



Piano della Performance 2011 - 2013



Presentazione del Piano

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,





Processo di costruzione del Piano della Performance 2011 -2014

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

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

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)

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.

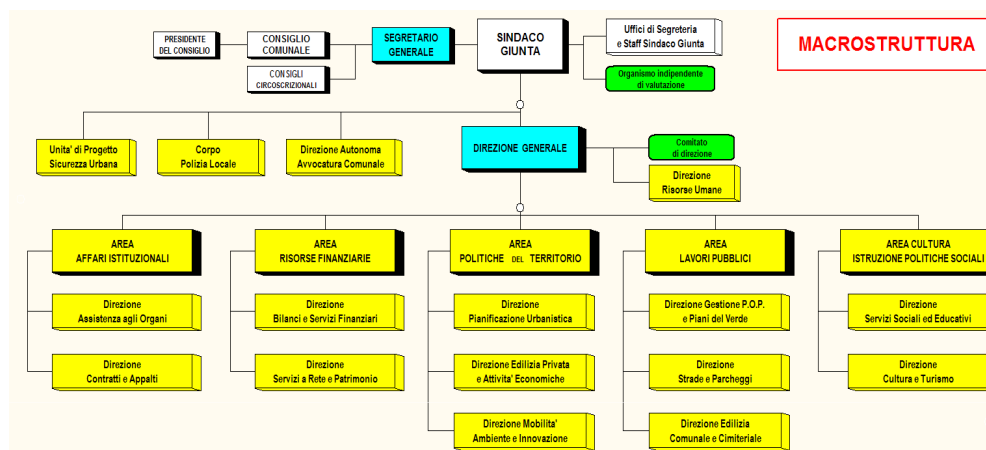
Il Comune ha sede a **Palazzo Frizzoni** in Piazza Matteotti e il proprio sito è: www.comune.bergamo.it



Il Comune di Bergamo in sintesi – Cifre

Dati relativi all'organizzazione:

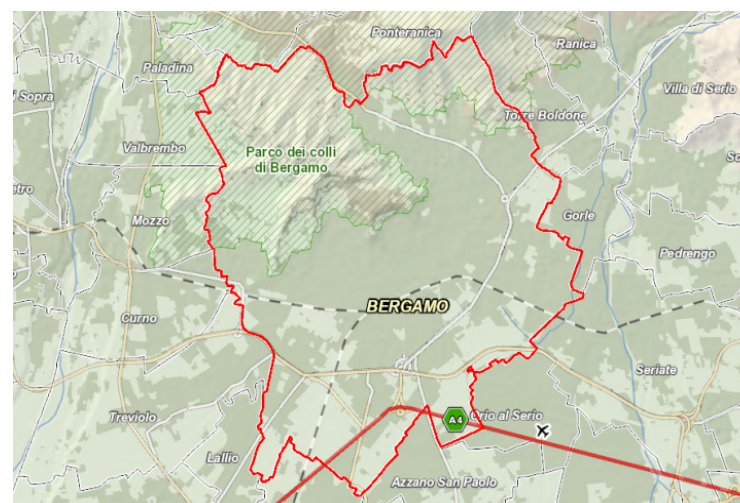
- Sindaco: dott. Franco Tentorio
- Giunta: 12 assessori
- Consiglio comunale: 40 consiglieri
- Mandato amministrativo: 2009-2014
- Direttore generale: dott. Roberto Gerardi
- Segretario generale: dott. Daniele Perotti
- Dirigenti comunali: 16
- Dipendenti comunali: 934
- Partecipazioni societarie rilevanti: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





Il Comune di Bergamo in sintesi – Linee programmatiche mandato 2009 - 2014

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, primo comma, della Costituzione, che ci piace rileggere: "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 colonnine SOS, 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
tradizioneBergamo
grandi
opere

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
turisticaBergamo
efficiente

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.

6. Bergamo efficiente: un'ulteriore Bergamo si aggiunge ai grandi obiettivi del Sindaco ed è la Bergamo efficiente, la macchina amministrativa del Comune che cerca di raggiungere sempre maggiori livelli di efficienza nell'uso delle sue risorse.

Il Comune in
sintesi

Gli ambiti di valutazione della performance del Comune

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:

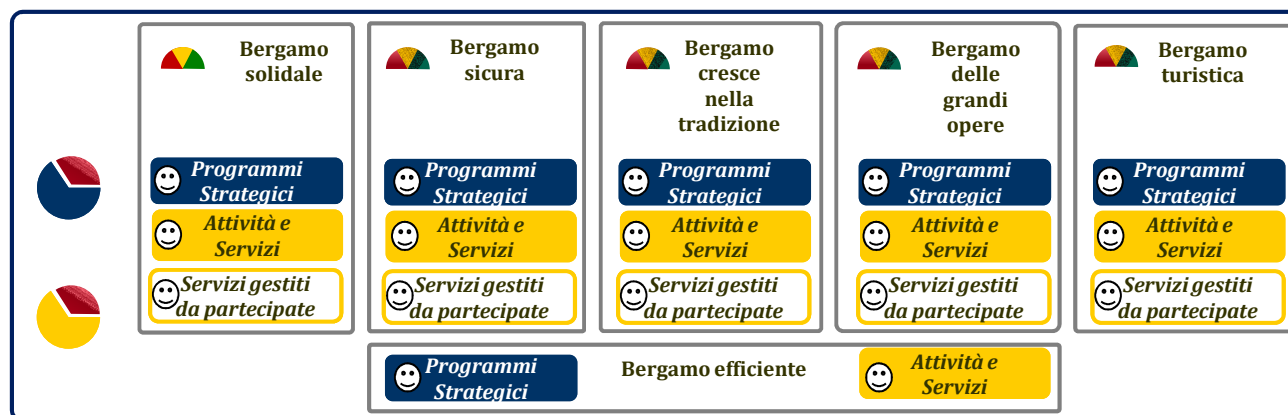
22 Programmi Strategici

36 Attività e Servizi

3 Stati di salute

8 Aree di impatto

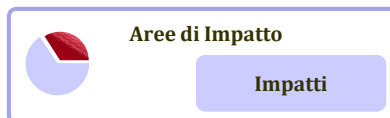
Confronti



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



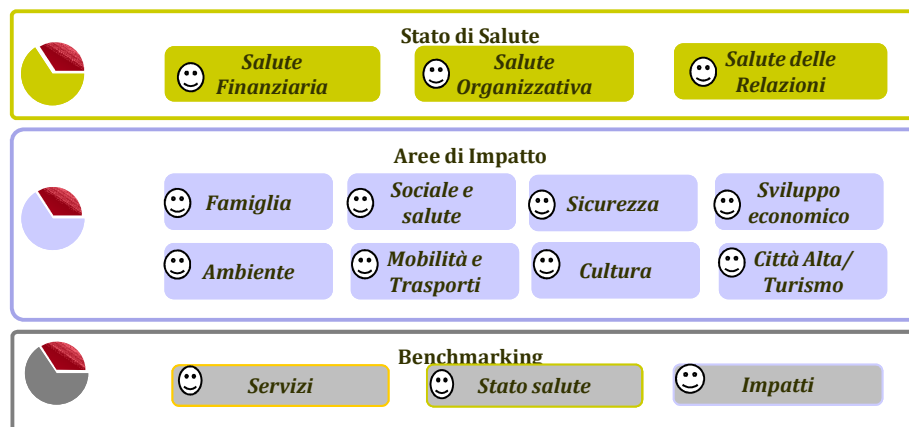
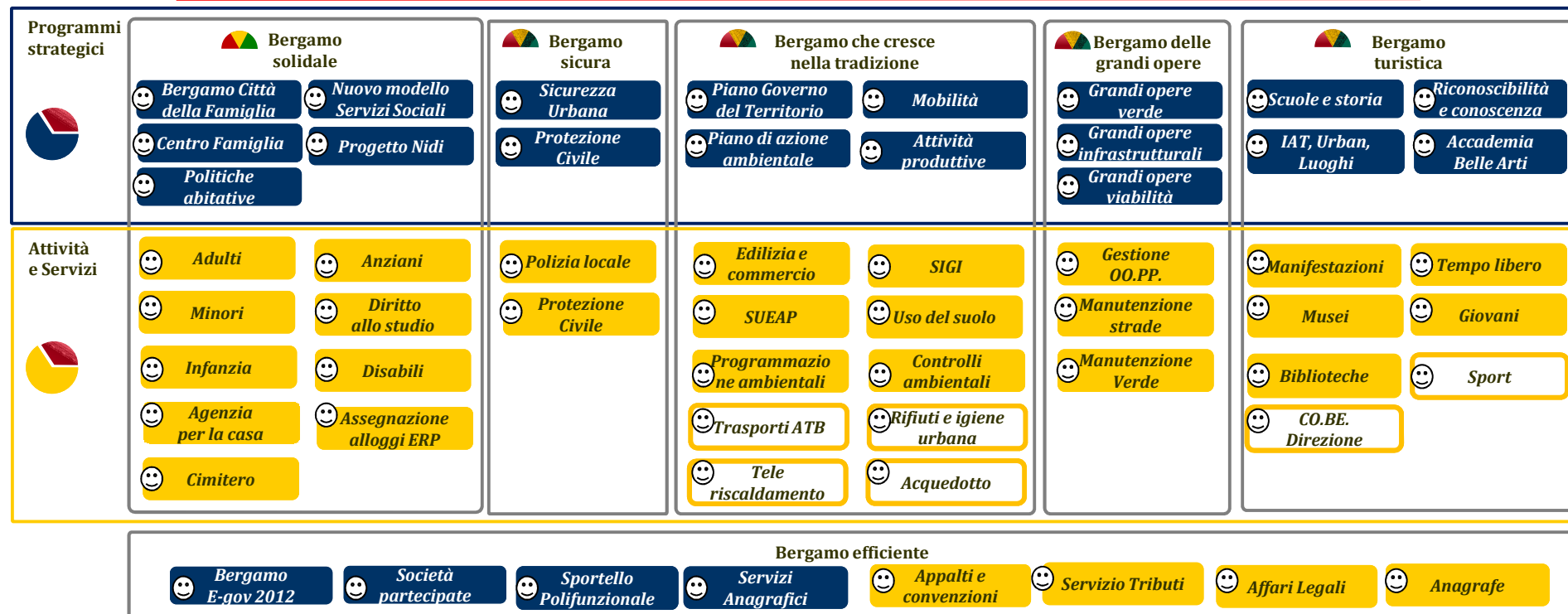
Per ogni grande obiettivo un diagramma a barometro indicherà a fine 2011 se nel corso dell'anno Bergamo è migliorata o no.



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



Gli obiettivi del Comune di Bergamo

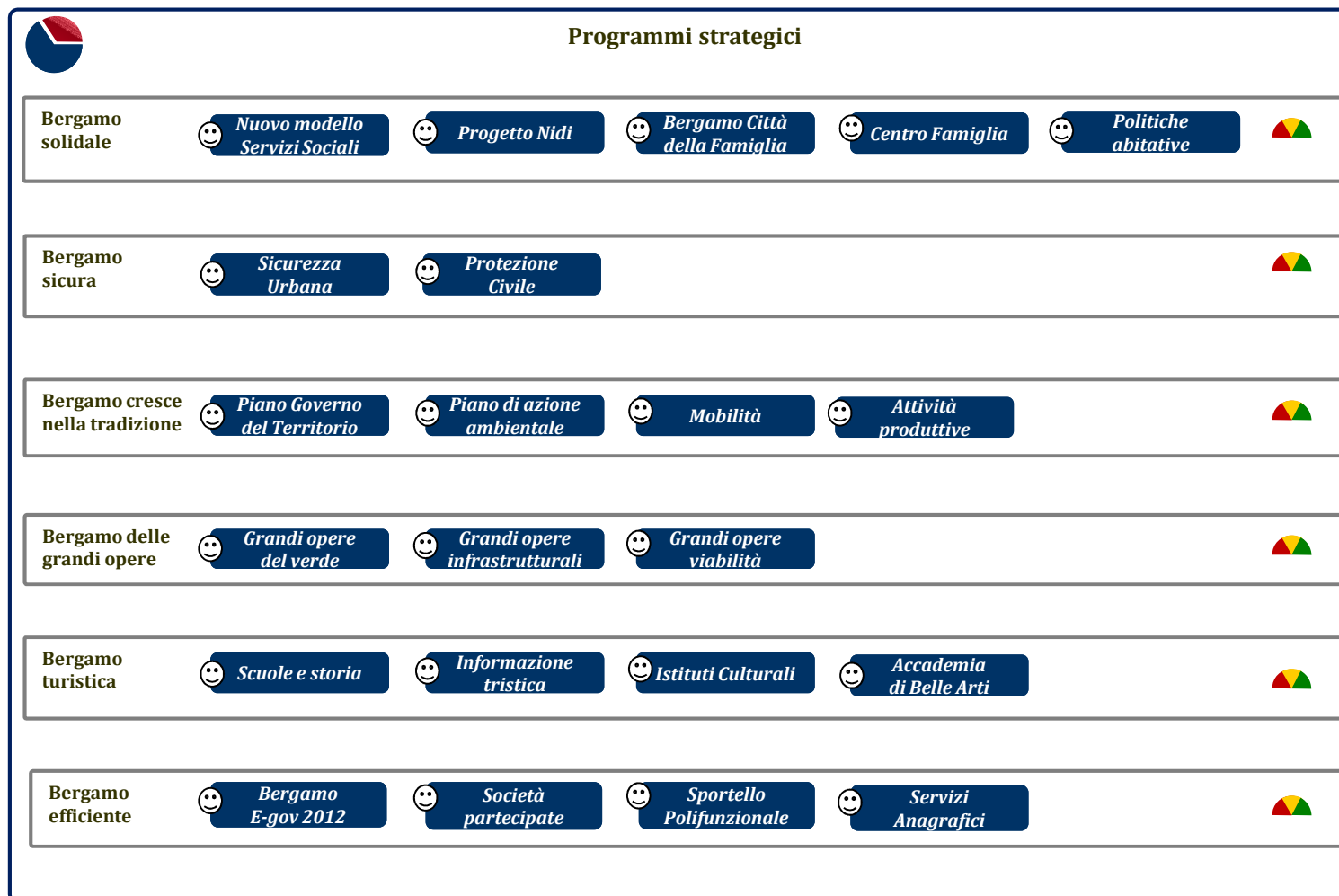


Le schede con gli obiettivi di performance del Comune di Bergamo

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.

