grande Bergamo</i>	n.	9	10	-92,2%	
	Dotazione di reti bancarie e servizi vari	<i>indice tagliacarne sulla dotazione infrastrutturale (provincia)</i>	n.	128	130	24,0%	
	Dotazione di infrastrutture per l'economia	<i>indice tagliacarne sulla dotazione infrastrutturale (provincia)</i>	n.	104,8	104	-0,8%	
	Passaggi aeroportuali	<i>n. tot passeggeri transitanti per l'Aeroporto di Orio al Serio</i>	n.	7.160.008	8.000.000	11,7%	
	Esercizi di prossimità	<i>n. esercizi di prossimità</i>	n.	2.622	2.622	0,0%	
	Vivacità imprenditoriale	<i>n. nuove imprese aperte</i>	n.	634	634	0,0%	
	Vivacità imprenditoriale	<i>n. imprese cessate</i>	n.	106	106	0,0%	
Principali interazioni istituzionali	Ente						
	Regione Lombardia, Provincia di Bergamo, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bergamo, Ente Fiera Promoberg, Trenitalia - Ferrovie dello Stato, Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio, Autostrade per l'Italia - ANAS, varie associazioni.						

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti


Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto - ambiente

Slide 95

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo alla qualità ambientale del territorio del Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l'obiettivo di garantire la conservazione ambientale del territorio in cui opera.						Performance
							
Indicatori	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend	Performance
	Risparmio carta	% risparmio carta Comune di Bergamo	%	0,0%	10,0%	n.d.	
	Blocchi del traffico e o targhe alterne	n. annuo blocchi traffico e/o targhe	n.	2	n.d.	n.d.	
	Verde urbano	n. alberi su viali e strade presenti sul territorio comunale	n.	7.200	9.000	25,0%	
	Qualità parco auto a Bergamo	auto EURO 4 / tot. auto immatricolate	%	n.d.	n.d.	n.d.	
	Classificazione edifici	n. edifici classe A / tot. edifici sul territorio comunale	%	n.d.	n.d.	n.d.	
	Inquinamento dell'acqua	% dei rilevamenti superiori ai limiti	%	2%	2%	0,0%	
	Inquinamento dell'aria	n. giornate di superamento dei limiti per il pm10 in almeno una centralina	n.	72	50	-30,6%	
	Uso dell'acqua	consumi di acqua per uso domestico / tot. residenti	m3	9.373.694	9.000.000	-4,0%	
	Uso dell'elettricità	consumi di energia elettrica per uso domestico / tot. residenti	kWh	52.229.910	52.000.000	-0,4%	
	Uso del gas	consumi di gas metano / tot. residenti	m3	107.602.319	110.000.000	2,2%	
	Produzione di rifiuti	rifiuti raccolti / tot. residenti	kg	534	534	0,0%	
	Raccolta differenziata	raccolta differenziata rifiuti / rifiuti	%	51,5%	52%	1,0%	
Principali interazioni istituzionali	Ente						
	• Regione Lombardia - ARPA • Provincia di Bergamo • Università di Bergamo • Azienda Sanitaria Locale di Bergamo • Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio • Comuni dell'Area Urbana • A2A SpA (gruppo + partecipate) • Uniacque SpA						

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti


Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto – mobilità e trasporti

Slide 96

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo alla mobilità e ai trasporti del territorio del Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l'obiettivo di garantire una mobilità sostenibile nel territorio comunale.						Performance 
Indicatori	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend	Performance
	Bergamo va in Bicicletta	km piste ciclabili cittadine	km	27,89	29,08	4,3%	
	Aree pedonali	Km superficie di area pedonale / tot. Km estensione comunale	%	0,00004%	0,00004%	0,0%	
	ZTL - zone a traffico limitato	kmq zona a traffico limitato del Comune / tot. Km estensione comunale	%	0,124%	0,124%	0,0%	
	Uso mezzi pubblici	n. biglietti e abbonamenti venduti	n.	30379,70	30379,70	0,0%	
	Congestione della rete viaria	n. veicoli in transito giornalmente nell'area centrale del sistema trambus (est-ovest)	n.	8403	8823	5,0%	
	Puntualità dei servizi di trasporto pubblico su gomma	% corse in partenza e/o in arrivo a capolinea con ritardo minore di 5 minuti su orario programmato	%	100%	100%	0,1%	
	Regolarità dei servizi di Trasporto su gomma	% corse effettuate su corse programmate	%	99%	99%	0,2%	
	Bambini che vanno a scuola con il piedibus	bambini che vanno a scuola con il piedibus / tot. bambini iscritti a scuola	%	16,67%	18%	8,0%	
	Sicurezza stradale	incidenti strade / 100mila ab.	%	2%	2%	-9,5%	
	Le 2 ruote	n. motocicli / tot. residenti * 1000	n.	603	609	1,0%	
	Le 4 ruote	n. veicoli circolanti / tot. residenti * 1000	n.	846	854	0,9%	
	Principali interazioni istituzionali	Ente					
	• Regione Lombardia • Provincia di Bergamo • Comuni dell'Area Urbana • Agenzia ATB Mobilità - Tram veloce • Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio • Autostrade per l'Italia - ANAS • Trenitalia - Ferrovie dello Stato						

