



**Piano della Performance 2011 – 2013**  
**Stato di avanzamento al 30 giugno 2011**  
**Programmi strategici / Attività e Servizi**



## 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.

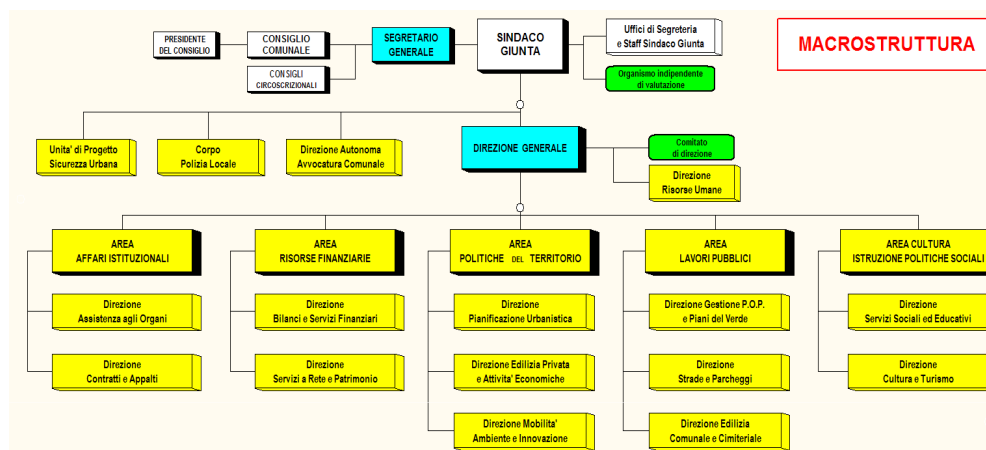
Il Comune ha sede a **Palazzo Frizzoni** in Piazza Matteotti e il proprio sito è: [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)



## Il Comune di Bergamo in sintesi – Cifre

### Dati relativi all'organizzazione:

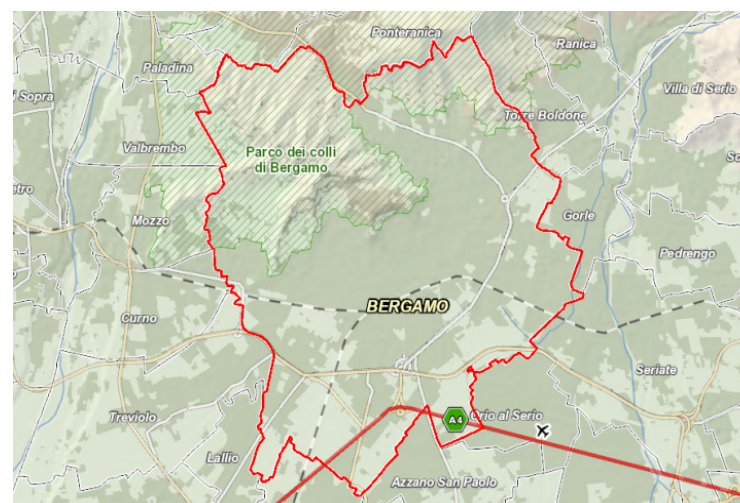
- Sindaco: dott. Franco Tentorio
- Giunta: 12 assessori
- Consiglio comunale: 40 consiglieri
- Mandato amministrativo: 2009-2014
- Direttore generale: dott. Roberto Gerardi
- Segretario generale: dott. Daniele Perotti
- Dirigenti comunali: 16
- Dipendenti comunali: 934
- Partecipazioni societarie rilevanti: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