| | | | |
|---|----------------------|--|--|
| <div>Bergamo solidale</div> <div>Bergamo sicura</div> <div>Bergamo cresce nella tradizione</div> <div>Bergamo grandi opere</div> <div>Bergamo turistica</div> | 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. | <div>Il Comune in sintesi</div> <div>Programmi strategici</div> <div>Attività e servizi</div> <div>Stato di Salute</div> <div>Impatti</div> <div>Bench marking</div> <div>Allegati</div> |
| | 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. | |
| | 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. | |
| | 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. | |
| | 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). | |

I programmi strategici - overview



Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Allegati



COMUNE DI BERGAMO

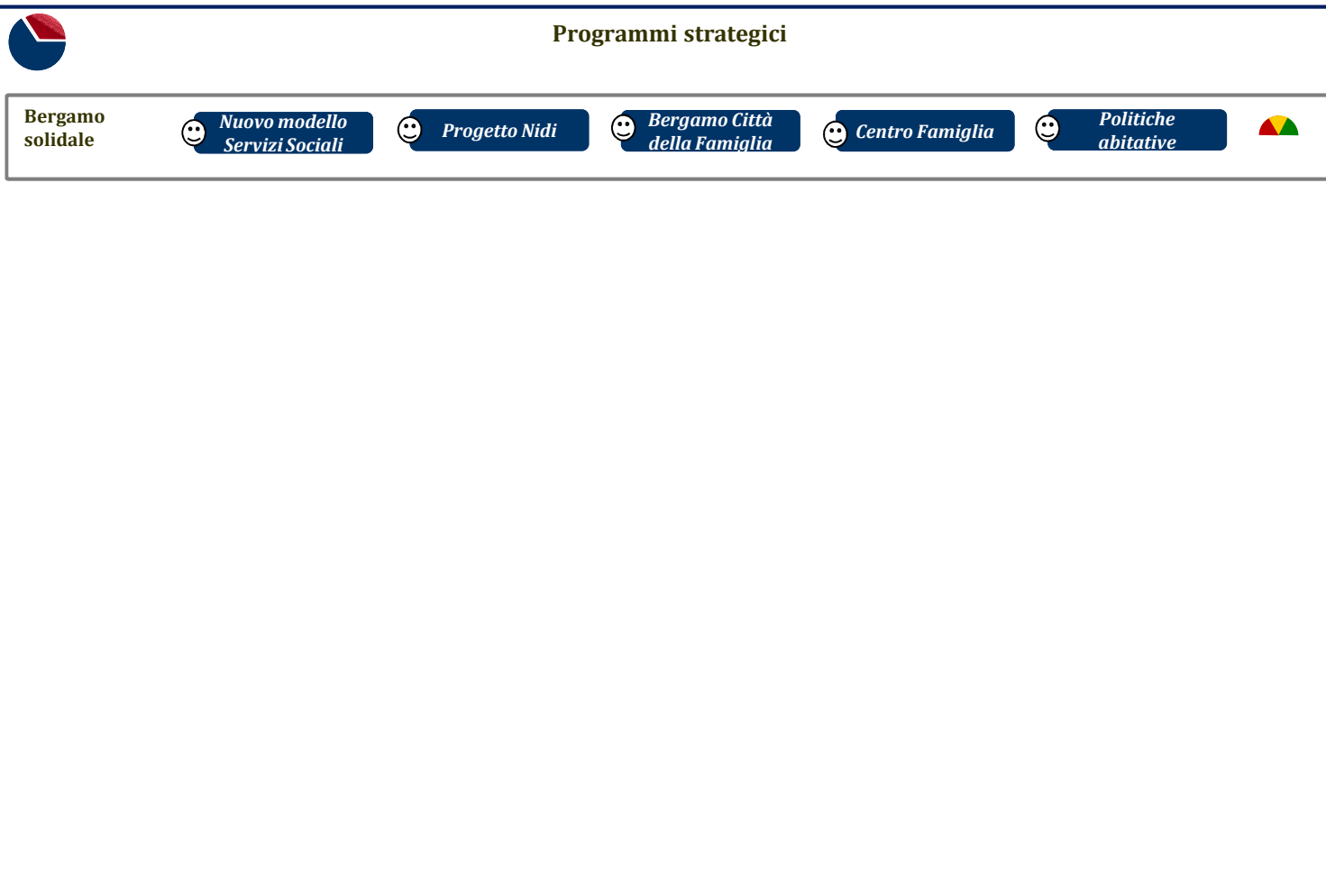
Piano della Performance

Slide

13



I programmi strategici – *Bergamo solidale*



Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Programma strategico - nuovo modello di gestione servizi sociali

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

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 dello sportello PASS | | | |

Indicatori

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

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

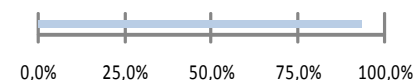
Programma strategico – progetto nidi

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 |



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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|------------|-------------------|---|------------|--------------------|------|------|------|-------------|
| | Bambini inseriti | n. bambini inseriti | 560 | 600 | 560 | 580 | 600 | |
| | Gradimento utenza | giudizi positivi rilevati da questionario | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – Bergamo città della famiglia

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 comedestinataria 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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|------------|--|--------------------------------------|------------|--------------------|------|------|------|-------------|
| | Focus group testimoni privilegiati | n. incontri | n. | 3 6 | 6 | | | |
| | Documenti informativi (vademecum) e Documento finale (Piano Operativo) | n. documenti | n. | 0 2 | 2 | | | |
| | Coinvolgimento assessori-giunta | n. incontri formativi ed informativi | n. | 0 2 | 2 | | | |
| | Iniziative realizzate per la realizzazione del programma | n. iniziative | n. | 0 3 | 3 | | | |

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programmi strategici

Programma strategico - Centro famiglia

Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

| 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 | <div><div></div></div> | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| | Predisposizione spazio fisico adeguato | <div><div></div></div> | | | | | | | |
| | Individuazione di servizi già disponibili rientranti nel progetto | <div><div></div></div> | | | | | | | |
| | Apertura all'utenza | <div><div></div></div> | | | | | | | |
| | Creazione di una newsletter del centro | <div><div></div></div> | | | | | | | |
| | Costruzione rete di collaborazione con altri soggetti | <div><div></div></div> | | | | | | | |
| | Ampliamento di gamma di servizio ai comuni dell'ambito | <div><div></div></div> | | | | | | | |
| | Ampliamento gamma di servizi | <div><div></div></div> | | | | | | | |
| Indicatori | Indicatore | Formula | | Stato 2010 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
| | Servizi progettati | n. servizi | n. | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | |
| | Utenti | n. utenti | n. | 200 | 500 | 500 | 650 | 800 | |
| | Servizi attivati | n. servizi | n. | 0 | 6 | 4 | 4 | 6 | |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – politiche abitative

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 | 0 0,25 0,5 0,75 1 |

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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|------------|--|---|----|------------|--------------------|---------|---------|---------|-------------|
| | Realizzazione e recupero di edilizia convenzionata | n. alloggi di edilizia convenzionata realizzati nel triennio (*) | n. | 20 | 750 | 150 | 450 | 750 | |
| | Attuazione Contratto di Quartiere di Grumello | stato avanzamento n° progetti attivati nell'ambito del Contratto | n. | 8 | 19 | 13 | 19 | 19 | |
| | Realizzazione e recupero di edilizia residenziale pubblica | n. alloggi di ERP realizzati o resi disponibili su base | n. | 110 | 150 | 150 | 150 | 150 | |
| | Promozione affitto calmierato | n. contratti a canone calmierato stipulati su base annua dall'Agenzia per la Casa | n. | 23 | 40 | 30 | 40 | 40 | |
| | Fondo sociale affitti (F.S.A.) | n. contributi concessi su base annua | € | 989.279 | 950.000 | 950.000 | 950.000 | 950.000 | |

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programmi strategici



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Slide

19

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici – *Bergamo sicura*



Programmi strategici

Bergamo
sicura



Sicurezza
Urbana



Protezione
Civile



Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Programma strategico – sicurezza urbana

Assessorato alla sicurezza

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigenti: Virgilio Appiani

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|----|------------|--------------------|---|------|------|-------------|
| Indicatore di avanzamento | Indicatore | Formula | | Stato 2010 | Target a fine 2013 | <div><div></div></div> <div>0%25%50%75%100%</div> | | | |
| | Sviluppo delle 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 | | | | | | | | |
| | Sviluppo ed aggiornamento del sistema di videosorveglianza | | | | | | | | |
| | Predisposizione nuovo regolamento di polizia urbana | | | | | | | | |
| | Elaborazione di una mappa geo-referenziata del rischio | | | | | | | | |
| | Analisi per predisposizione ordinanze in materia di sicurezza urbana afferenti i nuovi poteri del 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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
| | Ampliamento sistema videosorveglianza | n. telecamere (singoli apparati ripresa) | n. | 79 | 93 | 93 | 93 | 93 | |
| | Predisposizione ordinanze e regolamenti comunali | n. ordinanze/regolamenti | n. | 1 | 8 | 5 | 8 | 0 | |
| | Formazione del personale in attuazione convenzione regionale | n. ore formative | n. | 6 | 900 | 300 | 600 | 900 | |
| | Predisposizione piani di intervento per le politiche della sicurezza urbana | n. piani di intervento | n. | 3 | 7 | 5 | 7 | 0 | |
| | | | | | | | | | |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

















Città Alta/
Turismo

Programma strategico - protezione civile

Assessorato alle sicurezze

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigente: Virgilio Appiani

| | Indicatore | Formula | | Stato 2010 | Target a fine 2013 | | | | |
|---------------------------|---|---|----|--|--|--|------|------|-------------|
| Indicatore di avanzamento | Sviluppo di azioni integrate per una nuova riorganizzazione del sistema di Protezione Civile | n. azioni che consentono lo sviluppo del sistema di Protezione Civile | 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 nonché 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 il requisito di “operatività” per la gestione delle emergenze | | |  |  |  | | | |
| | Adottare il piano comunale di gestione delle emergenze | | |  |  |  | | | |
| Indicatori | Indicatore | Formula | | Stato 2010 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
| | Ampliamento Gruppo Volontari Protezione Civile | n. volontari | n. | 55 | 70 | 60 | 65 | 70 | |
| | Formazione del volontariato | % di volontari che hanno conseguito l'abilitazione regionale | % | 35% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | Progettazione esercitazioni del sistema | n. esercitazioni di sistema | n. | 0 | 6 | 2 | 2 | 2 | |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

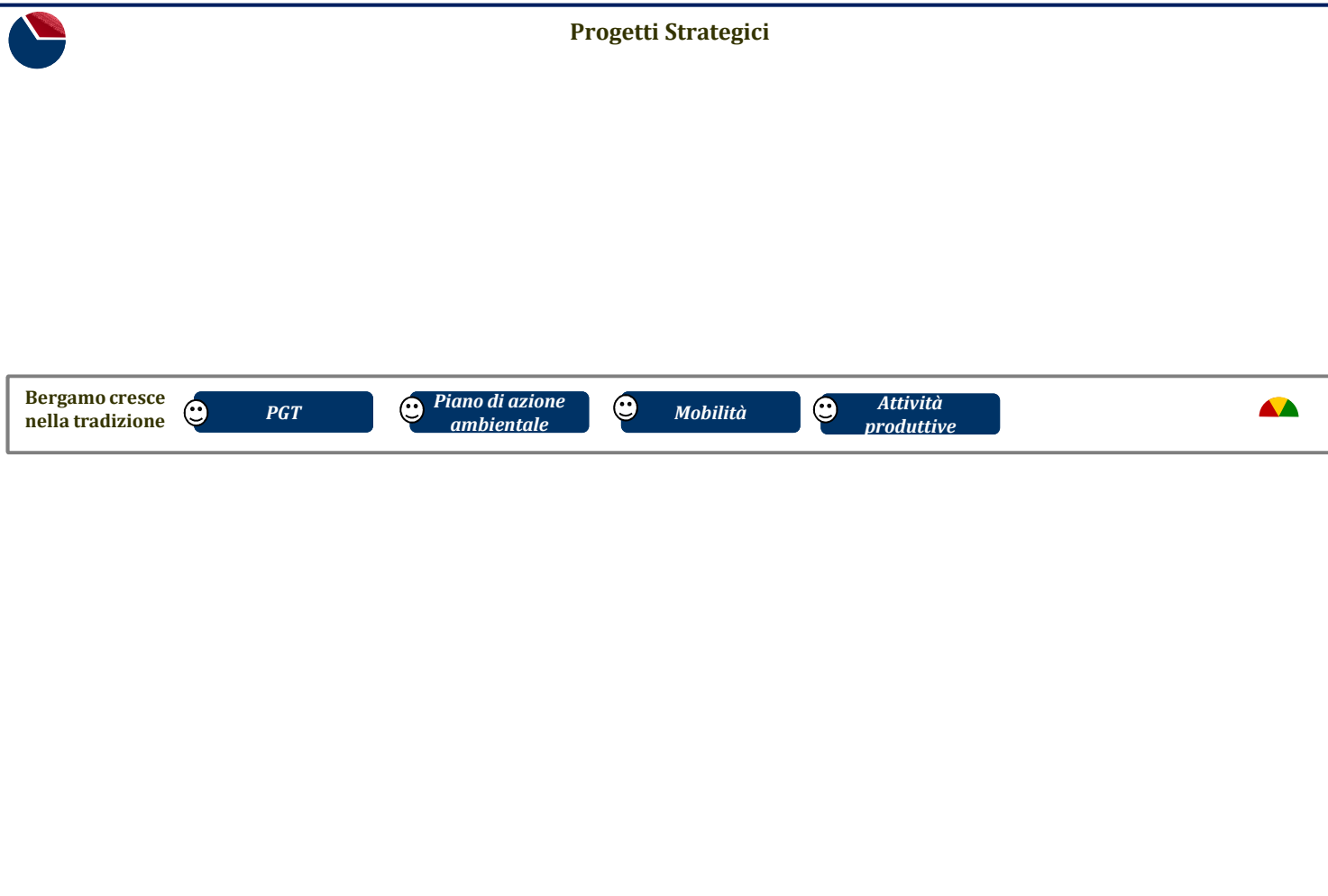
Piano della Performance

Slide

22



I programmi strategici – Bergamo che cresce nella tradizione



Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Programma strategico – Piano di Governo del Territorio – PGT