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto – cultura

Slide 97

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo alla vivacità culturale del territorio del Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l'obiettivo di supportare la cultura.						Performance
Indicatori	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend	Performance
	Attività culturale	<i>n. concerti, eventi, mostre, manifestazioni culturali organizzate e/o patrocinate dal Comune</i>	n.	959	960	0,1%	
	Associazionismo e partecipazione	<i>n. associazioni culturali presenti in città</i>	n.	34	34	0,0%	
	Dotazioni e spazi per la cultura	<i>n. teatri, auditorium, musei</i>	n.	20	20	0,0%	
	Musei e cittadini di Bergamo	<i>n. residenti che visitano musei della città</i>	n.	78597,00	78600	0,0%	
	Attrattività dei Musei Cittadini	<i>n. visitatori dei musei della città</i>	n.	202642,00	203000	0,2%	
	Attrattività dei Teatri	<i>n. posti teatri</i>	n.	3565,00	3565	0,0%	
	Vivacità dei Teatri	<i>n. spettacoli nei Teatri della città</i>	n.	333	350	5,1%	
	Cinema	<i>n. posti cinema</i>	n.	485	485	0,0%	
	Bergamo e la lettura	<i>n. iscritti attivi alle Biblioteche Comunali</i>	n.	36441	36500	0,2%	
Principali interazioni istituzionali	Ente						
	• Università degli Studi di Bergamo • Provincia di Bergamo • Teatri della Città • Associazione per il Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo • Fondazione Donizetti • Fondazione Bergamo nella Storia • Co.Be. Direzionale SpA • Ministero dei beni culturali						

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti


Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto – città alta e turismo

Slide 98

Descrizione	I seguenti indicatori forniscono un quadro di riferimento relativo la Città Alta e il turismo nel Comune di Bergamo. Tali informazioni delineano il quadro di riferimento in cui agisce il Comune con l'obiettivo di preservare la Città Alta e di favorire il turismo.						Performance
							
Indicatori	Indicatore	Formula		Dato Storico	Scenario atteso triennio	Trend	Performance
	Residenti Città Alta	<i>n. residenti di Città Alta</i>	n.	3.000	3.000	0,00%	
	Edifici storici in Città alta vincolati	<i>n. edifici storici di Città Alta</i>	n.	n.d.	n.d.	n.d.	
	Flussi turistici città alta	<i>n.accessi servizi turistici Città Alta</i>	n.	206.424	210.000	1,73%	
	Flusso turistico di stranieri	<i>n. turisti stranieri di Città Alta</i>	n.	60.792	70.000	15,15%	
	Strutture ricettive di ristoro e tempo libero	<i>n. ristoranti e pub presenti in Città Alta / tot. residenti * 1000</i>	n.	14,30	14,30	0,00%	
	Strutture ricettive (B&B)	<i>n. posti letto in Bed and Breakfast Città Alta / tot. residenti * 1000</i>	n.	6,00	6,00	0,00%	
	Strutture ricettive	<i>n. posti letto strutture ricettive Città Alta / tot. residenti * 1000</i>	n.	122,00	122,00	0,00%	
	Nuove attività economiche / commerciali installate in Città Alta	<i>n. nuove attività economiche aperte in Città Alta</i>	n.	4	4	0,00%	
	Investimenti in Città Alta	<i>tot. investimenti per lavorti pubblici e valorizzazione siti Città Alta</i>	€	4.500.000	5.000.000	11,11%	
	Promozione della Città Alta	<i>n. eventi e manifestazioni pubbliche in Città Alta</i>	n.	55	60	9,09%	
	Principali interazioni istituzionali	Ente					
• Provincia di Bergamo • Camera di Commercio • Associazione DUC (Distretto Urbano del Commercio) • Agenzia Turismo Bergamo Srl • Comunità delle botteghe • Associazione delle guide • Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio.							