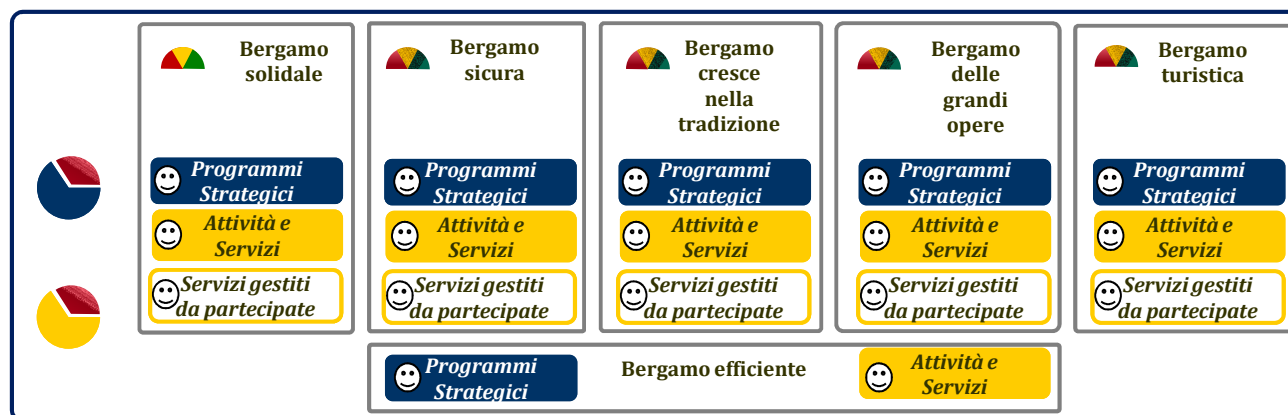
22 Programmi Strategici

36 Attività e Servizi

3 Stati di salute

8 Aree di impatto

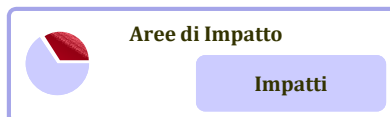
Confronti



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

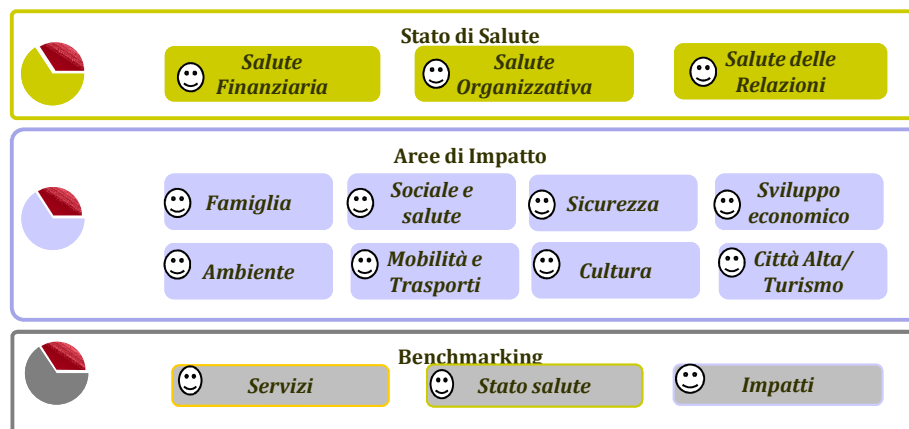
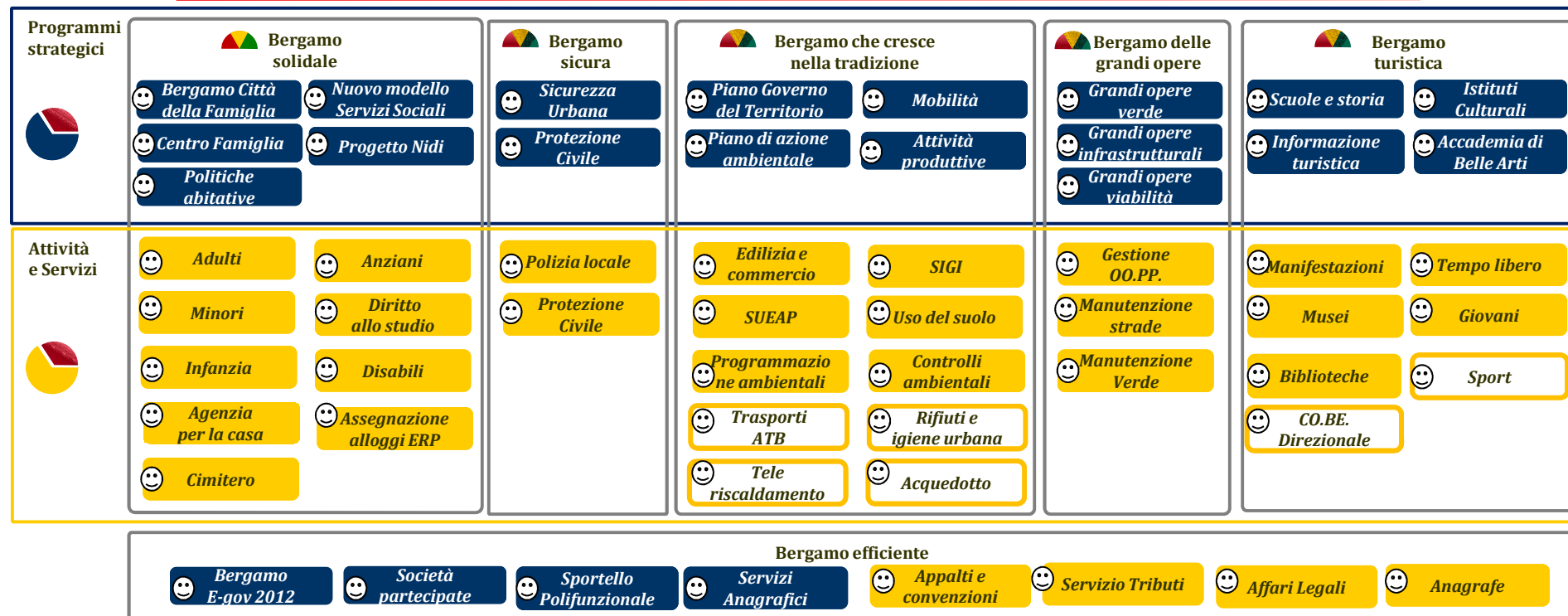


Per ogni grande obiettivo un diagramma a barometro indicherà a fine 2011 se nel corso dell'anno Bergamo è migliorata o no.