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 delle proposte preliminari di Piani Attuativi presentate | % | 43,5% | 92% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descrizione | La presente scheda mostra per una serie di Ambiti di Trasformazione gli stati di avanzamento del progetto legati alla quattro fasi qui a fianco individuate. Il Piano di Governo del Territorio approvato dal Consiglio Comunale, rappresenta lo strumento prin | | | | | | | | | | Presentazione Proposte Preliminari A.T. | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Presentazione istanza definitiva A.T. - Istruttoria tecnica/commissioni A.T. | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Approvazione dei Piani di Azione - Sottoscrizione convenzioni attuative | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Inizio ed esecuzione lavori/cessione servizi-aree | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 - Vigili del Fuoco | 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 | | 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 | |

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programma strategico – piano di azione ambientale

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

| Indicatore di avanzamento | Indicatore | Formula | Stato 2010 | Target a fine 2013 | |
|---------------------------|----------------------|---------|------------|--------------------|-------------------|
| | Attuazione dei piani | si/no | 0 | 1 | 0 0,25 0,5 0,75 1 |

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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|---|--|------------|--------------------|--------|-------|-------|-------------|
| Approvazione dei Piani ambientali | si/no | no | si | si | | | |
| Grado di attuazione dei Piani | n. nuove azioni realizzate / n. azioni programmate | % | 1 | 10 | 3 | 7 | 10 |
| Grado di riduzione dei consumi di energia | riduzione dei consumi di energia del Comune | % | 47.140 | 43,134 | -5% | -10% | -15% |
| Incremento della quota di energie rinnovabili | incremento della quota di energie rinnovabili | % | 0,29% | 3,29% | 1,29% | 2,29% | 3,29% |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – mobilità

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 | si/no | 0 | 1 |



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

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – attività produttive

Assessorato: Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Dirigente: Nicola Cimmino

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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|------------|--|---|------------|--------------------|------|------|------|-------------|
| | manifestazioni organizzate sul territorio | n° di iniziative / manifestazioni organizzate da privati sul territorio | 665 | 700 | 670 | 670 | 700 | |
| | attività commerciali aperte | n° nuove attività commerciali aperte | 336 | 400 | 350 | 370 | 400 | |
| | Interventi di riqualificazione e arredo urbano | n° interventi | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Slide

27



I programmi strategici – Bergamo delle grandi opere



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

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

Programma strategico - grandi opere del verde

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

| Indicatore | Formula | | Stato 2010 | 2011 | |
|---------------------------|---|---|------------|-------------------------|---|
| Indicatore di avanzamento | Stato di avanzamento delle opere | somma(data rilevazione-data avvio studio preliminare)/Somma(data conclusione esecuzioni lavori-data avvio studio preliminare) | % | 71% | 71% |
| | | | | | 0 0,25 0,5 0,75 1 |
| Descrizione | La presente scheda offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle quattro fasi individuate qui a fianco. 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 | 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 | 75,8% | 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 | 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 |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

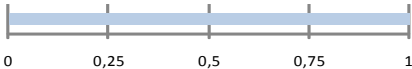
Città Alta/
Turismo

Programma strategico – grandi opere infrastrutturali in esecuzione

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 di avanzamento delle opere | Somma(data rilevazione-data avvio studio preliminare)/Somma(data conclusione esecuzioni lavori-data avvio studio preliminare) | % | 80% | 80% |  | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | | | | | | | | | | | | | |
| Descrizione | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fasi | Fase | | | 2011 | | | | | | | | | | | | 2012 | | 2013 | |
| | 1 - Ristrutturazione Accademia Carrara | PREVISIONE | 90,0% | 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 | 61,0% | 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 | 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 | | | | | | | | | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

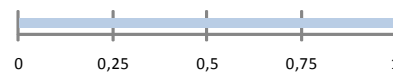
Città Alta/
Turismo

Programma strategico – grandi opere infrastrutturali in progettazione

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Dario Mazza

| | | | | | | |
|---------------------------|----------------------------------|---|---|-----|-----|---|
| Indicatore di avanzamento | Stato di avanzamento delle opere | Somma(data rilevazione-data avvio studio preliminare)/Somma(data conclusione esecuzioni lavori-data avvio studio preliminare) | % | 34% | 34% |  |
|---------------------------|----------------------------------|---|---|-----|-----|---|

Descrizione

La presente scheda, continuazione della precedente (A) 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 | |
|-------------------------|------------|-------|--|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|--------|--------|--------|
| 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 | 35,3% | | G | F | M | A | M | G | L | A | S | O | N | D | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem |
| | ATTUAZIONE | 35,3% | | G | F | M | A | M | G | L | A | S | O | N | D | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem |

| Indicatori | Indicatore | Formula | | Stato | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------|----------------------------|---|--------|-------|------|------|------|
| | Rispetto tempi programmati | 1-(Somma dei mesi di ritardo totali)/(12*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 |

Programmi strategici

Programma strategico – grandi opere della viabilità

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete

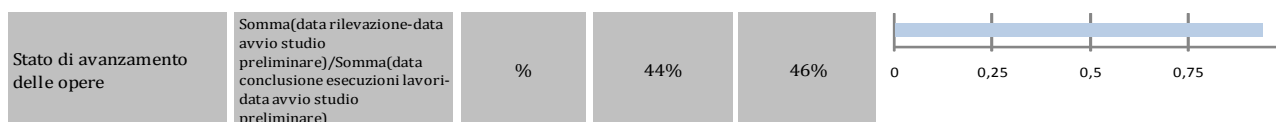
Assessore: Alessio Saltarelli

Assessorato Infrastrutture e gestione mobilità, Trasporti,

Assessore: Gianfranco Ceci

Spazi e tempi urbani, Tempi e orari città

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Pietro Foresti



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 d'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

| 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 |

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | |
|----------------------------|---|--------|------|------|------|------|--|
| Rispetto tempi programmati | 1-(Somma dei mesi di ritardo totali)/(12*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 | |

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/Turismo

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Slide

32

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

I programmi strategici – overview



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Bergamo
turistica



Scuole e storia



Informazione
turistica



Istituti Culturali



Accademia
Belle Arti



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking


Allegati

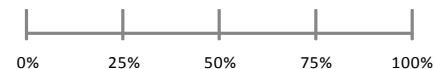
Programma strategico - scuole e storia

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

| | Indicatore | Formula | | Stato | Target | |
|---------------------------|---|--|---|-------|--------|---|
| Indicatore di avanzamento | Diffusione di pubblicazioni a tema, anche presso le scuole. | Numero delle scuole secondarie superiori che si avvalgono dei testi a tema di storia locale. | % | 0% | 50% |  |
| | | | | | | |



Descrizione
Valorizzare la storia locale, le istituzioni ed i personaggi protagonisti, anche attraverso la realizzazione di pubblicazioni a tema, di itinerari turistici e di audioguide. Nell'ambito di questo progetto è fondamentale la stretta collaborazione con le istituzioni scolastiche e con gli insegnanti, anche al fine di ampliare i programmi ministeriali nella materia della storia.

| Fasi | Fase | 2011 | 2012 | 2013 |
|------|--|------|------|------|
| | Monitoraggio dei bisogni di pubblicazioni di storia locale da parte dei docenti | | | |
| | Sviluppo di iniziative e di materiale didattico per la conoscenza della storia locale. | | | |
| | Approfondimenti di storia locale da parte dei docenti. | | | |

| Indicatori | Indicatore | Formula | Stato 2010 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|------------|--|---|------------|--------------------|------|------|------|-------------|
| | Monitoraggio degli argomenti di storia locale di interesse per i docenti e gli alunni. | registrazione dei bisogni didattici e loro analisi. Scuole che approfondiscono argomenti di scuola locale | n. | 0 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| | Definizione dei contenuti per l'attività didattica, insieme con i docenti. | redazione e diffusione di testi tematici di storia locale. | n. | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| | Diffusione di pubblicazioni a tema, anche presso le scuole. | percentuale delle scuole che decidono di approfondire argomenti di storia locale. | % | 0 | 50% | 10 | 30 | 50 |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

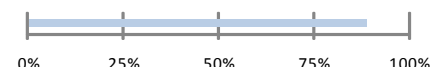
Programma strategico - Informazione turistica IAT e Bergamo Card

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

| Indicatore | Formula | | Stato | Target |
|--------------------------------|--|----|--------|--------|
| n. presenze registrate c/o IAT | n. utenti che richiedono servizi forniti dai due IAT | n. | 122213 | 137000 |



I punti di informazione ed accoglienza turistica sono due: uno in Città alta, presso la Torre di Gombito, l'altro in Città bassa, presso l'Urban Center. L'Urban Center è un centro polifunzionale di informazione ed accoglienza turistica, oltre che di promozione culturale sia per i visitatori sia per i bergamaschi. Per la completa realizzazione del progetto, nel nuovo Urban Center, saranno determinanti i servizi per l'accoglienza e la mobilità, quali l'operatività del nuovo deposito bagagli e la possibilità di utilizzo facilitato di mezzi di trasporto pubblici, tramite la nuova Bergamo Card, titolo per l'utilizzo del trasporto pubblico urbano e per l'accesso ai musei.

| Fase | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| identificazione dei bisogni degli utenti | | | |
| sviluppo di pacchetti di itinerari turistici | | | |
| iniziative per l'accompagnamento e la guida degli utenti nei luoghi notevoli della città | | | |

| Indicatore | Formula | | Stato 2010 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|---|---|----|------------|--------------------|---------|---------|---------|-------------|
| Monitoraggio dei bisogni dell'utenza anche tramite la compilazione di questionari | registrazione dei bisogni e loro analisi (n. bisogni rappresentati) | n. | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | |
| Promozione del turismo culturale della città sul territorio nazionale ed estero | spesa per attività di comunicazione | € | 38.181 | 114.000 | 38.000 | 76.000 | 114.000 | |
| Presenze registrate c/o IAT Città Alta e Bassa | n. visitatori attratti dall'attività di promozione | n. | 122.213 | 125.000 | 123.000 | 124.000 | 125.000 | |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico - istituti culturali

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

| Indicatore di avanzamento | Indicatore | Formula | | Stato 2010 | Target a fine 2013 | <div><div></div></div> | | | | |
|---------------------------|---|--|----|------------|--------------------|------------------------|---------|---------|-------------|------|
| | Presenze registrate c/o i musei e le biblioteche | n. di utenti che si avvalgono dei servizi offerti dai musei e dalle 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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance | |
| | Monitoraggio dei bisogni di conoscenza per materia da parte dei cittadini. | registrazione dei bisogni e loro analisi. (n. questionari distribuiti) | n. | 2.720 | 17.000 | 16.320 | 16.500 | 17.000 | | |
| | Promozione e divulgazione delle iniziative didattiche presso i cittadini residenti | diffusione di pubblicazioni e testi didattici dedicati. N. guide distribuite | n. | 116.666 | 710.000 | 700.000 | 705.000 | 710.000 | | |
| | Presenze registrate c/o i musei e le biblioteche | n. dei cittadini residenti che decidono di accedere alle attività didattiche fornite dagli istituti culturali. | n. | 5.000 | 60.000 | 60.000 | 60.000 | 60.000 | | |
| | Attrattività culturale | % visitatori non residenti Provincia di Bergamo | % | 6 | 42 | 38 | 40 | 42 | | |
| | Coinvolgimento | n. alunni (residenti e non) che partecipano alle attività didattiche fornite dagli istituti culturali. | n. | 6.668 | 40.000 | 40.000 | 40.000 | 40.000 | | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico - Accademia di belle arti "G. Carrara"

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 | raggiunto/non raggiunto | 0 | 1 |

0 0,25 0,5 0,75 1

Descrizione Nata nel 1796, l'Accademia Carrara di Bergamo è tra le più antiche Accademie in Italia. Istituzione di Alta Formazione artistica interamente finanziata dal Comune di Bergamo. Attualmente è in elaborazione lo statuto di autonomia che prevede la creazione di organi di governo e la verifica dei meccanismi di autonomia finanziaria, marketing dell'Accademia per consentire un livello di selezione più alto.

| Fasi | Fase | 2011 | 2012 | 2013 |
|------|---|------|------|------|
| | Definizione proposta di Statuto | | | |
| | Approvazione statuto | | | |
| | Individuazione procedura per 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 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|------------|---|---|------------|--------------------|---------|---------|---------|-------------|
| | Iscritti agli esami di ammissione all'accademia | n. iscritti all'esame di ammissione all'Accademia | n. 90 | 110 | 90 | 100 | 110 | |
| | Posti disponibili | n. posti disponibili | 90 | 110 | | | | |
| | Docenti | n. docenti / n. studenti iscritti | % 35,6% | 29,1% | 35,6% | 32,0% | 29,1% | |
| | Costo medio del servizio | costo attività didattica / n. popolazione didattica | € 5.000 | 4.091 | 5.000 | 4.500 | 4.091 | |
| | Entrate | volume rette | € 130.000 | 158.889 | 130.000 | 144.444 | 158.889 | |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo



I programmi strategici - *Bergamo efficiente*



Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Bergamo
efficiente



Bergamo
E-gov 2012



Società
partecipate



Sportello
Polifunzionale



Servizi
Anagrafici



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

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,

Assessore: Marcello Moro

Innovazione tecnologica

Dirigenti: in varia misura tutti i dirigenti

| Indicatore di avanzamento | Indicatore | Formula | % | Stato 2010 | 2011 | | | | |
|---------------------------|---|--|--------|------------|--------|--|--------|--------|-------------|
| | Grado di cambiamento | Percentuale servizi avviati | % | 18% | 47% | 0 0,25 0,5 0,75 1 | | | |
| 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 | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Albo on line | Accessibilità dell'ambo on line | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Firma digitale | Impiego della firma digitale nelle comunicazioni | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Timbro digitale | Sviluppo del timbro digitale da apporre sui documenti | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Sportello On line SUEAP | Il servizio viene reso disponibile trami il portale SIGI | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Sportello polifunzionale | Creazione dello sportello polifunzionale | 1° Sem | 2° Sem | 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 | 1° Sem | 2° Sem | |
| | PASS | Diversi servizi alla persona fruibili on-line | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Albo fornitori | Albo fornitore digitalizzato e on line | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | SIGI - Polis Comune Amico | Portalizzazione virtuale dei servizi offerti dal Comune | 1° Sem | 2° Sem | 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 | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Bergamo card | Titolo che dà diritto all'utilizzo di tutti i mezzi | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Anagrafe | Passaggio del software ad un ambiente web | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Piano della Performance | Predisposizione del Piano della performance | 1° Sem | 2° Sem | 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 | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Radiocomunicazione | 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 | 1° Sem | 2° Sem | |
| | Videosorveglianza | Installazione di videocamere nelle strade del Comune | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