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Benchmarking - overview

Slide 99



Benchmarking



Servizi



Stato salute



Impatti

Bench
marking



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Benchmarking – il Comune di Bergamo a confronto

Slide 100



Benchmarking



Servizi



Stato salute



Impatti

Descrizione

Un pieno apprezzamento della performance richiede, infine, l'introduzione di una logica di confronto con altre amministrazioni. Il modello riconosce l'utilità dell'approccio comparativo: non si tratta di svolgere una semplice comparazione fra enti, ma di identificare consapevolmente amministrazioni di riferimento e comunicare, relativamente a specifici indicatori, come si colloca la propria amministrazione rispetto al soggetto che realizza la migliore performance. Le aree di benchmark potranno in tal senso riguardare le attività e i servizi, le dimensioni dello stato di salute, gli impatti. In apposite schede di benchmark saranno quindi identificati gli indicatori e il posizionamento relativo dell'ente.

Performance



Servizi	Servizio	Indicatore	Formula		2009	Ente	Benchmark	Performance
	Asilo nido	Giorni annui di apertura (*)	<i>n. giorni annui di apertura effettiva</i>	n.	210	Comune di Modena	198	
	Asilo nido	Grado di copertura della domanda (*)	<i>n. posti disponibile / n. utenti potenziali</i>	%	17,39	Comune di Trento	27,46	
	Servizio anagrafe	Attesa agli sportelli (*)	<i>tempo medio di attesa agli sportelli</i>	min	25,00	Comune di Bolzano	15,60	
	Servizio anagrafe	Rilascio documenti anagrafici (*)	<i>tempo medio di rilascio pratiche anagrafiche</i>	gg	27,00	Comune di Bolzano	39	
Stato di Salute	Stato di salute	Indicatore	Formula		2009	Ente	Benchmark	Performance
	Salute finanziaria	Pressione tributaria (*)	<i>gettito entrate tributarie tit. I / tot. abitanti</i>	€	333,48	Comune di Monza	508,51	
	Salute finanziaria	Patrimonio pro capite (*)	<i>valore beni patrimoniali indisponibili / tot. Abitanti</i>	€	1110,27	Comune di Lecco	1364,10	
	Salute organizzativa	Incentivo produttività personale (*)	<i>importo totale erogato / totale beneficiari incentivo produttività individuale</i>	€	438,82	Comune di Bolzano	452,65	
	Salute organizzativa	Formazione del personale (*)	<i>n. dip. che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione del personale</i>	n.	759	Comune di Bolzano	709	
Impatti	Area	Indicatore	Formula		2009	Ente	Benchmark	Performance
	Cultura	Bergamo e la lettura (*)	<i>n. iscritti attivi alle Biblioteche comunali</i>	n.	36441	Comune di Reggio Emilia	37397	
	Ambiente	Inquinamento dell'aria (*)	<i>n. giornate di superamento dei limiti per il pm10 in almeno una centralina</i>	n.	72	Comune di Reggio Emilia	57	
	Ambiente	Raccolta differenziata	<i>% di raccolta differenziata</i>	%	51,5%	Comune di Reggio Emilia	51,6%	

(*) il dato si riferisce al 2009

Bench
marking



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Allegati al Piano della Performance 2011-2013

Slide 101

Relazione Previsionale e Programmatica 2011-2013

[Link](#)

Piano Esecutivo di Gestione 2011

[Link](#)

Bilancio di previsione 2011

[Link](#)

Bilancio Pluriennale 2011-2013

[Link](#)

Allegati

Il “consuntivo” della performance: la Relazione sulla Performance

Slide 102

La **Relazione sulla Performance** del Comune di Bergamo ha l'obiettivo di evidenziare a consuntivo, con riferimento al 2011, i risultati organizzativi raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati nel Piano delle Performance 2011-2013. La Relazione sulla Performance 2011 assume lo stesso indice e lo stesso modello impiegati per il Piano della Performance 2011-2013.

Per ognuno dei 5 grandi obiettivi e per l'obiettivo Bergamo Efficiente un diagramma a barometro indicherà se nel corso dell'anno 2011 Bergamo è migliorata o no.



Alla luce di quanto svolto nel corso dell'anno, la Relazione sulla performance fornisce un quadro sintetico di informazioni che consentono di valutare se il Comune di Bergamo:

- Ha realizzato le fasi dei programmi strategici previste;
- Ha svolto il livello di attività e erogato il livello di servizi programmato nel rispetto delle condizioni di stock, qualità, efficienza ed efficacia e customer satisfaction;
- Ha mantenuto gli stati di salute finanziaria, organizzativa e delle relazioni previsti;
- Ha prodotto gli impatti attesi;
- Ha mantenuto, o migliorato o peggiorato, il proprio posizionamento relativo rispetto ad altri Comuni.