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

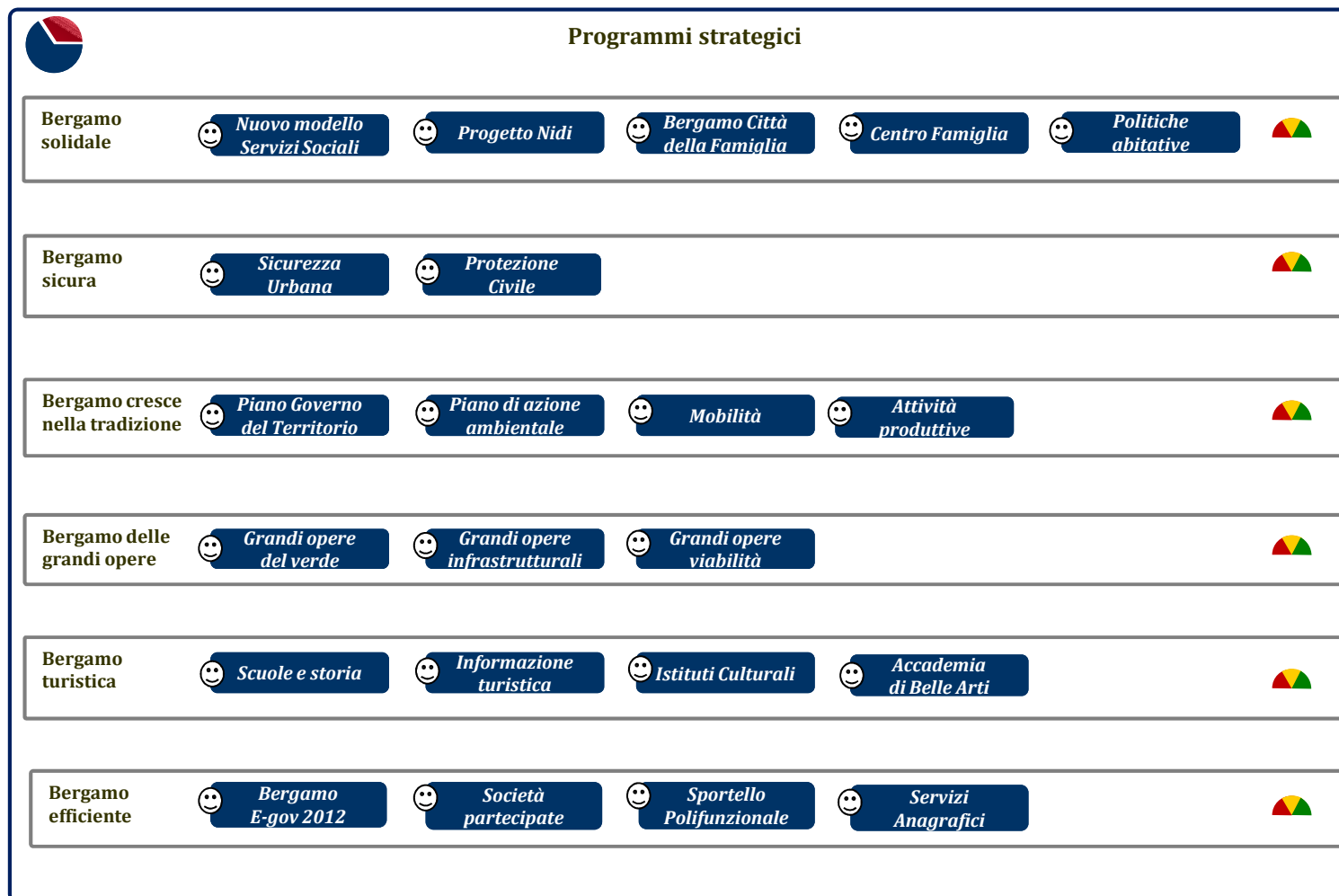


## Le schede con gli obiettivi di performance del Comune di Bergamo

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

Bench marking

Allegati





COMUNE DI BERGAMO

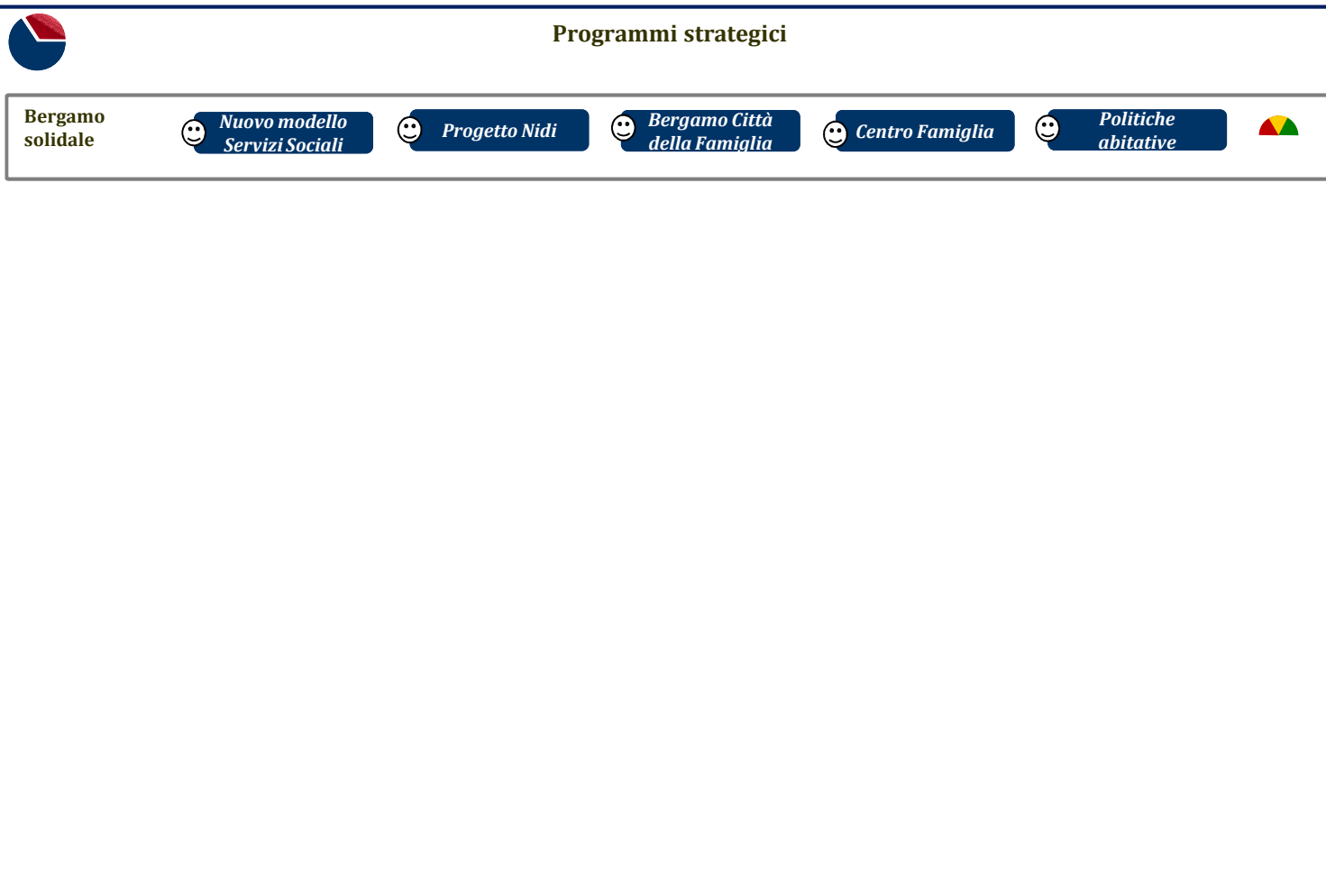
# Piano della Performance

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	30 giu 2011	Target a fine 2013
	Unificazione servizi nel PASS	n. servizi unificati	n.	1	N.D.	3



Descrizione

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

Fasi

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

Indicatori

Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	30 giu 2011	2012	2013	Performance
Affluenza diretta al PASS	n. accessi diretti al PASS	n.	1.282	1.500	690	1.500	1.500	😊
Affluenza telefonica al PASS	n. accessi telefonici al PASS	n.	374	250	100	250	250	😊
Affluenza al portale	n. visite al portale	n.	2.672	2.000	N.D.	2.000	2.000	rilev. aL31 dic
Affluenza On-line	n. visualizzazione pagine	n.	7.973	5.000	N.D.	5.000	5.000	rilev. aL31 dic
Apertura servizio	n. ore settimanali	n.	20	30	20	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

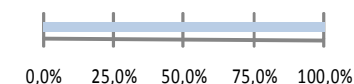
## Programma strategico – progetto nidi

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

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante


Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013
	Bambini inseriti nel sistema nidi comunale	n. bambini inseriti nel sistema nidi	n.	560	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	30 giu 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%	😊

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programmi strategici

## 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	30 giu 2011	Target	
	Attuazione operativa	% progetti realizzati	%	0	50%	100%	0,0% 25,0% 50,0% 75,0% 100,0%

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

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

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	30 giu. 2011	2012	2013	Performance
	Focus group testimoni privilegiati	n. incontri	n.	3	6	4			😊
	Documenti informativi (vademeccum) e Documento finale (Piano Operativo)	n. documenti	n.	0	2	2			😊
	Coinvolgimento assessori-giunta	n. incontri formativi ed informativi	n.	0	2	2			😊
	Iniziativa realizzate per la realizzazione del programma	n. iniziative	n.	0	3	0			😞 inizitive ne 2° semestre

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



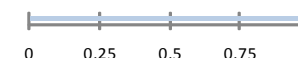
## Programma strategico - Centro famiglia

Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità

Assessori: Leonio Callioni - Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante


Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013
	Contatti con l'utenza di target	<i>n. delle famiglie che si rivolgono al centro</i>	n.	500	240	800



Descrizione

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

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

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	30 giu 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	😊

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 – politiche abitative

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Dirigente: Dario Tadé

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013	<div><div></div><div>00,250,50,751</div></div>		
	Realizzazione e recupero di edilizia convenzionata	n. alloggi di edilizia convenzionata realizzati nel triennio (*)	n.	20	N.D.	750			
Descrizione	Le politiche abitative perseguono più obiettivi e coinvolgono più attori e strategie da mettere in campo. Un primo obiettivo è quello della produzione di nuovi alloggi a prezzo convenzionato. Un secondo obiettivo è quello di favorire il mercato dell'affitto, in particolare quello a canone calmierato e sociale. Relazionato a questo secondo obiettivo c'è una efficace ed oculata gestione degli alloggi ERP (di proprietà comunale o di proprietà ALER).								
Fasi	Fase			2011		2012		2013	
	Attuazione Piano di Zona 167								
	Realizzazione progetti di social housing								
	Sviluppo attività Agenzia per la Casa								
	Fondo sociale affitti (F.S.A.)								
	Assegnazione alloggi ERP (comunali e ALER)								
	Gestione alloggi ERP di proprietà comunale								
	Contratto di quartiere								
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	30 giu 2011	2012	2013	Performance
	Realizz. e recupero di edilizia convenzionata	n. alloggi di edilizia convenzionata realizzati nel triennio (*)	n.	20	750	N.D.	450	750	rilevabile il 31 dic 2011
	Attuazione Contratto di Quartiere di Grumello	stato avanzamento n° progetti attivati nell'ambito del Contratto	n.	8	19	N.D.	19	19	rilevabile il 31 dic 2011
	Realizz. e recupero edilizia residenziale pubblica	n. alloggi di ERP realizzati o resi disponibili su base annua	n.	110	150	N.D.	150	150	rilevabile il 31 dic 2011
	Promozione affitto calmierato	n. contratti a canone calmierato stipulati annuo (Agenzia Casa)	n.	23	40	N.D.	40	40	rilevabile il 31 dic 2011
	Fondo sociale affitti (F.S.A.)	n. contributi concessi su base annua	€	989.279	950.000	572.800	950.000	950.000	
(*) N.B. = per nuovi alloggi realizzati s'intende sia quelli costruiti ex-novo sia quelli provenienti da ristrutturazioni integrali									