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

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

| Indicatore | Formula | | Stato 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|--|---|--|------------|---------|---------|---------|-------------|
| Attuazione piano performance | si/no | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 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 | | 810.000 | 900.000 | 900.000 | 900.000 | |
| Servizi on line | n.servizi rilasciati dal Comune | | 29 | 30 | 30 | 30 | |
| Connettività sedi | nr. Sedi con collegamento wireless | | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Rispetto dei tempi di progetto | Fatto = sì; Non fatto = no | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| % provvedimenti dematerializzati (n. 8660 provvedimenti) | provvedimenti dematerializzati/provvedimenti adottati | | 0% | 100% | 100% | 1 | |
| % atti pubblicati on line | atti pubblicati online/atti adottati | | 100% | 100% | 100% | 1 | |
| % procedimenti pubblicati on line | procedimenti pubblicati online/procedimenti censiti | | 0% | 100% | 100% | 1 | |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – le società partecipate

Assessorato al Bilancio e Tributi

Assessore: Enrico Facoetti

Dirigente: Elena Pasini

Società partecipate del Comune di Bergamo

| Indicatore | Formula | | Stato 2010 | 2011 | |
|------------|---------|--|------------|------|---|
| | | | | | <div> <div></div> <div>0</div> <div>0,25</div> <div>0,5</div> <div>0,75</div> <div>1</div> </div> |

La presente scheda offre la ricognizione e l'analisi di posizionamento, secondo l'articolazione predisposta qui a fianco, delle società partecipate affidatarie di servizi pubblici rispetto alle recenti riforme in materia (in particolare art. 13 D.L. 223/

| |
|-------------------------|
| Piena Proprietà |
| Partecipazione |
| Autonomia e concessione |

| Partecipata | Indicatore di Servizio | | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|---|---|---|---------|---------|--------|--------|-------------|
| partecipazione in ATB Mobilità S.p.A. | CS sottoscritto e versato del Comune di Bg / CS sociale sottoscritto e versato totale | % | 100,00% | 100,00% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione nell'Azienda Farmaceutica Municipale di Bergamo S.p.A. | quota di partecipazione | % | 20,00% | 20,00% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione in Bergamo Infrastrutture S.p.A. | quota di partecipazione | % | 99,52% | 99,52% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione in Bergamo Mercati S.p.A. | quota di partecipazione | % | 67,00% | 67,00% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione in Bergamo Onoranze Funebri S.r.l. | quota di partecipazione | % | 100,00% | 100,00% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione in Bergamo Servizi Pubblici S.r.l. | quota di partecipazione | % | 100,00% | 100,00% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione in CO.BE. Direzionale S.p.A. | quota di partecipazione | % | 95,92% | 95,92% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione in Porta Sud S.p.A. | quota di partecipazione | % | 35,00% | 35,00% | 1° Sem | 1° Sem | |
| partecipazione in Bergamo Fiera Nuova S.p.A. | quota di partecipazione | % | 28,30% | 28,30% | 1° Sem | 1° Sem | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – gli indicatori sulle società partecipate

Assessorato al Bilancio e Tributi

Assessore: Enrico Facchetti

Dirigente: Elena Pasini

Società partecipate del Comune di Bergamo

| Indicatore | Formula | | Stato 2010 | 2011 |
|------------|---------|--|------------|------|
| | | | | |

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

| Indicatore | Formula | | Stato 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|---|--|----|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Bergamo solidale Adozione carta dei servizi x singola società | n. carte dei servizi adottate | n. | 5 | 5 | 9 | 11 | |
| Bergamo sicura partecipazione nell'Istituzione per i Servizi alla Persona | Dotazione | € | 5.247.166 | 5.250.000 | 5.300.000 | 5.300.000 | |
| Organismi partecipati | n. di organismi partecipati | n. | 14 | 14 | 14 | 14 | |
| Bergamo cresce nella tradizione Servizi forniti ai cittadini per singola società | n. dei servizi forniti ai cittadini dagli organismi partecipati | n. | 17 | 17 | 17 | 17 | |
| Bergamo grandi opere Trasparenza condizioni del servizio offerto | n. carte servizi/ n. servizi offerti alla cittadinanza | % | 0 | 0 | 80% | 100% | |
| Bergamo turistica Rispetto standards qualitativi/quantitativi | risultati effettivi/target | % | N.D. | 70% | 95% | 95% | |
| Bergamo efficiente Comunicazione esterna | n. siti (sito comunale/ siti c/o aziende) riguardanti i servizi esternalizzati | n. | 11 | 11 | 11 | 11 | |

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programma strategico – sportello polifunzionale

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 | Somma(data rilevazione-data avvio studio preliminare)/Somma(data conclusione esecuzioni lavori-data avvio studio preliminare) | % | 22% | 22% | <div><div></div><div>0,0%25,0%50,0%75,0%100,0%</div></div> | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descrizione | La presente scheda offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle quattro fasi individuate qui a fianco. 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 dell'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 |
| | Acquisto degli arredi e delle attrezzature e organizzazione dello | 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 | PREVISIONE | 0,00% | G | F | M | A | M | G | L | A | S | O | N | D | 1° Sem | 2° Sem | 1° Sem | 2° Sem |
| | | ATTUAZIONE | | 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 | | 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 | 2011 | 2012 | 2013 | | | | | | | | | | | |
| | | Rispetto tempi programmati | 1-(Somma dei mesi di ritardo totali)/(12*4) | % | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | |
| | | Attivazione sportello unico | n.tipologia di sportelli attivi | n. | 4 | 4 | 4 | 1 | | | | | | | | | | | |
| Estensione orario | | orari di apertura giornaliera | h | diversificato | diversificato | diversificato | unificato esteso | | | | | | | | | | | | |
| Riduzione personale | | addetti | n. | 16 | 16 | 16 | 15 | | | | | | | | | | | | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Programmi
strategici

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Programma strategico – servizi anagrafici

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,

Assessore: Marcello Moro

Innovazione tecnologica

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% 50,0% 75,0% 100,0% |

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 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 |
|------|--|--------|---------|----------|
| | Trasferimento dei dati dal programma informatico in uso al nuovo | | | |
| | 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 nastro orario e confronto con il personale | | | |
| | Estensione dell'orario di apertura ad un pomeriggio alla settimana | | | |
| | Individuazione di altre sale idonee per la celebrazione dei matrimoni | | | |
| | Comunicazione alla Prefettura | | | |
| | Organizzazione del servizio | | | |
| | Celebrazione dei matrimoni civili in più sedi | | | |

| Indicatori | Indicatore | Formula | Stato 2010 | Target a fine 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Performance |
|------------|---|------------------------------|------------|--------------------|------|------|------|-------------|
| | Trasferimento dei dati , correzione anomalia e test | fatto= si/no | 0 | si | si | no | no | |
| | Richiesta di autorizzazione al Ministero | fatto= si/no | 0 | si | si | no | no | |
| | Attivazione del servizio | fatto= si/no | 0 | si | no | si | si | |
| | Aumento numero ore di apertura | maggiori ore/ore di apertura | h | 358 | 363 | 358 | 363 | |
| | Aumento del numero delle sale | n./1 | n. | 1 | 6 | 4 | 6 | |

Programmi strategici

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Famiglia

Sociale e
salute

Sicurezza

Sviluppo
economico

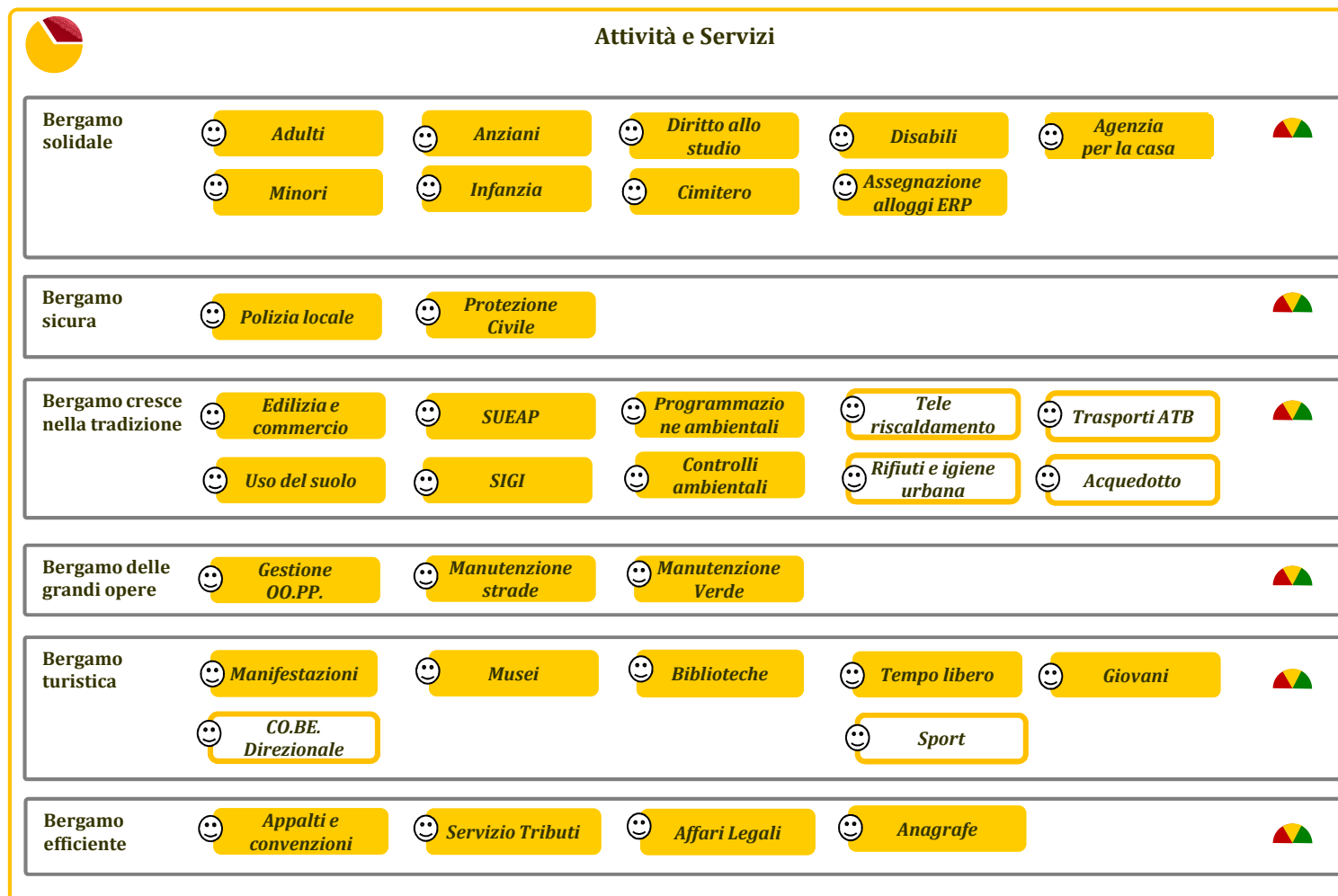
Ambiente

Mobilità e
Trasporti

Cultura

Città Alta/
Turismo

Le attività ed i servizi - overview



Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute


Impatti

Benchmarking

Allegati





Le attività ed i servizi - *Bergamo solidale*





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

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking


Allegati

Servizio - adulti

Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

| | | | | | | | |
|-------------|---|--|-----|--------|-------|-------|--|
| Descrizione | 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. | | | | | | Performance  |
| 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. | | |
| | 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 CS effettuate | <i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i> | % | n.d. | n.d. | | |
| | Qualità percepita del servizio | <i>% di soddisfazione nel servizio</i> | % | n.d. | n.d. | | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Servizio - minori

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. minori assistiti servizio ADM

n.

453

453

0,0%

Minori inseriti

numero minori inseriti in struttura

n.

132

132

0,0%

Servizio affidi

numero utenti ammessi / richiedenti

n.

53

58

9,4%

Qualità

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Tempestività di risposta servizio ADM

tempo medio tra domanda e inserimento ADM

gg

30

30

0,0%

Standard tempi di attivazione

tempo medio di attesa tra domanda e attivazione servizio

gg

2

2

0,0%

Tempestività di risposta per inserimento in istituto

tempo medio tra domanda e inserimento in istituto

gg

30

30

0,0%

Efficienza

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Contributi rette minori

costo annuo / utenti ammessi

€

9.554

9.554

0,0%

Costo annuo ADM

costo annuo / utenti ammessi

€

443

443

0,0%

Efficacia

Indicatore

Formula

2010

2011

Trend

Performance

Grado di risposta alle richieste degli utenti servizio ADM

n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti

%

97%

100%

3,1%

Grado di risposta alle richieste di inserimento in struttura

n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti

%

100%

100%

0,0%

Grado di copertura domanda CRE ESTIVO

n. utenti ammessi / n° utenti richiedenti

%

100%

100%

0,0%

Attività e servizi

Servizio - anziani

Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Descrizione

Il Comune si pone la finalità di aiutare ogni 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 intende valorizzare e sostenere le famiglie che quotidianamente sono 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% | 80% | -15,8% | |
| Ore pro capite mensili servizio S.A.D. | $n. \text{ ore} / n^{\circ} \text{ utenti}$ | h. | 12 | 12 | 0,0% | |
| Ore mensili di disponibilità S.A.D. | $n. \text{ ore mensili} \text{ disponibilità S.A.D.}$ | h. | 9.083 | 7721 | -15,0% | |
| N° ricoveri inabili | $n. \text{ ricoveri}$ | n. | 206 | 206 | 0,0% | |

Qualità

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|--|--|-----|------|------|--------|-------------|
| Tempestività di risposta servizio | $\text{tempo medio tra domanda e inserimento S.A.D.}$ | gg. | 45 | 30 | -33,3% | |
| Standard tempi di attivazione | $n. \text{ giorni medio tra risposta attivazione S.A.D. e prima uscita operatore}$ | gg. | 2 | 2 | 0,0% | |
| Rapporto operatore/utente S.A.D. mensili | $n. \text{ annuo ore-operatore SAD} / n. \text{ utenti S.A.D. mensili}$ | h. | 12 | 17 | 41,7% | |

Efficienza

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|---|---|---|----------|----------|--------|-------------|
| Costo medio per anziano S.A.D. | $\text{costo complessivo} / n. \text{ utenti del servizio}$ | € | 2.863 | 2.416 | -15,6% | |
| Costo medio ricovero RSA comunali per anziano | $\text{costo complessivo} / n. \text{ utenti del servizio}$ | € | 7.858,65 | 7.000,00 | -10,9% | |
| Compartecipazione media degli utenti | $\text{entrate complessiva} / n. \text{ utenti del servizio}$ | € | 334,00 | 400,00 | 19,8% | |
| Tariffa applicata agli utenti | $\text{Tariffa oraria SAD (fasce ISEE) da 0 a € 10,33}$ | € | 10,33 | 13,00 | 25,8% | |

Efficacia

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|--|---|---|--------|------|---------|-------------|
| Grado di risposta alle richieste degli utenti SAD | $n. \text{ domande accolte} / n. \text{ domande presentate}$ | % | 95% | 100% | 5,3% | |
| Grado di risposta alle richieste del contributo rette | $n. \text{ domande accolte} / n. \text{ domande presentate}$ | % | 98,50% | 100% | 1,5% | |
| Livello di partecipazione progetto "E...state bene in città" | $n. \text{ anziani partecipanti alle attività del progetto} / n. \text{ anziani richiedenti}$ | % | 100% | 100% | 0,0% | |
| Qualità percepita del servizio | $\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$ | % | | | #DIV/0! | |

Attività e servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Servizio - infanzia (asili nido)

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.