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

Programmi strategici



COMUNE DI BERGAMO

# Piano della Performance

Slide

19



## 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	30 giu 2011	Target a fine 2013					
	Sviluppo delle politiche di sicurezza urbana	n. iniziative progetto	n.	4	12	32						
Descrizione	Sviluppare le politiche di sicurezza urbana in una logica di azioni integrate, coinvolgenti istituzioni cittadine, soggetti pubblici e privati, attuate anche attraverso l'analisi e il confronto con le buone prassi già in essere in altre realtà nazionali ed estere, che consenta la realizzazione di un nuovo modello operativo per la sicurezza cittadina											
Fasi	Fase				2011		2012		2013			
	Sviluppo aggiornamento sistema videosorveglianza											
	Predisposizione nuovo regolamento polizia urbana											
	Elaborazione di una mappa geo-referenzata del rischio											
	Analisi /predisp. ordinanze su sicurezza urbana											
	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	30 giu 2011	2012	2013	Performance
	Ampliamento sistema videosorveglianza		n. telecamere (singoli apparati ripresa)	n.	79	93	89	93	93			
	Predispos. ordinanze e regolamenti comunali		n. ordinanze/regolamenti	n.	1	8	4	8	0			
	Formazione personale (convenzione regionale)		n. ore formative	n.	6	900	246	600	900			
	Predisp. piani intervento (politiche sicurezza urbana)		n. piani di intervento	n.	3	7	5	7	0			

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 - protezione civile

Assessorato alle sicurezze

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigente: Virgilio Appiani

Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013
<b>Indicatore di avanzamento</b>	Sviluppo di azioni integrate per una nuova riorganizzazione del sistema di Protezione Civile	n.	3	12	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	30 giu 2011	2012	2013	Performance
Ampliamento Gruppo Volontari Protezione Civile	n. volontari	n.	55	70	53	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	1	2	2	😊

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

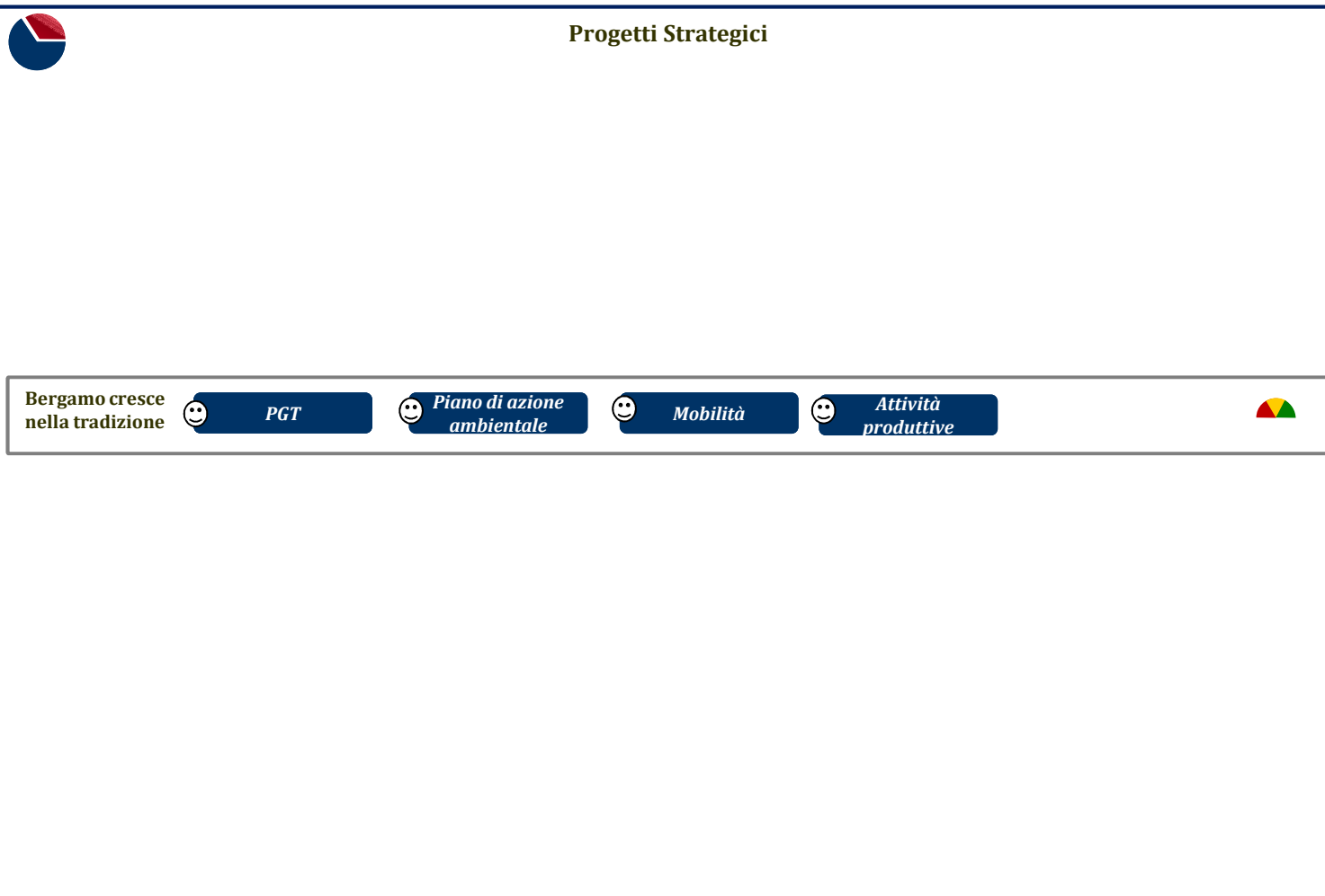
# Piano della Performance

Slide

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	30 giu 2011	<div><div></div><div>0%</div><div>25%</div><div>50%</div><div>75%</div><div>100%</div></div> <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 principale.					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 -	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			30 giu 2011	performance	2012	Target a fine 2013										
Ambiti di Trasformazione		% A.T. approvati/A.T. pervisti dal P.G.T.	%		4%		8%	15%											
Superficie area cintura verde acquisita		mq verde acquisito	mq		5.000		16.000	24.000											
Valore servizi/opere urbanizzazione		Euro	€		3.000.000		6.000.000	12.000.000											
Piste ciclabili		km. Nuove piste ciclabili	km		N.D.	rilevabile il 31 dic 2011	-	1											
Riqualificazione aree		kmq aree riqualificate	kmq		N.D.	rilevabile il 31 dic 2011	-	20.798											

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

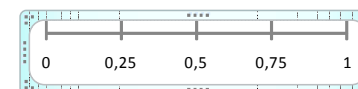
## Programma strategico - piano di azione ambientale

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula	Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013
	Attuazione dei piani	si/no	0	5%	30%



Descrizione

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

Fasi

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

Indicatori

Indicatore	Formula	Stato 2010		Target a fine 2013	30 giu 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	%	0	30	10	20	30	😊
Grado di riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> rispetto al 2005	riduzione dei consumi di energia del Comune	%	ton/ anno 708492	ton/anno 612846	N.D.	-10%	-13%	rilevabile il 3 dic 2011
Incremento della quota di energie rinnovabili	incremento della quota di energie rinnovabili	%	0,29%	3,29%	N.D.	2,29%	3,29%	rilevabile il 3 dic 2011



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	30 giu 2011	Target a fine 2013			
	Aggiornamento Piano urbano del Traffico e sua attuazione	si/no		0	0,16	1	<div><div><div></div><div></div><div></div></div><div>00,250,50,751</div></div>		
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	30 giu 2011	2012	2013	Performance
<div><div><div></div><div></div><div></div></div><div></div></div>	Piste ciclabili	km. totali di piste ciclabili	n.	27,89	35	28	30	35	😊
	Permessi rilasciati	n. totale permessi rilasciati	n.	8.127	7.200	3.344	7.100	8.200	😊
	Ordinanze di disciplina del traffico istruite	n. ordinanze di disciplina del traffico istruite	n.	116	125	58	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%	10,4%	11,2%	13,1%	😊
	Prelievi di biciclette BIGI	n. prelievi giornalieri medi di biciclette	n.	183	220	N.D.	200	220	rilev al 31 dic
	Abbonati bike sharing	n. abbonati bike sharing	n.	2.201	2500	2.423	2400	2500	😊
	Reclami servizio bike-sharing	n. reclami servizio bike-sharing annui / n. abbonati	%	12,1%	8%	N.D.	9%	8%	rilev al 31 dic

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 – attività produttive

Assessorato: Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Dirigente: Nicola Cimmino

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato	30 giu 2011	Target			
	Atrattività del territorio	n° nuove attività commerciali aperte	n.	336	N.D.	400			
Descrizione	Il Distretto Urbano del Commercio già avviato nel centro cittadino, prosegue il suo percorso con la riqualificazione delle aree centrali, la creazione di spazi accoglienti, la revisione degli arredi urbani, l'abbellimento delle attività commerciali, l'integrazione dei Dehors, l'analisi sui flussi pedonali, l'attivazione di iniziative di intrattenimento e le luminarie natalizie, il supporto di tipo consultivo alle attività economiche.								
Fasi	Fase			2011	2012	2013			
	Attivazione servizi web e di innovazione tecnologica per attività produttive								
	Implementazione programmi innovativi nei servizi di gestione del territorio (edilizia privata, politiche della casa e mobilità)								
	Gestione del Piano dei Servizi, adeguamento, implementazione ed integrazione dell'offerta dei servizi pubblici o di interesse pubblico								
	Dare dettagliate informazioni ai cittadini circa l'uso dello spazio pubblico e i servizi offerti dalla città								
	Attivare le diverse azioni contenute nel piano dei tempi e degli Orari della Città								
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	30 giu 2011	2012	2013	Performance
	manifestazioni organizzate sul territorio	n° di iniziative / manifestazioni organizzate da privati sul territorio		665	700	ND.	670	700	rilevabile al 31 dic
	attività commerciali aperte	n° nuove attività commerciali aperte		336	400	ND.	370	400	rilevabile al 31 dic
	Interventi di riqualificazione e arredo urbano	n° interventi		0	3	ND.	2	3	rilevabile al 31 dic

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

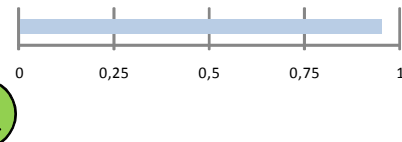
## Programma strategico - grandi opere del verde

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Giorgio Cavagnis

Programma Grandi opere del verde

Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	
Indicatore di avanzamento	Stato di avanzamento delle opere	$\frac{\text{somma}(\text{data rilevazione}-\text{data avvio studio preliminare})}{\text{Somma}(\text{data conclusione esecuzioni lavori}-\text{data avvio studio preliminare})}$	%	77%	81%
					

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	48,2%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	48,2%	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	100,0%	G	F	M	A	M	G			S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	100,0%	G	F	M	A	M	G			S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
3 - Il Parco lungo il morla	PREVISIONE	82,7%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	82,7%	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	30 giu 2011	performance	2012	2013
	Rispetto tempi programmati	$1 - (\text{Somma dei mesi di ritardo totali}) / (12 * 4)$	%	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

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programmi strategici



## 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	30 giu 2011	
Indicatore di avanzamento	Somma(data rilevazione-data avvio studio preliminare)/Somma(data conclusione esecuzioni lavori-data avvio studio preliminare)	%	83%	rilevabile al 31 dic..	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. Si tratta di progettare e realizzare gli interventi di recupero del patrimonio storico e artistico della città di Bergamo al fine di promuovere la cultura e la capacità di attrazione turistica della città dalle forti tradizioni artistiche e culturali.	Studio preliminare
		Progettazione dell'opera
		Appalto dell'opera
		Esecuzione dei lavori

Fasi	Fase			2011												2012		2013	
1 - Ristrutturazione Accademia Carrara	PREVISIONE	91,4%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	91,4%		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	66,6%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	66,6%		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	80,0%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	80,0%		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	95,5%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	95,5%		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato	30 giu 2011	performance	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	1	😊	0	0
	Andamento dei costi	Importo finale/importo iniziale	indice	1	1	😊	1	1

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo


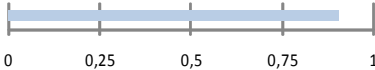





Programmi strategici

## Programma strategico – grandi opere infrastrutturali in progettazione

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Dario Mazza

	Indicatore	Formula		Stato	30 giu 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)	%	38%	42%														
																			
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	49,2%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	49,2%	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	23,5%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	23,5%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	Teatro Sociale	PREVISIONE	41,7%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	41,7%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	Indicatori	Indicatore	Formula		Stato	30 giu 2011	30 giu 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										

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 della viabilità

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete

Assessore: Alessio Saltarelli

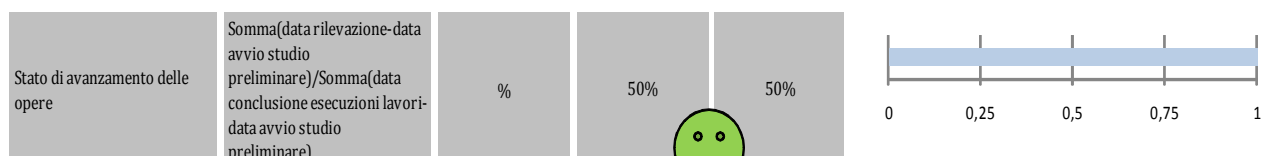
Assessorato Infrastrutture e gestione mobilità, Trasporti,

Assessore: Gianfranco Ceci

Spazi e tempi urbani, Tempi e orari città

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Pietro Foresti

Indicatore di avanzamento



Descrizione

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

Fasi

Fase			2011												2012		2013	
1 - Polo Intermodale	PREVISIONE	57,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	57,1%	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	70,4%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	70,4%	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	21,60%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	21,60%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem

Indicatori

Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	performance	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

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

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		30 giu 2011	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	%	N.D.	50%	<div><div></div></div>
						<div><div></div></div>



**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.

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	30 giu 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	N.D.	20	20	rilevabile il 3 dic 2011
	Definizione dei contenuti per l'attività didattica, insieme con i docenti.	redazione e diffusione di testi tematici di storia locale.	n.	0	2	N.D.	1	1	rilevabile il 3 dic 2011
	Diffusione di pubblicazioni a tema, anche presso le scuole.	percentuale delle scuole che decidono di approfondire argomenti di storia locale.	%	0	50%	N.D.	30	50	rilevabile il 3 dic 2011

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 di avanzamento	Indicatore	Formula		30-giu	Target	
	n. presenze registrate c/o IAT	n. utenti che richiedono servizi forniti dai due IAT	n.	Rilevazione al 31 dic.	137000	0% 25% 50% 75% 100%

**Descrizione**

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.