Performance



| 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 dispobili | 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 disposizioni dei bambini | mq. verde totali / n. bambini che frequentano nidi | mq. | 10 | 10 | 0,00% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Grado di copertura delle spese da parte degli utenti | entrate da rette / tot. Costi del servizio | % | 20,50% | 20% | -2,44% | |
| | Compartecipazione media annua degli 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 di risposta alle richieste degli utenti- domande presentate/domande | n. domande cui è stata data risposta / n. domande presentate | % | 76 | 76 | 0,00% | |
| | Liste di attesa | Bambini in lista di attesa nei nidi comunali | n. | 95 | 95 | 0,00% | |
| | Customer satisfaction | Item sintesi qualità :iscriverebbe ancora il figlio al nido comunale? | % | 98 | 98 | 0,00% | |
| | Attrattività del Centro estivo | n. bambini iscritti a centro estivo a luglio / n. bambini che frequentano | % | 65 | 65 | 0,00% | |

Tariffe =

Attività e servizi

Servizio – sostegno del diritto allo studio

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

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Massimo Chizzolini

Descrizione

La Divisione Sviluppo e Controllo Servizi Scolastici e Socio-educativi si occupa, nell'ambito del diritto allo studio, di servizi ed interventi finalizzati alla realizzazione del diritto all'istruzione e a facilitare la frequenza scolastica. In particolare i maggiori servizi: Trasporto scolastico, assistenza scolastica alla disabilità, dote scuola.

Performance



Quantità

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|---|--|----|---------|---------|--------|-------------|
| Utenti servizio trasporto | <i>n. utenti</i> | n | 494 | 394 | -20,2% | |
| Assistenza utenti disabili | <i>n. utenti</i> | n. | 222 | 266 | 19,8% | |
| Dote scuole | <i>n. utenti</i> | n. | 1.500 | 1.500 | 0,0% | |
| Voucher dote scuola distribuiti | <i>importo complessivo (risorse regionali)</i> | € | 501.600 | 501.600 | 0,0% | |
| Servizio di refezione nella scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado | <i>Pasti erogati</i> | n | 702.076 | 706.000 | 0,6% | |

Qualità

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|---|---|-----|------|------|-------|-------------|
| Trasporto scolastico | <i>automezzi con accompagnatore</i> | nr. | 11 | 11 | 0,0% | |
| tempestività risposta al servizio di assistenza studenti disabili | <i>giorni tra segnalazione della Neuropsichiatria infantile e l'erogazione del servizio</i> | gg | 2 | 2 | 0,0% | |
| Dote Scuola | <i>apertura sportello settimanale</i> | h. | 15 | 15 | 0,0% | |

Efficienza

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|--|-------------------------------------|---|--------|--------|---------|-------------|
| Costo medio del servizio trasporto | <i>costo annuo/utenti ammessi</i> | € | 630,33 | 788,07 | 25,0% | |
| Compartecipazione utente | <i>retta trasporto per alunno</i> | € | 155 | 155 | 0,0% | |
| Costo medio del servizio refezioni scolastiche (Gestione Bergamo servizi s.r.l.) | <i>costo annuo/utenti ammessi</i> | € | 563,87 | | -100,0% | |
| Costo medio del servizio assistenza studenti disabili | <i>costo annuo/studenti ammessi</i> | € | 5.838 | 6.098 | 4,5% | |

Efficacia

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------------------------|---|---|------|------|-------|-------------|
| indagini di CS sul trasporto | <i>questionari raccolti/questionari distribuiti</i> | % | 48% | 48% | 0,0% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Servizio - disabili

Assessorato alle Politiche sociali, Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Gaspare Passanante poi Massimo Chizzolini

Servizio **Disabili** Performance

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 autismo. Le persone diversamente abili possono inoltre occupare il proprio tempo in comunità di lavoro dove viene garantito lo sviluppo psico sociale della persona.



Quantità **Indicatore** **Formula** **2010** **2011** **Trend** **Performance**

| | | | | | | |
|------------------------------------|--|----|-----|-----|-------|--|
| 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**

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|----|----|-------|--|
| 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**

| | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|--------|-------|--------|--|
| Costo medio per disabile | $\text{costo complessivo} / n. \text{ utenti del servizio}$ | € | 997,78 | 995 | -0,28% | |
| Compartecipazione media degli utenti | $\text{entrate complessiva} / n. \text{ utenti del servizio}$ | € | 2.000 | 2.000 | 0,00% | |

Efficacia **Indicatore** **Formula** **2010** **2011** **Trend** **Performance**

| | | | | | | |
|--|---|----|-----|-----|--------|--|
| Grado di risposta alle richieste degli | $n. \text{ domande accolte} / n. \text{ domande presentate}$ | % | 87% | 92% | 5,85% | |
| Associazioni attive | $n. \text{ associazioni nate all'interno dei servizi e nel lavoro di comunità}$ | n. | 15 | 17 | 13,33% | |
| Indagini di CS effettuate | $\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$ | % | 88% | 90% | 2,04% | |
| Qualità percepita del servizio | $\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$ | % | 80% | 80% | 0,00% | |

Attività e servizi

Servizio - cimitero

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 di CS effettuate | <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% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Tariffe =

Servizio – agenzia per la casa

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 di funzionalità del 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</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

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Dirigente: Dario Tadé

| 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 |
| | Disponibilità alloggi ERP | $n. \text{ alloggi ERP disponibili}$ | n. | 110 | 130 | 18,2% | |
| | Domanda soddisfatta | $n. \text{ richieste soddisfatte} / n. \text{ domande presentate}$ | % | 11% | 15% | 36,3% | |
| | Domanda soddisfatta | $n. \text{ richieste soddisfatte} / n. \text{ domande presentate}$ | % | 11 | 13 | 18,2% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Qualità alloggi ERP | $n. \text{ alloggi comunali in manutenzione straordinaria} / n. \text{ alloggi comunali ERP}$ | % | 14 | 10 | -28,6% | |
| | Tempo medio di risposta a guasti | $\text{tempo medio di attesa tra richiesta riparazione e}$ | gg | 15 | 10 | -33,3% | |
| | Qualità vita condominiale | $n. \text{ lamentele scritte pervenute} / n. \text{ nuclei familiari}$ | % | 3,8% | 3,4% | -10,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Morosità | $1 - (\text{Entrate riscosse} / \text{Entrate accertate})$ | % | 18 | 17 | -5,6% | |
| | Efficienza del servizio | $\text{tempi medi di assegnazione degli alloggi ERP disponibili}$ | gg | 25 | 20 | -20,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Turnover | $n. \text{ alloggi ERP liberati nell'anno} / n. \text{ alloggi ERP}$ | % | 1,4 | 1,5 | 7,1% | |
| | Indagini di CS effettuate | $\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$ | % | 50 | 70 | 40,0% | |
| | Qualità percepita del servizio | $\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$ | % | 85 | 90 | 5,9% | |

Attività e servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Slide

55



Le attività ed i servizi - *Bergamo sicura*



Attività e Servizi

Bergamo
sicura



Polizia locale



Protezione
Civile



Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Servizio - polizia locale

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 od 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
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

| 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. | 8.300 | 8.500 | 2,4% | |
| | 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> | % | 1,3 | 1 | 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% | |
| | Spese totali gestione Corpo | <i>spesa complessiva parte corrente e personale / numero</i> | € | 91 | 1 | -99,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Popolazione scolastica raggiunta | <i>n. allievi istruiti</i> | n. | 15.285 | 16.000 | 4,7% | |
| | Efficacia legale | <i>n. ricorsi vinti/n. ricorsi presentati</i> | % | 78 | 1 | -99,0% | |

* il dato si riferisce alla media degli ultimi 3 anni.

** il dato costituisce una possibile proiezione sui prossimi 3 anni.

Attività e
servizi

Servizio- protezione civile

Assessorato alle Sicurezza

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 | <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.eventi</i> | n. | 270 | 270 | 0% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi



Le attività ed i servizi - Bergamo che cresce nella tradizione



Attività e Servizi

Bergamo cresce
nella tradizione



Edilizia e
commercio



SUEAP



Programmazio
ne ambientali



Tele
riscaldamento



Trasporti ATB



Uso del suolo



SIGI



Controlli
ambientali



Rifiuti e igiene
urbana



Acquedotto

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Servizio – edilizia e commercio

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



Quantità

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|--|--|----|-------|-------|-------|-------------|
| titoli abilitativi per attività edilizia (DIA, CIAL, SCIA e PdC) | <i>n. titoli abilitativi per attività edilizia (DIA, CIAL, SCIA e PdC)</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 |
|--|---|---|-----------|---------|--------|-------------|
| Contributi per distretti del commercio | <i>contributi per distretti del commercio</i> | € | 1.000.000 | 500.000 | -50,0% | |
| Sconto Tariffa DIA Online | <i>1- tariffa online / tariffa cartacea</i> | € | 77% | 77% | 0,0% | |

Efficacia

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|--------------------------------|--|---|--------|------|-------|-------------|
| Indagini di CS effettuate | <i>questionari raccolti /questionari distribuiti</i> | % | n.r. | 83 | n.d. | |
| Qualità percepita del servizio | <i>% di soddisfazione nel servizio</i> | % | 85,71% | 87% | 1,5% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Servizio – uso del suolo pubblico


Assessorato all'Edilizia Privata e Politiche della Casa

Assessorato alle Attività produttive

Assessore: Tommaso D'Aloia

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Dirigenti: Nicola Cimmino e Massimo Casanova

| | Descrizione | | | | | | Performance |
|---------------------------------------|---|---|-----|------|--------|-------|---|
| | | 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. | | | | |  |
| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo solidale | Occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli | <i>n. istanze di occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli</i> | n. | 665 | 700 | 5,3% | |
| | Occupazione suolo edilizio | <i>n. istanze di occupazione suolo per manomissione o Cantieri rilasciate</i> | n. | 500 | 550 | 10,0% | |
| Bergamo sicura | Richieste di occupazione suolo on-line | <i>n. richieste di occupazione suolo on-line</i> | n. | 0 | 100 | n.d. | |
| | Moduli di occupazione suolo on line | <i>n. moduli di occupazione suolo web pubblicati</i> | n. | 0 | 7 | n.d. | |
| Bergamo cresce nella tradizione | Richieste di occupazione suolo on-line | <i>n. richieste di occupazione suolo on-line</i> | n. | 0 | 100 | n.d. | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo grandi opere | Tempo di attesa autorizzazione per occupazione suolo edilizia | <i>gg. intercorrenti tra la presentazione domanda di occupazione e il rilascio dell'autorizzazione</i> | gg. | 45 | 43 | -4,4% | |
| | Capillarità del servizio | <i>mq occupazione suolo centro / mq occupazione suolo periferia</i> | % | n.r. | n.r. | n.r. | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo turistica | Moduli occupazioni suolo on-line | <i>n. tipologie di occupazioni pubblicate on-line / n. totali di tipologie occupazione suolo</i> | % | 0 | 33,33% | 30,0% | |
| | Informatizzazione del servizio | <i>n. richieste occupazioni on-line / n. totale richieste occupazione</i> | % | n.d. | 5% | 5,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo efficiente | Indagine di CS effettuate | <i>n. questionari compilati on-line / n. utenti registrati nel portale</i> | % | n.d. | 40% | n.d. | |
| | Qualità percepita del servizio | <i>% di soddisfazione nel servizio</i> | % | n.d. | 80% | n.d. | |

Attività e servizi

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

Assessorato alle Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore Tommaso D'Aloia

Dirigente: 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



Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------|--|--|------|--------|--------|--------|-------------|
| | Attività registrate | <i>n. attività registrate</i> | n. | 13.993 | 15.000 | 7,2% | |
| | Protocolli generati | <i>n. protocolli generati in entrata</i> | n. | 19.728 | 20.000 | 1,4% | |
| | Informazioni fornite | <i>n° utenti che accedono al servizio informazioni</i> | n. | 8.461 | 10.000 | 18,2% | |
| | Utenti | <i>n° utenti che accedono al SUEAP</i> | n. | 23.841 | 23.000 | -3,5% | |
| | Accessi | <i>n° accessi agli atti presentati</i> | n. | 662 | 700 | 5,7% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Tempo medio di attesa per accedere a sportello SUEAP | <i>n. medio min di attesa sportello SUEAP</i> | min. | n.r. | n.r. | n.r. | |
| | Multicanalità del servizio | <i>n. canali attraverso cui è possibile ottenere certificati dal SUEAP</i> | n. | 2 | 2 | 0,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Costo medio del servizio | <i>spese correnti / n. utenti del servizio</i> | € | 0,66 | 0,5 | -23,8% | |
| | Tempo medio di evasione | <i>n. medio utenti per ora</i> | min. | 24 | 20 | -16,7% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Indagini di CS effettuate | <i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i> | % | 80% | 85% | 6,2% | |
| | Qualità percepita del servizio | <i>% di soddisfazione nel servizio</i> | % | 87,5% | 88% | 0,6% | |

Servizio – Sistema informativo geografico integrato - SIGI

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.



| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|-----|-------|--------|--------|-------------|
| Bergamo solidale | Utenti registrati | <i>n. utenti registrati con CRS</i> | n. | 830 | 1.000 | 20,5% | |
| | Istanze on-line | <i>% istanze presentate on-line/tot. Istanze</i> | n. | 4,1% | 7,1% | 74,2% | |
| | Accessi | <i>n. accessi al giorno</i> | n. | 600 | 800 | 33,3% | |
| | Mav compilati | <i>n. divisionali telematiche generate</i> | n. | 2.200 | 5.000 | 127,3% | |
| | Tipologia moduli on.line | <i>n. tipologia moduli on-line pubblicati</i> | n. | 7 | 20 | 185,7% | |
| Bergamo sicura | | | | | | | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo cresce nella tradizione | Aggiornamenti cartografici | <i>mq. di database topografico aggiornato</i> | mq. | 0 | 10.000 | n.d. | |
| | Mappe pubblicate | <i>n. mappe pubblicate e aggiornate</i> | n. | 47 | 49 | 4,3% | |
| | Pagine pubblicate | <i>n. pagine pubblicate</i> | n. | 1.000 | 1.600 | 60,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo grandi opere | Spesa media per utente SIGI | <i>spesa corrente per il funzionamento e aggiornamento del geoportale SIGI / n. utenti registrati con CRS</i> | € | 30 | 25 | -17,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo turistica | Indagine di CS effettuate | <i>n. questionari compilati on-line / n. utenti registrati nel portale</i> | % | n.r. | 40% | n.d. | |
| | Qualità percepita del servizio | <i>% di soddisfazione nel servizio</i> | % | n.r. | 80% | n.d. | |
| Bergamo efficiente | Download cartografia | <i>n. accessi finalizzati allo scarico della cartografia</i> | n. | n.r. | 100 | 0,0% | |
| | Mav senza compilazione assistita | <i>n. mav senza compilazione assistita / n. totale MAV</i> | % | 60% | 70% | 16,7% | |

Attività e
servizi

Servizio – programmazione ambientale

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------|--|---|----|-----------------------|------|---------|-------------|
| | Attività del servizio (V.A.S.) | n. V.A.S. istruite nell'anno | n. | 1 | 2 | 100,0% | |
| | Edifici comunali oggetto di interventi di razionalizzazione energetica | n. interventi su impianti/involucro negli edifici comunali | n. | 0 | 33 | n.d. | |
| | Incremento nell'utilizzo di carta ecologica negli uffici comunali | quantità carta ecologica anno X / quantità carta ecologica anno X-1 | % | n.d. | 30% | n.d. | |
| 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 | % | 1 | 2 | 100,0% | |
| | Accessibilità delle informazioni contenute nei Piani | n. strumenti di comunicazione disponibili (es. Sito web, rivista, forum sul territorio, etc.) | n° | 4 | 6 | 50,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Costo medio del servizio | spese correnti / n. V.A.S. istruite | € | 6.000 | 0 | -100,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Efficacia del servizio | n. V.A.S. concluse / istruite nell'anno | % | 100% | 100% | 0,0% | |
| | Grado di realizzazione delle azioni | percentuale di realizzazione dell'azione (es. riduzione emissioni di CO2) | % | n.d. | n.d. | n.d. | |
| | Incremento della rete di teleriscaldamento | estensione della rete anno X / estensione della rete anno X-1 | % | dato di partenza 31km | 25% | n.d. | |

Attività e
servizi

Servizio - *controlli ambientali*

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------|--|--|----|-------|---------|--------|-------------|
| | Attività del servizio | <i>n. provvedimenti amministrativi repressivi in tema ambientale emessi</i> | n. | 9 | 10 | 11,1% | |
| | Controlli su impianti termici | <i>n. ispezioni su impianti termici</i> | n. | 1.000 | 1.200 | 20,0% | |
| | Procedimenti di degrado igienico sanitario | <i>n. procedimenti per degrado igienico sanitario</i> | n | 70 | 80 | 14,3% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Problematiche risolte su procedimenti avviati | <i>n. problematiche risolte / n° procedimenti avviati</i> | % | 71% | 75% | 5,0% | |
| | Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti/Autorizzazioni rilasciate | <i>n. Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti/ n° Autorizzazioni rilasciate</i> | % | 100% | 100% | 0,0% | |
| | Reclami sull'operato dell'Ufficio | <i>n. reclami c/o URP anno X / n. reclami c/o URP anno X-1</i> | % | 0 | 0 | 0,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Costo medio dei controlli su impianti termici | <i>costo convenzione con Provincia / n. ispezioni effettuate</i> | € | 15 | 12,5 | -16,7% | |
| | Costo medio degli interventi contro la zanzara tigre | <i>costo convenzione con ASL / n. interventi disinfestazione effettuati</i> | € | 600 | 600 | 0,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Miglioramento ambientale | <i>n. provvedimenti amm.vi emessi anno X/ n. provvedimenti amm.vi emessi anno X-1</i> | % | n.r. | 111,11% | n.d. | |
| | Miglioramento gestione impianti termici | <i>n. impianti termici messi a regime / n. provvedimenti emanati</i> | % | 0,16% | 0,16% | 1,4% | |
| | Contenimento infestazione zanzara tigre | <i>n. Interventi di disinfestazione zanzara tigre effettuati / n. interventi programmati</i> | % | 100% | 100% | 0,0% | |
| | Monitoraggio presenza zanzara tigre | <i>valore medio annuo/per ovitrappola nei 22 punti della rete</i> | | 48,7 | 45 | -7,6% | |


Attività e servizi

Servizio – teleriscaldamento

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

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. | | | | | |  |
|-------------|---|--|-----------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|
| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Obiettivo 2018 | Performance |
| | Chilometri di estensione della rete di teleriscaldamento (doppio tubo) | <i>n. chilometri</i> | n | 32 | 40 | 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 lottizzazione | <i>n. impianti</i> | n° | 21 | 25 | 40 | |
| | Minore emissione di CO ₂ | <i>n. tonnellate</i> | n. ton | 15.000 | 17.000 | 44.000 | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Obiettivo 2018 | Performance |
| | Ddismissione di caldaie e canne fumarie | <i>n caldaie eliminate</i> | n° | 256 | 290 | 650 | |
| | Eliminazione potenziale pericolo di fughe gas e rischi di scoppio (in centrale termica) | | % | 100% | 100% | 100% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Obiettivo 2018 | Performance |
| | Riduzione dei costi di investimento in fase di trasformazione a teleriscaldamento (con l'attuale campagna promozionale) | | % | 100% (per impianti > 100 kW) | 100% (per impianti > 100 kW) | 100% (per impianti > 100 kW) | |
| | Riduzione costi di gestione e conduzione impianti termici | | % | 15% ÷ 30% | 15% ÷ 30% | 15% ÷ 30% | |
| | Campagna di comunicazione cantieri (stampa, web, etc.) | <i>SI/NO</i> | | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | |
| | Numero verde dedicato ai guasti della rete | <i>SI/NO</i> | | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | |
| | Numero verde dedicato alle informazioni | <i>SI/NO</i> | | <i>SI</i> | <i>SI</i> | <i>SI</i> | |

Tariffe =

Attività e servizi

Servizio – rifiuti e igiene urbana (A2A)

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------|--|--|----|--------|--------|---------|-------------|
| | Parco automezzi | <i>n. veicoli parco automezzi</i> | n. | 128 | 130 | 1,6% | |
| | Kg di rifiuti urbani per abitante l'anno | <i>kg. RSU annui raccolti / popolazione residente</i> | Kg | 534,06 | 530,27 | -0,7% | |
| | Raccolta differenziata | <i>kg. rifiuti oggetto di raccolta differenziata / tot RSU</i> | % | 51,5 | 51,8 | 0,6% | |
| | Rifiuti biodegradabili | <i>kg. rifiuti biodegradabili / tot RSU</i> | % | 15,3 | 15,5 | 1,3% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Frequenza media raccolta rifiuti | <i>n. passaggi raccolta rifiuti / settimana</i> | n. | 4,5 | 4,5 | 0,0% | |
| | Affidabilità del servizio | <i>n. reclami anno X / n. reclami anno X-1</i> | % | -15 | -3 | -80,0% | |
| | Diminuzione della produzione di rifiuti | <i>kg. di rifiuti anno X / kg. di rifiuti anno X-1</i> | % | 0,3 | 0,0 | -100,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Morosità | <i>1 - (Entrate riscosse/Entrate accertate)</i> | € | n.d. | n.d. | n.d. | |
| | Tariffa TIA | <i>tot. riscosso / n. accertamenti</i> | € | n.d. | n.d. | n.d. | |
| | Costo medio del servizio | <i>Spesa corrente del servizio/ n° utenti del servizio</i> | € | 146,28 | 149,22 | 2,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Indagini di CS effettuate | <i>Questionari raccolti G/questionari distribuiti F</i> | % | 40 | 40 | 0,0% | |
| | Qualità percepita del servizio | <i>% di soddisfazione del servizio</i> | % | 73 | 74 | 1,4% | |
| | Controllo sulla qualità del servizio | <i>N° verbali monitoraggio redatti/ n. verbali monitoraggio previsti</i> | % | n.d. | n.d. | n.d. | |


Attività e
servizi

Servizio – trasporti ATB

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 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 |
| Bergamo solidale | 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. mezei</i> | n. | 189 | 185 | -2,1% | |
| | Percorrenza su gomma | <i>km si 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 |
| Bergamo sicura | 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 3-4-5 / n. totale mezzi</i> | % | 47,62% | 51,35% | 7,8% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo cresce nella tradizione | 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 |
| Bergamo grandi opere | Indagini di CS effettuate | <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% | |


Attività e
servizi

Servizio - *acquedotto*

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Diego Finazzi

| Descrizione | | | | | | | Performance |
|--|--|--|----|---------|--------|---------|---|
| Bas-Sii Uniacque, partecipata del Comune di Bergamo, assicura i servizi di distribuzione dell'acqua potabile, di raccolta acque di scarico e di depurazione delle stesse, nonché i servizi di manutenzione e ampliamento della rete idrica e di fognatura. | | | | | | |  |
| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Chilometri di estensione della rete di distribuzione dell'acqua potabile | <i>n. chilometri</i> | n | 361,625 | 365,00 | 0,92% | |
| | Interventi manutentivi sulla rete idrica eseguiti/anno | <i>n. interventi</i> | n. | 1204 | 1250 | 3,68% | |
| | % di copertura del territorio con pubblica fognatura | <i>abitanti in zone servite da pubblica fognatura / totale abitanti in zone della città raggiungibili da pubblica fognatura</i> | % | 99,00% | 99,05% | 0,05% | |
| | Chilometri di 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 in materia di potabilità dell'acqua | <i>SI / NO</i> | | SI | SI | SI | |
| | Frequenza dei controlli su rispetto dei parametri di legge dell'acqua in uscita dall'impianto di depurazione | <i>n. controlli annui ≥ 20 (solo i controlli e gli autocontrolli previsti dal Protocollo d'intesa con Provincia, ARPA e ATO - esclusi i controlli gestionali giornalieri e i controlli effettuati da ARPA)</i> | n | 47 | 24 | -95,83% | |
| | Interventi di eliminazione di scarichi da rete di fognatura in corsi d'acqua di superficie | <i>n. interventi</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 customer eseguite dal soggetto gestore del servizio idrico | <i>Fatto = SI/NO</i> | | NO | NO | SI | |
| | % di controlli con esito positivo su 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
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Tariffe





Le attività ed i servizi - *Bergamo delle grandi opere*



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Bergamo delle
grandi opere



Gestione
OO.PP.



Manutenzione
strade



Manutenzione
Verde



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Servizio – gestione opere pubbliche

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Giorgio Cavagnis

| Descrizione | | Il Comune cura la manutenzione edilizia ordinaria di tutti gli immobili comunali, mediante personale dipendente e appalti di servizi a ditte esterne; cura la realizzazione delle opere pubbliche di propria competenza (manutenzioni straordinarie), nelle fasi di progettazione, direzione lavori e collaudo; collabora nella programmazione della Direzione Lavori Pubblici; cura i lavori di manutenzione edile di competenza delle Circoscrizioni; partecipa alla gestione del Servizio di Reperibilità del pronto intervento tecnico, fornendo supporto logistico e garantendo la partecipazione di tecnici e di operai professionali della Divisione alle turnazioni; mantiene monitorato lo stato d'avanzamento delle richieste manutentive, garantendo una continuità di informazioni atte a stabilire priorità e modalità di intervento; | | | | | Performance |
|-------------|---|--|----|-------|-------|---------|-------------|
| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Attività di manutenzione in economia | n.interventi effettuati su edifici comunali | n. | 5.275 | 5.110 | -3,13% | |
| | Attività manutenzione ordinaria in appalto | n.interventi manutenzione edifici comunali | n. | 60 | 60 | 0,00% | |
| | Attività manutenzione ordinaria in appalto | n.interventi manutenzione alloggi | n | 272 | 272 | 0,00% | |
| | Attività manutenzione programmata impianti tecnologici | n.edifici | n | 190 | 194 | 2,06% | |
| | Attività manutenzione ordinaria in appalto | n.degli interventi edifici scolastici | n | 55 | 55 | 0,00% | |
| 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 della manutenzione ordinaria | valore medio delle manutenzioni edifici comunali | € | 7.450 | 7.450 | 0,00% | |
| | Complessità della manutenzione ordinaria | valore medio delle manutenzioni di alloggi | € | 870 | 870 | 0,00% | |
| | Complessità della manutenzione programmata impianti tecnologici | valore medio delle manutenzioni programmate | € | 2.225 | 2.180 | -2,06% | |
| | Complessità della manutenzione | valore medio delle manutenzioni nelle scuole | € | 6.500 | 6.500 | 0,00% | |
| 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 per adeguamenti edifici | riduzione delle segnalazioni di reclami per lavori eseguiti | n | 20 | 18 | -11,11% | |



Attività e servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Servizio – manutenzione strade

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Pietro Foresti

Descrizione

Il Comune provvede, avvalendosi di personale dipendente e a mezzo impresa esterna nell'ambito di specifico appalto, ad una manutenzione programmata di tipo ordinario e straordinario. Si attiva al fine di prevenire il degrado delle strade e relative pertinenze, garantendo nel contempo gli interventi di somma urgenza necessari.



| 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 | n. km di strade comunale | Km | 267,10 | 267,10 | 0,00% | |
| | Stanziamenti per interventi di | 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 chilometro 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 | %risposte entro 15 gg | % | 65% | 60% | -7,69% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Interv. programmati in econ. dir. | interventi su segnalazioni utenti e/o organi preposti | n. | 485 | 450 | -7,22% | |
| | Interv. eseguiti in econ. dir. in | numero di interventi per colmatatura buche e/o per | n. | 1.287 | 1.100 | -14,53% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Servizio –manutenzione opere del verde

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Giorgio Cavagnis

Descrizione

Il Comune compie studi preliminari, produce elaborati e schede tecniche finalizzati alla stesura di progetti di nuove opere del verde, previste dal Programma Triennale delle Opere Pubbliche. Predisporre piani di manutenzione programmata del verde pubblico, cimiteriale e scolastico pianificando e preventivando i costi di manutenzione e gestione futuri, fornendo dati economici all'Amministrazione comunale per la formazione del bilancio. Cura il servizio d'apertura, chiusura al pubblico e la custodia di parchi urbani e giardini di interesse sovracircostrizionale. Esprime pareri, impartisce prescrizioni, segue l'istruttoria relativamente ad interventi qualificanti il territorio relativamente alle tematiche ambientali.

Performance



| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------|--|---|----|-----------|-----------|--------|-------------|
| | Quantità di aree verdi pubbliche Strumento di programmazione PTOp | Superficie aree verdi in mq. (escluse scuole) in gestione in economia / tot. Mq territorio comunale | mq | 1.480.000 | 1.735.000 | 14,70% | |
| | Quantità di aree verdi scolastiche Strumento di programmazione PTOp | Superficie aree verdi scolastiche in mq. in gestione in economia / tot. Mq superfici scolastiche | mq | 50.000 | 55.000 | 9,09% | |
| | Quantità di piante di alto fusto | numero di nuovi alberi di alto fusto | n | 705 | 2.220 | 68,24% | |
| | Quantità di interventi di forestazione | 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 Strumento di attuazione PEG | n. medio ore di apertura parchi comunali al giorno, lungo l'anno | h. | 8,30 | 9,50 | 12,63% | |
| | Sorveglianza/Custodia parchi pubblici Strumento di attuazione PEG | n. parchi dotati di servizio di sorveglianza/custodia | n. | 11 | 12 | 8,33% | |
| | Cura dei prati | n. tagli erba annuo | n. | 6 | 7 | 14,29% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Costo medio del servizio Strumenti di attuazione PTOp PEG | spesa corrente annua /mq. aree verdi in gestione | € | 2,27 | 2,52 | 9,92% | |
| | Spesa per abitante servizio verde pubblico | spesa corrente annua / N° residenti comune | € | 29,42 | 32,72 | 10,09% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Indagini di CS (Soddisfazione dell'utente) effettuate | questionari distribuiti | n. | 450 | 500 | 10,00% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi



Le attività ed i servizi - *Bergamo turistica*



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Bergamo
turistica



Manifestazioni



Musei



Biblioteche



Tempo libero



Giovani



CO.BE.
Direzionale



Sport

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking


Allegati

Servizio – manifestazioni

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

| Descrizione | | Performance | | | | |
|--|---|--|-------------|-----------|--------|-------------|
| 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. | |  | | | | |
| Quantità | Indicatore | Formula | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Dinamismo culturale | <i>n. manifestazioni culturali organizzate</i> | n. 347 | 350 | 0,9% | |
| | Partecipazione a spettacoli teatrali | <i>n. partecipanti a spettacoli teatrali</i> | n. 46.541 | 47.000 | 1,0% | |
| | Partecipazione a spettacoli lirici | <i>n. partecipanti a spettacoli lirici</i> | n. 16.728 | 17.000 | 1,6% | |
| | Partecipazione a spettacoli jazz | <i>n. partecipanti a spettacoli jazz</i> | n. 5.615 | 5.700 | 1,51% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Accessibilità manifestazioni culturali | <i>n. manifestazioni a pagamento / n. manifestazioni gratuite (teatri)</i> | % 100 | 100 | 0,0% | |
| | Capillarità manifestazioni culturali | <i>n. eventi di piazza</i> | n. 2 | 5 | 150,0% | |
| | Gratuità manifestazioni culturali | <i>n. manifestazioni a pagamento / n. manifestazioni gratuite (di piazza ed in altri luoghi)</i> | % 7 | 7 | 0,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Costo medio a carico del Comune | <i>costo medio per spettatore al netto degli incassi (danza, jazz, prosa)</i> | € 21 | 21 | 0,0% | |
| | Prezzo medio biglietto manifestazione culturale | <i>somma (biglietti manifestazioni vendute / n. biglietti venduti)</i> | € 1.200.000 | 1.250.000 | 4,2% | |
| | Grado di copertura offerta | <i>n. posti / n. spettatori (danza, jazz, prosa)</i> | % 70% | 75% | 7,1% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Indagini di CS effettuate | <i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i> | % 52 | 60 | 15,4% | |
| | Qualità percepita del servizio | <i>% di soddisfazione nel servizio</i> | % 85 | 85 | 0,0% | |
| | Grado di copertura offerta | <i>n. abbonamenti / n. posti (lirica)</i> | % 40% | 44% | 10,0% | |

Attività e servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Servizio – CO.BE. Direzionale

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione

E' stata istituita nel 1996 dal Comune (quota del 95%) e dalla Provincia di Bergamo (quota del 5%), con lo scopo di promuovere, organizzare e gestire spettacoli, eventi culturali e manifestazioni in genere nel settore turistico e del tempo libero, anche reperendo i fondi necessari presso soggetti esterni al Comune. Il suo vigente statuto, dell'anno 2007, all'art. 2, indica quale oggetto della società "la gestione dei servizi pubblici finalizzata alla produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali, come previsto dal comma 1, dell'art. 112, del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267. Diversi orientamenti all'interno degli Uffici del Comune, invece, qualificano attualmente la società stessa come finalizzata alla produzione di beni e servizi strumentali all'attività del Comune medesimo, ai sensi dell'art. 13, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, come sostituito e convertito nella legge 4 agosto 2006, n. 248.

Performance



Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------|--|---|----|-----------|---------|--------|-------------|
| | Dinamismo culturale | n. manifestazioni culturali organizzate | n. | 5 | 5 | 0,0% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Capillarità manifestazioni culturali | n. eventi di piazza | n. | 1 | 1 | 0,0% | |
| | Gratuità manifestazioni cultrali | n. manifestazioni a pagamento (non di piazza) | | 3 | 3 | 0,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Prezzo del biglietto esposizione opere dell'Accademia Carrara al Palazzo della Ragione | incassi vendita biglietti esposizione Palazzo della Ragione | e | 95.000,00 | 110.000 | 15,8% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Indagini di customer | questionari raccolti /questionari distribuiti | % | n.d. | n.d. | 100,0% | |


Attività e
servizi

Servizio – musei

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

| Performance | | | | | | |
|-------------|--|--|-----|---------|---------|-------|
| Descrizione | Il Comune, attraverso i musei civici e la biblioteca di conservazione Angelo Mai, si propone di coinvolgere cittadini residenti e turisti nelle molte attività ostensive e didattiche organizzate. | | | | | |
| |  | | | | | |
| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend |
| | Dinamismo culturale comunale | $n. \text{ totale visitatori musei civici}$ | n. | 242.610 | 243.000 | 0,2% |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend |
| | Accessibilità ai musei civici 1 | $n. \text{ giorni di apertura musei civici all'anno}$ | gg. | 299 | 300 | 0,3% |
| | Accessibilità ai musei civici 2 | $n. \text{ ore di apertura musei civici all'anno}$ | h. | 2.327 | 2.350 | 1,0% |
| | Aperture straordinarie musei civici 1 | $n. \text{ giorni festivi di apertura all'anno}$ | gg. | 66 | 68 | 3,0% |
| | Aperture straordinarie musei civici 2 | $n. \text{ ore serali di apertura all'anno}$ | h. | 140 | 150 | 7,1% |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend |
| | Costo medio del servizio | $\text{spesa corrente} / n. \text{ totale visitatori musei}$ | € | 3,50 | 3,50 | 0,0% |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend |
| | Indagini di CS effettuate | $\text{Questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$ | % | 54 | 60 | 11,1% |
| | Qualità percepita del servizio | $\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$ | % | 89,33 | 90 | 0,8% |

Attività e servizi

Servizio – biblioteche

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione

La Divisione Sistema Bibliotecario Urbano coordina le otto biblioteche della città di Bergamo e le relative sedi decentrate sul territorio, cui fornisce un centro di catalogazione libri, banche dati e periodici e gestisce la Biblioteca Tiraboschi, con sezione multiculturale e servizi multimediali. Il Sistema Bibliotecario 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, 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 | $n. \text{ utenti lettori}$ | n. | 45.579 | 46.000 | 0,9% | |
| | Dinamismo culturale comunale 2 | $n. \text{ prestiti bibliotecari} / \text{tot. iscritti}$ | % | 7,41 | 8 | 8,0% | |
| | Dotazioni culturali biblioteca | $n. \text{ libri/riviste ad incremento del catalogo} / \text{tot. libri/riviste a catalogo}$ | % | 0,03% | 0,03% | 0,0% | |
| | Contatti giornalieri | $n. \text{ contatti giornalieri}$ | n. | 326 | 335 | 2,8% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Internazionalizzazione | $n. \text{ volumi lingua NON italiana} / n. \text{ volumi totali}$ | % | 10 | 10 | 0,0% | |
| | Accessibilità alla biblioteca comunale | $n. \text{ giorni di apertura biblioteche comunali all'anno}$ | gg. | 241 | 241 | 0,0% | |
| | Aperture festive | $n. \text{ giorni di apertura biblioteche festivi all'anno}$ | gg. | 30 | 30 | 0,0% | |
| | Aperture serali | $n. \text{ giorni di apertura biblioteche serali all'anno}$ | gg. | 210 | 250 | 19,0% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Costo medio del servizio | $\text{spesa corrente} / n. \text{ iscritti biblioteca}$ | € | 18 | 18 | 0,0% | |
| | Incidenza spesa per personale | $\text{spesa per personale} / \text{tot. spesa}$ | € | nd | nd | n.d. | |
| | Rapporto operatore / utente | $n. \text{ utenti giornalieri medio} / n. \text{ addetti giornaliero medio}$ | n. | 12276 | 12500 | 1,8% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Indagini di CS effettuate | $\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$ | % | 15 | 30 | 100,0% | |
| | Qualità percepita del servizio | $\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$ | % | 87,3 | 90 | 3,1% | |

Attività e servizi

Servizio – tempo libero

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 |
|--------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|-------|-------------|
| 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> | 44 | 44 | 0,00% | |
| Partecipanti alle attività | <i>n. spettatori</i> | 125.500 | 125.500 | 0,00% | |

Qualità

| Indicatore | Formula | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------------------------------|--|-------|------|-------|-------------|
| 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> | 65 | 65 | 0,00% | |
| Grado di diffusione sul territorio | <i>n. location di attività</i> | 70 | 70 | 0,00% | |

Efficienza

| Indicatore | Formula | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|--------------------------|---|------|------|-------|-------------|
| Costo medio del servizio | <i>costo complessivo / n. utenti del servizio</i> | € 2 | 2 | 0,00% | |

Efficacia

| Indicatore | Formula | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|----------------------------|------------------------------------|-------|------|--------|-------------|
| 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

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Servizio – sport e piscine comunali

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

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante

Descrizione

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



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 i limiti</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 anni)</i> | € | 3,6 | 3,6 | 0,00% | |
| Abbonamento 10 ingressi Family | <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/Customer

| 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


Attività e
servizi

Servizio – giovani

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 |
| Bergamo solidale | 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% | |
| Bergamo sicura | 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 |
| Bergamo cresce nella tradizione | Qualità accesso allo sportello informagiovani | <i>n. accessi ricirivi e utenti per passaparola sul totale</i> | % | 582 | 800 | 37,46% | |
| | Incidenza delle giornate di attività realizzate | <i>giornate attività /giornate anno</i> | % | 89% | 90% | 1,54% | |
| Bergamo grandi opere | Accessibilità servizi e unità di offerta | <i>apetutra servizi /giorno di apertura</i> | | 3,7/1 | 3,7/1 | n.d. | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| Bergamo turistica | 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 |
| Bergamo efficiente | Questionario di gradimento | <i>percentuale molto soddisfatto</i> | % | 89% | 100% | 12,20% | |

Attività e servizi



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Slide
81

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Le attività ed i servizi - *Bergamo efficiente*



Attività e Servizi

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

Bergamo
efficiente



*Appalti e
convenzioni*



Servizio Tributi



Affari Legali



Anagrafe




Servizio- appalti e convenzioni

Assessorato: Affari generali

Sindaco: Franco Tentorio

Dirigente: Giovanni Cappelluzzo

| Descrizione | 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. | | | | | |  |
|-------------|---|--|----|-------|----------|-------|---|
| 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 / tot 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>1-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% | |
| | Customer Satisfaction | <i>% servizio giudicato buono o ottimo</i> | % | n.r. | 70% | n.d. | |

Attività e servizi

Servizio- servizio tributi

Assessorato al Bilancio e Tributi

Assessore: Enrico Facchetti

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 |
|------------|---|--|----|-------|-------|--------|-------------|
| | Nr. accertamenti ICI | <i>Nr. accertamenti ICI</i> | n. | 2.146 | 2.146 | 0,0% | |
| | Ore dedicate all'attività di | <i>Nr. ore dedicate all'attività di accertamento ICI</i> | n. | 3.160 | 3.300 | 4,4% | |
| | Accertamenti effettuati | <i>n. accertamenti da segnalazioni</i> | n. | 73 | 40 | -45,2% | |
| | Lotta all'evasione fiscale | <i>n. ore dedicate alla lotta all'evasione</i> | n. | 600 | 600 | 0,0% | |
| | Lotta all'evasione fiscale | <i>n. segnalazioni per lotta all'evasione</i> | n. | 414 | 414 | 0,0% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Tempo medio di evasione attività di | <i>minuti di lavoro / n° accertamento ICI</i> | n. | 88 | 80 | -9,1% | |
| | Percentuale accertamenti persone | <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>Rapporto totale presenze/presenze per servizi ICI</i> | % | 25% | 25% | 0,0% | |
| | Assistenza altri contribuenti (Tarsu, | <i>Rapporto sul totale degli utenti per altri servizi</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 / nr accertamenti</i> | € | 509 | 509 | 0,0% | |
| | Tempo medio di evasione attività di | <i>minuti dedicati/nr. segnalazioni effettuate</i> | n. | 108 | 180 | 66,7% | |
| | Rapporto tra n° accessi sportello e n° addetti al tempo pieno eq. | <i>Rapporto tra n° accessi sportello e n° addetti al tempo pieno eq.</i> | n. | 3.597 | 3.597 | 0,0% | |
| | Rapporto accertamenti/segnalazioni | <i>Rapporto accertamenti/segnalazioni</i> | % | 22% | 20% | -9,0% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Tempi di attesa in minuti | <i>Tempi di attesa in minuti</i> | n. | 7 | 5 | -28,6% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Servizio- *affari legali*