Fasi	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			

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	Target a fine 2013	30-giu-11	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	N.D.	3	5	Rilevazione a fine esercizio
	Promozione del turismo culturale della città sul territorio nazionale ed estero	spesa per attività di comunicazione	€	38.181	114.000	133.730,00	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	57.270	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	30 giu 2011	Target a fine 2013
	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	rilevazione al 31 dic.	290.000



**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	30 giu 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	N.D.	16.500	17.000	rilevabile il 31 dic
	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	251.508	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	N.D.	60.000	60.000	rilevabile il 31 dic
	Attrattività culturale	% visitatori non residenti Provincia di Bergamo	%	6	42	N.D.	40	42	rilevabile il 31 dic
	Coinvolgimento	n. alunni (residenti e non) che partecipano alle attività didattiche fornite dagli istituti culturali	n.	6.668	40.000	21.126	40.000	40.000	

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

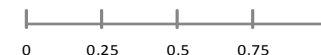
## Programma strategico - Accademia di belle arti "G. Carrara"

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

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante




Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula	Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013
	Raggiungimento autonomia giuridica	raggiunto/non raggiunto	0	0,33	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	30 giu 2011	2012	2013	Performance
	Iscritti agli esami di ammissione all'accademia	n. iscritti all'esame di ammissione all'Accademia	n. 90	110	N.D.	100	110	Rilevabile a Dicembre 2011
	Posti disponibili	n. posti disponibili	90	110	90	100	110	
	Docenti	n. docenti / n. studenti iscritti	% 35,6%	29,1%	N.D.	32,0%	29,1%	Rilevabile a Dicembre 2011
	Costo medio del servizio	costo attività didattica / n. popolazione didattica	€ 5.000	4.091	N.D.	4.500	4.091	Rilevabile a Dicembre 2011
	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





COMUNE DI BERGAMO

# Piano della Performance

Slide

37

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

## 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,  
Innovazione tecnologica

Assessore: Marcello Moro

Dirigenti: in varia misura tutti i dirigenti

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	30-giu-11							
	Grado di cambiamento	Percentuale servizi avviati	%	18%	ril a 31/12	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 pretorio on line	Accessibilità dell'albo 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				1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	😊
	Sportello On line SUEAP	Servizio reso disponibile tramite portale e 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 on line	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				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		😊
	Bergamo card	Titolo che da 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 modalità di comunicazione del corpo della polizia locale all'interno e nei confronti altre forze				1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem	😊
	Videosorveglianza	Installazione 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

Bergamo  
solidale







Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	2012	2013	Performance
	Attuazione piano performance	Fatto = sì; Non fatto = no	opz	sì	sì	sì	sì	
	Grado di aggiornamento sito internet (Trasparenza, valutazione e merito)	% n. Aggiornamenti effettuati / n. Aggiornamenti previsti	%	100%	90%	100%	100%	
	Accessi al Portale comunale	n. Accessi al Portale Internet	n.	810.000	487.693	900.000	900.000	
	Servizi on line	n.servizi rilasciati dal Comune	n.	29	N.D.	30	30	rilev. al 31 dic.
	Connettività sedi	n. Sedi con collegamento wireless	n.	3	N.D.	4	4	rilev. al 31 dic.
	Rispetto dei tempi di progetto	Fatto = sì; Non fatto = no	opz	1	N.D.	1	1	rilev. al 31 dic.
	% provvedimenti dematerializzati (n. 8660 provvedimenti)	% n. provvedimenti dematerializzati/n. provvedimenti adottati	%	0%	0%	100%	1	rilev. al 31 dic.
	% atti pubblicati on line	% n. atti pubblicati online/n. atti adottati	%	100%	100%	100%	1	
	% procedimenti pubblicati on line	% n. procedimenti pubblicati online/n. procedimenti censiti	%	0%	100%	100%	1	

Programmi  
strategici

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

Programma	Società partecipate del Comune di Bergamo							
Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	<div><div></div><div>00,250,50,751</div></div>		
				N.R.	ril. al 31/12			
Descrizione	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. 04/07/2006, n. 223).					Piena Proprietà		
						Partecipazione		
						Autonomia e concessione		
Società	Partecipata	Indicatore di Servizio		2010	30 giu 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 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%	99,53%	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 Nuovo va S.p.A.	quota di partecipazione	%	28,30%	28,30%	1° Sem	1° Sem	
	partecipazione in S.A.C.B.O. S.p.A.	quota di partecipazione	%	13,84%	N.D.	1° Sem	1° Sem	rilevabile il 31 dic
	partecipazione in Uniacque S.p.A.	quota di partecipazione	%	11,05%	N.D.	1° Sem	1° Sem	rilevabile il 31 dic
	partecipazione in Agenzia per lo Sviluppo e la Promozione Turistica S.C.r.l.	quota di partecipazione	%	9,02%	N.D.	1° Sem	1° Sem	rilevabile il 31 dic
	partecipazione in A2A S.p.A.	quota di partecipazione	%	1,97%	N.D.	1° Sem	1° Sem	rilevabile il 31 dic

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

Programma	Società partecipate del Comune di Bergamo							
Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011			
	N.F.	N.F.		N.R.	ril. al 31/12			
I seguenti indicatori descrivono il programma strategico società partecipate in termini quantitativi								
Indicatori	Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	2012	2013	Performance
	Adozione carta dei servizi x singola società	n. carte dei servizi adottate	n.	5	5	9	11	😊
	partecipazione nell'Istituzione per i Servizi alla Persona	Dotazione	€	5.247.166	5.247.166	5.300.000	5.300.000	😊
	Organismi partecipati	n. di organismi partecipati	n.	14	14	14	14	😊
	Servizi forniti ai cittadini per singola società	n. dei servizi forniti ai cittadini dagli organismi partecipati	n.	17	17	17	17	😊
	Trasparenza condizioni del servizio offerto	n. carte servizi/ n. servizi offerti alla cittadinanza	%	29%	29%	80%	100%	😊
	Rispetto standards qualitativi/quantitativi	risultati effettivi/target	%	N.D.	N.D.	95%	95%	rilevabile il 31/12/2011
	Comunicazione esterna	n. siti (sito comunale/ siti c/o aziende) riguardanti i servizi esternalizzati	n.	11	11	11	11	😊
	Trend costo per servizio (recuperi produttività/prezzo)	rapporto costo del servizio anno in corso/ costo del servizio anno precedente a parità di perimetro	%	102,84%	N.D.	100,00%	100,00%	rilevabile il 31/12/2011
	Customer satisfaction	n. di società che effettuano questionari c/o l'utenza	n.	6	N.D.	8	9	rilevabile il 31/12/2011
		Copertura servizi	n. servizi gestiti tramite organismi partecipati/ n° servizi comunali	n.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programmi strategici



## 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	30-giu-11														
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%	28%	<div><div></div></div>													
	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.					<div><div></div></div>													
Descrizione						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 sportello	PREVISIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
		ATTUAZIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	Formazione del personale	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	30 giu 2011	2012	2013	Performance										
		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

## Programma strategico – servizi anagrafici

Assessorato al Personale, Servizi anagrafici e cimiteriali,

Assessore: Marcello Moro

Innovazione tecnologica

Dirigente: Giacomina Giaccone

**Programma** Rilascio di certificazioni di anagrafe e stato civile legalmente valida mediante accesso on line, estensione dell'orario di apertura ad un pomeriggio alla settimana, qualificazione del servizio della celebrazione dei matrimoni civili

**Indicatore di avanzamento**

Indicatore	Formula	Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013	
Attivazione del servizio	fatto=si/no	0	0,33	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 su appuntamento. Il programma ha inoltre l'obiettivo di individuare una o più sedi per celebrare i matrimoni civili.

**Fasi**

Fase	I anno	II anno	III anno
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 nostro 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	30 giu 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	no	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	no	363	363	😊
Aumento del numero delle sale	n./1	n. 1	6	no	6	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

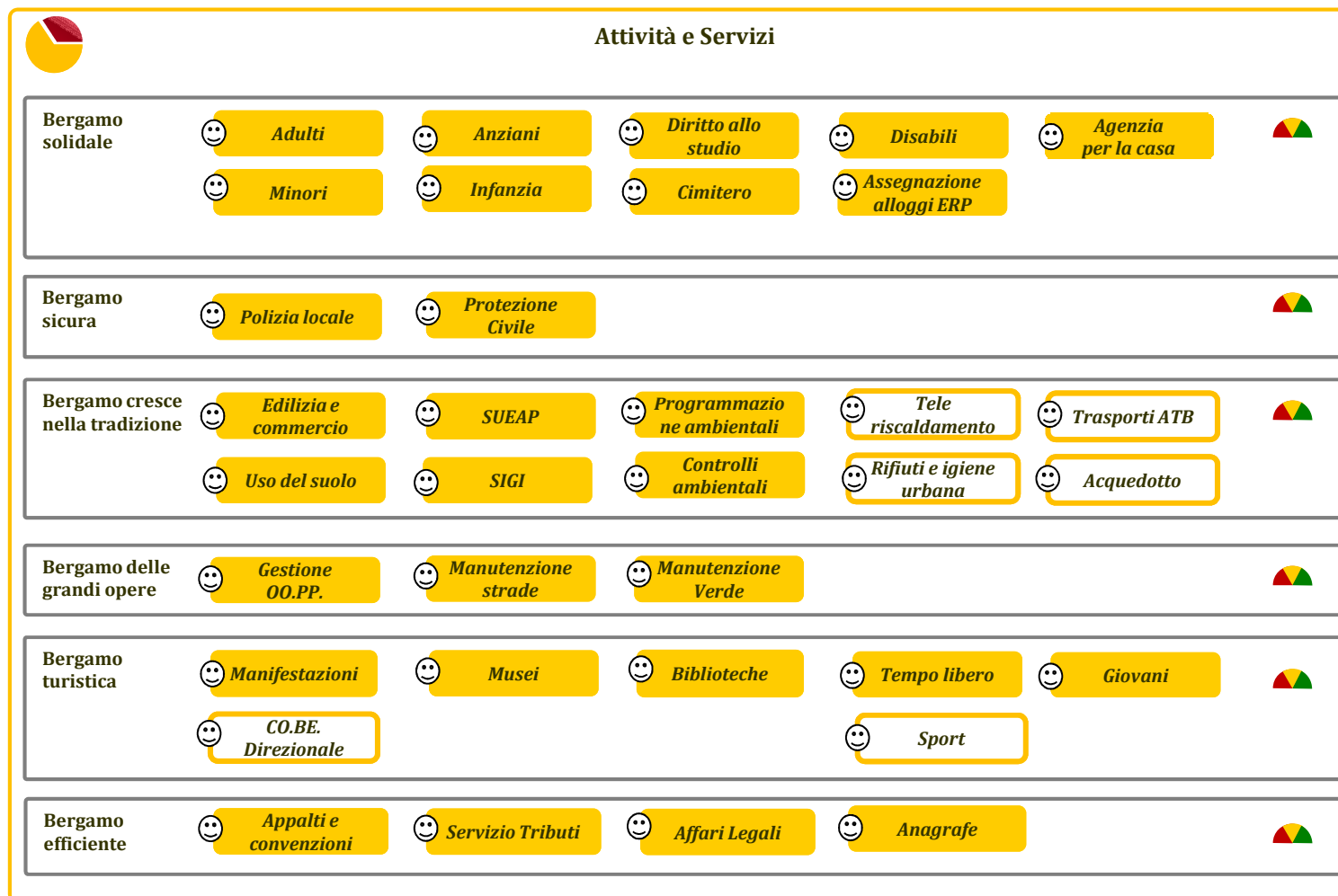
Ambiente

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

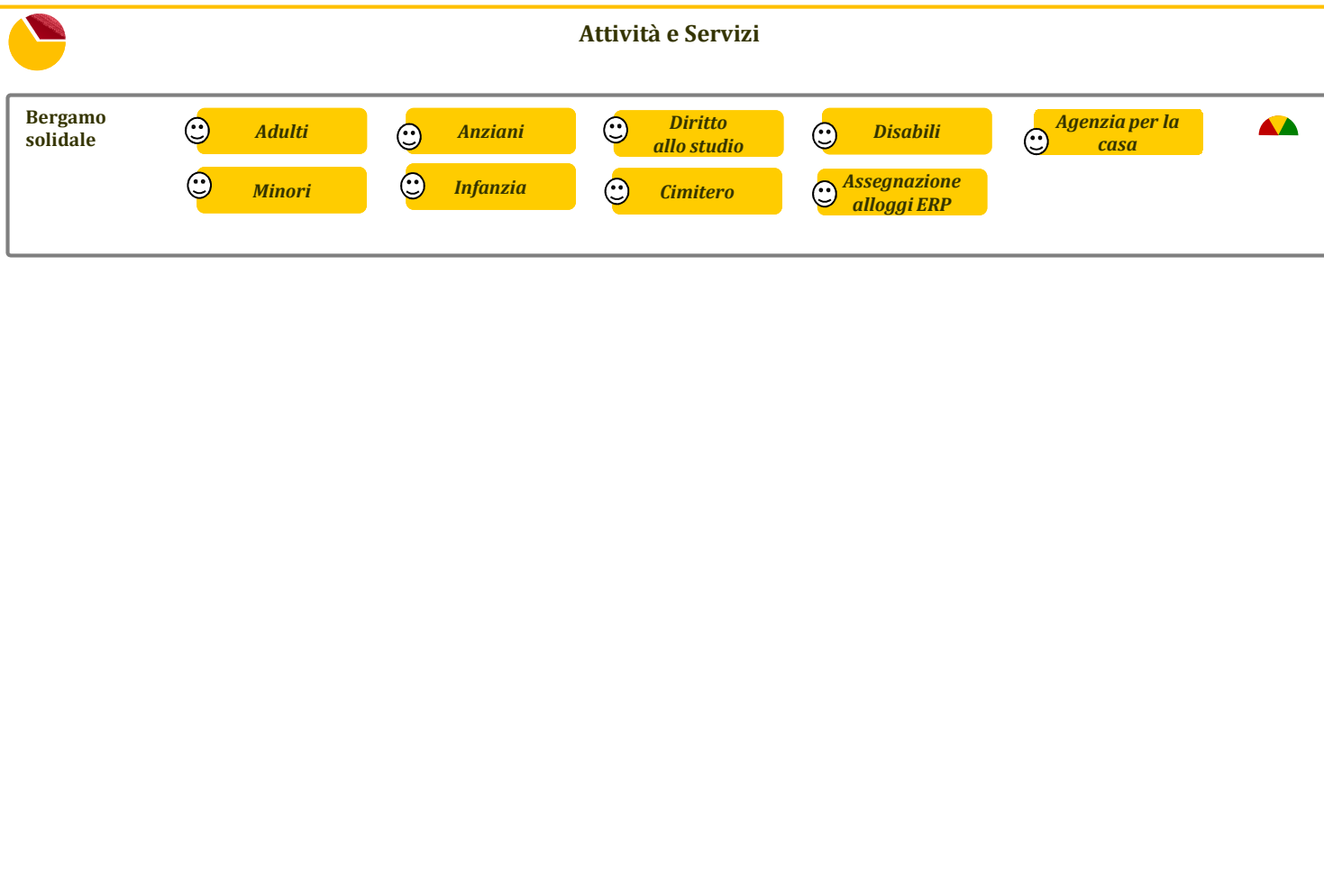
Impatti

Benchmarking

Allegati



## Le attività ed i servizi - *Bergamo solidale*



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

Area	Servizio ex DPR 194						Performance
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.						
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Affluenza al servizio emarginazione	n. utenti del servizio emarginazione	n.	8253	3900	-5,5%	
	Affluenza al servizio inserimento socio-lavorativo	n. utenti del servizio inserimento socio-lavorativo	n.	25	10	-20,0%	
	Nuovo Albergo Popolare	n. posti letto messi a disposizione dell'amministrazione	n.	47	47	100,0%	
	Associazioni partner	n. associazioni e ONLUS partner del servizio	n.	6	6	100,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività di risposta servizio inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati	tempo medio tra domanda e inserimento lavorativo	t.	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Standard tempi di attivazione	n.giorni medio tra risposta attivazione inserimento e inizio attività	gg.	30	30	100,0%	
	Servizi accoglienza	tempo medio tra domanda e accoglienza	gg.	N.D.	10	N.C.	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo medio per utente servizio emarginazione	costo complessivo / n. utenti del servizio emarginazione	€	172,29	172	99,7%	
	Costo medio per utente servizio inserimento socio-lavorativo	costo complessivo / n. utenti del servizio inserimento socio-lavorativo	€	506,4	506,4	100,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati	n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti	%	100%	100%	100,0%	
	Indagini di CS effettuate	questionari raccolti / questionari distribuiti	%	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca



## 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	30 giu 2011	Trend	Performance
Utenti del servizio ADM	<i>numero minori assistiti servizio ADM</i>	n.	453	453	0,0%	😊
Minori inseriti	<i>numero minori inseriti in struttura</i>	n.	132	132	0,0%	😊
Servizio affidi	<i>numero utenti ammessi / richiedenti</i>	n.	53	58	9,4%	😊

Qualità

Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Tempestività di risposta servizio ADM	<i>tempo medio tra domanda e inserimento ADM</i>	gg	30	30	0,0%	😊
Standard tempi di attivazione	<i>tempo medio di attesa tra domanda e attivazione servizio</i>	gg	2	2	100,0%	😊
Tempestività di risposta per inserimento in istituto	<i>tempo medio tra domanda e inserimento in istituto</i>	gg	30	30	0,0%	😊

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Contributi rette minori	<i>costo annuo / utenti ammessi</i>	€	9.554	N.D.	#####	rilevato al 31 dic.
Costo annuo ADM	<i>costo annuo / utenti ammessi</i>	€	443	N.D.	#####	rilevato al 31 dic.

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Grado di risposta alle richieste degli utenti servizio ADM	<i>n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti</i>	%	97%	100%	3,1%	😊
Grado di risposta alle richieste di inserimento in struttura	<i>n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti</i>	%	100%	100%	0,0%	😊
Grado di copertura domanda CRE ESTIVO	<i>n. utenti ammessi / n° utenti richiedenti</i>	%	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	30 giu 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.	$n. \text{ ore mensili disponibilità S.A.D.}$	h.	9.083	3600	-20,7%	☹
N° ricoveri inabili	$n. \text{ ricoveri}$	n.	206	98	-4,9%	☹

Qualità

Indicatore	Formula		2010	30 giu 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	30 giu 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	30 giu 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	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%	N.D.	N.D.	#VALORE!	Manca