Assessorato: Affari Generali

Sindaco: Franco Tentorio

Dirigente: Vito Gritti

Descrizione

L'Avvocatura comunale rappresenta e difende il Comune in ogni causa attiva e passiva. Rappresenta e difende i dipendenti 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

Performance



Quantità

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|---------------------------|--|---|------|------|-------|-------------|
| Consulenza legale | <i>n. consulenza 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 del contenzioso | <i>somma dei valori oggetto di contenzioso</i> | % | 63.000.000 | 62.000.000 | -1,6% | |
| Rilevanza economica del contenzioso | <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</i> | % | 62,6 | 67,5 | 7,8% | |
| Incidenza spesa per personale | <i>spesa per personale / tot. Spesa</i> | % | 0,52 | 0,46 | -11,5% | |

Efficacia

| Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | 2009 | Performance |
|--------------------------------|---|---|------|------|--------|-------------|
| Indagini di CS effettuate | <i>questionari raccolti internamente /questionari</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 positivamente / n. cause totali</i> | % | 90% | 90% | 0,0% | |
| Somme corrisposte | <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

Attività e
servizi

Servizi- anagrafe

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigente: Giacoma Giaccone

| Quantità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------|--|--|-----|---------|---------|--------|-------------|
| | Volume di attività del servizio | <i>n. complessivo dei certificati e carte d'identità rilasciate - pratiche anagrafiche definite - atti di stato civile redatti</i> | n. | 139.407 | 140.000 | 0,4% | |
| | Contatti | <i>n. complessivo dei contatti al servizio anagrafe e stato civile</i> | n. | 122.100 | 122.200 | 0,1% | |
| | Dotazione di personale del servizio | <i>n. personale imputato al servizio (FTE)</i> | n. | 34,30 | 34,30 | 0,0% | |
| Qualità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Tempestività del servizio | <i>tempo medio di attesa per rilascio carte di identità e</i> | min | 8,63 | 8,64 | 0,1% | |
| | Tempestività del servizio anagrafico | <i>tempo medio di attesa sportelli anagrafici</i> | min | 18,43 | 15 | -18,6% | |
| | Tempestività definizione pratiche apr. | <i>tempo medio di definizione delle pratiche di</i> | gg | 20 | 20 | 0,0% | |
| | Accessibilità al servizio | <i>numero ore settimanali di apertura del servizio</i> | h | 358,75 | 363,75 | 1,4% | |
| Efficienza | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Costo unitario rilascio certificati | <i>(ore annuo apertura sportelli x costo del servizio/numero risorse umane dedicate) / n certificati e c.i. rilasciate</i> | € | 3,12 | 3,12 | 0,0% | |
| | Costo unitario predisposizione atti e pratiche anagrafiche | <i>(costo del servizio - costo annuo apertura sportelli) / (n atti predisposti + n pratiche definite)</i> | € | 30,74 | 30,70 | -0,1% | |
| Efficacia | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Efficacia attività di Stato Civile | <i>atti redatti correttamente / numero atti di stato civile</i> | % | 98,15 | 98 | -0,2% | |
| | Efficacia attività anagrafiche | <i>pratiche anagrafiche andate buon fine / n pratiche</i> | % | 99,51 | 99 | -0,5% | |
| | Efficacia attività completamento | <i>numero pratiche anagrafiche definito entro standard</i> | % | 75 | 85 | 13,9% | |
| | Qualità delle indagini di CS effettuate | <i>questionari raccolti /questionari distribuiti</i> | % | 99,81 | 90 | -9,8% | |
| | Qualità percepita del servizio | <i>valore medio soddisfazione servizi offerti</i> | n | 4,38 | 4 | -8,7% | |

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi



Lo Stato di Salute – overview



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

Bench marking

Allegati

Stato di salute finanziaria

Assessorato al Bilancio e tributi

Assessore: Enrico Facchetti

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 | $\text{gettito entr. trib tit. I} / \text{abitanti}$ | € | 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 | sì | |

Stato di Salute

Stato di salute organizzativa

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigente: Giacoma Giaccone

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.



| Modello | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
|------------------|---|---|-------|---------|---------|---------|-------------|
| | Responsabilizzazione personale | $n. p.o.-Dir. / tot.personale$ | % | 6,9% | 6,2% | -9,1% | |
| | Turnover in entrata | $n. nuovi dipendenti/tot.personale$ | % | 2,0% | 0,0% | -100,0% | |
| Capitale umano | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Capacità organizzativa personale (ore straordinario/dipendenti totali)(*) | $ore\ totali\ di\ straordinario/totale\ dipendenti\ (testa\ TI)$ | n. | 24,88 | 20,71 | -16,7% | |
| | Livello della formazione del personale | $n. dipendenti laureati / totale dipendenti (teste TI)$ | % | 23% | 22% | -1,6% | |
| Formazione | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Grado aggiornamento personale | $n. partecipanti a corsi di aggiornamento / totale dipendenti (teste TI)$ | n. | 2,42 | 2,36 | -2,4% | |
| | Costo formazione pro capite | $costo\ formazione/n. dip.serv. (teste TI)$ | € | 264,45 | 128,89 | -51,3% | |
| Benessere | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Incentivazione per dipendente | $importo\ Contratto\ Collettivo\ Decentrato\ Integrativo / FTE\ personale\ (indeterminato, determinato)$ | € | 4.972,9 | 4.810,5 | -3,3% | |
| | Capacità di incentivazione | $fondo\ a\ destinazione\ variabile / FTE\ personale\ (indeterminato, determinato)$ | € | 457,99 | 312,22 | -31,8% | |
| Pari opportunità | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Congedi facoltativi (*) | $n. totale\ di\ giorni\ di\ congedo\ facoltativo\ concessi\ dall'ente/FTE\ dipendenti\ (dirigenti+t.indeterminato)$ | gg. | 4,5 | 2,9 | -36,2% | |
| | Comitato pari opportunità | $presenza\ del\ comitato$ | Si/No | sì | sì | sì | |
| ICT | Indicatore | Formula | | 2010 | 2011 | Trend | Performance |
| | Diffusione della posta elettronica | $n. indirizzi\ posta\ elettronica / totale\ dipendenti\ (teste)$ | % | 99% | 99% | 0,0% | |
| | Informatizzazione dei servizi | $n. servizi\ informatizzati\ oltre\ il\ livello\ DIGIT\ PA\ n. 1$ | n. | 2 | 2 | 0,0% | |

** Proporzionato su 12 mesi

Stato di Salute



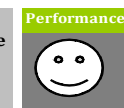
Stato di salute delle relazioni

Assessorato: Affari generali

Sindaco: Franco Tentorio

Dirigenti: Giacomina Giaccone e Vito Gritti

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.



| 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 | 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% | |
| | A agevolazioni su tariffe e regolamenti | <i>Soggetti che beneficiano di agevolazioni</i> | n. | 307 | 320 | 4,2% | |

Elenco dei 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



Impatti - *overview*

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

| 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 | <i>n. famiglie residenti nel Comune di Bergamo</i> | n. | 52.288 | 59.493 | 13,8% | |
| | Composizione famiglie | <i>n. medio componenti nuclei familiari</i> | n. | | | #DIV/0! | |
| | Posti asili 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 dell'obbligo che offrono il tempo pieno / n. posti scuole dell'obbligo</i> | % | 31% | 31% | 0,0% | |
| | Trasporto scolastico | <i>n. posti trasporto scolastico / tot. residenti * 1000</i> | n. | 1,30 | 1,30 | 0,0% | |
| | Oratori | <i>n. oratori presenti nel Comune / tot. residenti * 1000</i> | n. | 0,20 | 0,20 | 0,0% | |
| | Farmacie | <i>n. farmacie (pubbliche e private) / tot. residenti * 1000</i> | n. | 27,5 | 27,5 | 0,0% | |
| | Mercati comunali | <i>n. licenze per mercati comunali su strada / 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 | <i>n. residenti giovani (15-19) / 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 a tavoli di consultazione sulla famiglia / tot. residenti * 1000</i> | n. | 0,13 | | -100,0% | |
| Principali interazioni istituzionali | Ente | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• 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

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|----|--------------|--------------------------|--------|-------------|
| 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 | Performance |
| | 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</i> | % | 2% | 2% | 0,0% | |
| | Affidi familiari | <i>n. affidi familiari / tot. residenti * 1000</i> | n. | 0,44 | 0,44 | 0,0% | |
| | | | | | | | |
| Principali interazioni istituzionali | Ente | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• 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• Cooperative Sociali• Scuola• Comuni dell'Area Urbana | | | | | | |

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico


Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Impatto – sicurezza

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|----|--------------|--------------------------|-------|---|
| 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 |
| | | | | | | |  |
| Indicatori | Indicatore | Formula | | Dato Storico | Scenario atteso triennio | Trend | Performance |
| | 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> | % | 68% | 70% | 2,9% | |
| | Regolarità amministrativa delle attività economiche | <i>n . operatori commerciali sanzionati / n. licenze rilasciate</i> | n. | 653 | 944 | 44,6% | |
| | Popolazione raggiunta dall'educazione stradale/abitante | <i>n. cittadini raggiunti da iniziative di educazione stradale / tot. residenti</i> | n. | 4.722 | 6.611 | 40,0% | |
| | Protezione civile | <i>studenti che conoscono la Protezione Civile / tot. Studenti incontrati</i> | % | n.d. | 90% | n.d. | |
| | | | | | | | |
| Principali interazioni istituzionali | Ente | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• 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 Civi | | | | | | |

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto – sviluppo economico

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|----|--------------|--------------------------|--------|-------------|
| 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 organizzate dal Comune (luoghi di</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</i> | n. | 665 | 665 | 0,0% | |
| | Partecipazione alle 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 | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• 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• Associa | | | | | | |

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto - ambiente

| 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 | n. annuo blocchi del traffico e/o targhe alterne | 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 | auto EURO 4 / tot. auto immatricolate a Bergamo | % | 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 previsti | % | 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 raccolti | % | 51,5% | 52% | 1,0% | |
| Principali interazioni istituzionali | Ente | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• Regione Lombardia - ARPA• Provincia di Bergamo• Università di Bergamo• Azienda Sanitaria Locale di Bergamo• Aeroporto di Bergamo - Orio al Serio• Comuni dell'Area Urbana• AZA 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

| 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 | 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 che transitano 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 al capolinea con ritardo minore di 5 minuti rispetto all'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 servizi scolastici | % | 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 | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• 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

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|----|--------------|--------------------------|-------|-------------|
| 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, cinema, auditorium, musei</i> | n. | 20 | 20 | 0,0% | |
| | Musei e cittadini di Bergamo | <i>n. residenti che visitano musei della città</i> | n. | 78.597 | 78600 | 0,0% | |
| | Attrattività dei Musei Cittadini | <i>n. visitatori dei musei della città</i> | n. | 202.642 | 203000 | 0,2% | |
| | Attrattività dei Teatri | <i>n. posti teatri</i> | n. | 3.565 | 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. | 36.441 | 36500 | 0,2% | |
| | | | | | | | |
| Principali interazioni istituzionali | Ente | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• 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 | | | | | | |

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo



Impatto – città alta e turismo

| 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 | 0,0% | |
| | Edifici storici | <i>n. edifici storici di Città Alta (rif. Edificio vincolato)</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 | 1,7% | |
| | Flussi turistici stranieri | <i>n. turisti stranieri di Città Alta</i> | n. | 60.792 | 70.000 | 15,1% | |
| | 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 | 0,0% | |
| | Strutture ricettive (B&B) | <i>n. posti letto in Bed and Breakfast Città Alta / tot. residenti * 1000</i> | n. | 6,00 | 6,00 | 0,0% | |
| | Strutture ricettive | <i>n. posti letto strutture ricettive Città Alta / tot. residenti * 1000</i> | n. | 122,00 | 122,00 | 0,0% | |
| | Nuove attività economiche / commerciali installate in Città Alta | <i>n. nuove attività economiche aperte in Città Alta</i> | n. | 4,00 | 4,00 | 0,0% | |
| | Investimenti in Città Alta | <i>tot. investimenti per lavori pubblici e valorizzazione siti Città Alta</i> | € | 4.500.000 | 5.000.000 | 11,1% | |
| | Promozione della Città Alta | <i>n. eventi e manifestazioni pubbliche in Città Alta</i> | € | 55,00 | € 60,00 | 9,1% | |
| Principali interazioni istituzionali | Ente | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none">• Provincia di Bergamo• Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bergamo• Associazione DUC (Distretto Urbano del Commercio)• Agenzia Turismo Bergamo Srl• Comunità delle botteghe• Associazione delle guide• Aeroporto di Bergamo - | | | | | | |

Impatti

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo



COMUNE DI BERGAMO

Piano della Performance

Slide

99

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Benchmarking - overview



Benchmarking



Servizi



Stato salute



Impatti

Bench
marking



Benchmarking – il Comune di Bergamo a confronto



Benchmarking



Servizi



Stato salute



Impatti

Piano della Performance 201

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.



| 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 | 4,94 | Comune di Bolzano | 15,60 |
| | Servizio anagrafe | Rilascio documenti anagrafici (*) | <i>tempo medio di rilascio pratiche anagrafiche</i> | min | 12,77 | Comune di Bolzano | 39 |
| Stato di Salute | Stato di salute | Indicatore | Formula | 2009 | Ente | Benchmark | Performance |
| | Stato di salute finanziaria | Pressione tributaria (*) | <i>gettito entrate tributarie tit. I / tot. abitanti</i> | € | 333,48 | Comune di Monza | 508,51 |
| | Stato di salute finanziaria | Patrimonio pro capite (*) | <i>valore beni patrimoniali indisponibili / tot. Abitanti</i> | € | 1110,27 | Comune di Lecco | 1364,10 |
| | Stato di salute organizzativa | Incentivo produttività personale (*) | <i>importo totale erogato / totale beneficiari incentivo produttività individuale</i> | € | 438,82 | Comune di Bolzano | 452,65 |
| | Stato di 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 |

Bench
marking



Allegati al Piano della Performance 2011-2013

Relazione Previsionale e Programmatica 2011-2013

[Link](#)

Piano Esecutivo di Gestione 2011 [in corso di approvazione]

[Link](#)

Bilancio di previsione 2011

[Link](#)

Bilancio Pluriennale 2011-2013

[Link](#)

Il “consuntivo” della performance: la Relazione sulla Performance

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.