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi

## 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	30 giu 2011	Trend	Performance
Copertura generale del servizio	$\frac{n. \text{ totale posti disponibili }}{n. \text{ bambini in età da nido }}$	% 32	32	0,00%	😊
Copertura comunale del servizio	$\frac{n. \text{ posti comunali disponibili }}{n. \text{ bambini in età da nido }}$	% 17	17	0,00%	😊
Continuità del servizio	N. settimane di apertura degli asili nido	n° 46	46	0,00%	😊
Dotazione posti asilo nido	N. dei posti disponibili	n. 560	560	0,00%	😊

Qualità

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Rapporto educatore/bambini in una settimana-tipo	$\frac{n. \text{ bambini che frequentano nidi }}{n. \text{ educatori }}$	n° 5,14	5,14	0,00%	😊
Costo medio annuo del servizio	$\frac{\text{tot. Costi del servizio }}{n. \text{ bambini che frequentano nidi }}$	€ 10.200	N.D.	#VALORE!	rilevabile a Settembre 2011
Spazio verde a disposizioni dei bambini	$\frac{\text{mq. verde totale }}{n. \text{ bambini che frequentano nidi }}$	mq. 10	10	100,00%	😊

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Grado di copertura delle spese da parte degli utenti	$\frac{\text{entrate da rette }}{\text{tot. Costi del servizio }}$	% 20,50%	N.D.	#VALORE!	rilevabile a Settembre 2011
Compartecipazione media annua degli utenti	$\frac{\text{tot. entrate da rette }}{n. \text{ bambini che frequentano nidi }}$	€ 1.746	N.D.	#VALORE!	rilevabile a Settembre 2011
Morosità	$\frac{n. \text{ rette non versate }}{n. \text{ rette dovute }}$	% 2	2	0,00%	😊

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Grado di risposta alle richieste degli utenti- domande presentate/domande	$\frac{n. \text{ domande cui è stata data risposta }}{n. \text{ domande presentate }}$	% 76	74,5	-1,97%	😊
Liste di attesa	Bambini in lista di attesa nei nidi comunali	n. 95	89	-6,32%	😊
Customer satisfaction	Item sintesi qualità :iscriverebbe ancora il figlio al nido comunale?	% 98	N.D.	#VALORE!	rilevabile a Settembre 2011
Attrattività del Centro estivo	$\frac{n. \text{ bambini iscritti a centro estivo a luglio }}{n. \text{ bambini che frequentano }}$	% 65	68	109,23%	😊

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

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

30 giu 2011

Trend

Performance

Utenti servizio trasporto

*n. utenti*

n

494

394

59,5%



Assistenza utenti disabili

*n. utenti*

n.

222

266

19,8%



Dote scuole

*n. utenti*

n.

1.500

1.500

0,0%



Voucher dote scuola distribuiti

*importo complessivo (risorse regionali)*

€

501.600

N.D.

#VALORE!

rilevato 31 dic

Servizio di refezione nella scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado

*Pasti erogati*

n

702.076

420.000

19,6%



Qualità

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Trasporto scolastico

*automezzi con accompagnatore*

nr.

11

11

0,0%



tempestività risposta al servizio di assistenza studenti disabili

*giorni tra segnalazione della Neuropsichiatria infantile e l'erogazione del servizio*

gg

2

2

0,0%



Dote Scuola

*apertura sportello settimanale*

h.

15

15

0,0%



Efficienza

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Costo medio del servizio trasporto

*costo annuo/utenti ammessi*

€

630,33

788,07

25,0%



Compartecipazione utente

*retta trasporto per alunno*

€

155

155

0,0%



Costo medio refezioni scolastiche (Bergamo servizi s.r.l.)

*costo annuo/utenti ammessi*

€

563,87

563,87

0,0%



Costo medio del servizio assistenza studenti disabili

*costo annuo/studenti ammessi*

€

5.838

6.098

4,5%



Efficacia

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

indagini di CS sul trasporto

*questionari raccolti/questionari distribuiti*

%

48%

N.D.

#VALORE!

rilevato 31 dic

Qualità percepita del servizio di trasporto

*% di soddisfazione nel servizio*

%

91%

N.D.

#VALORE!

rilevato 31 dic

Grado di risposta dell'assistenza scolastica agli alunni disabili

*n. segnalazioni ASL accolte/n. segnalazioni ASL presentate*

%

100%

100%

0,0%












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 che soffrono di autismo. Le persone diversamente abili possono inoltre occupare il proprio tempo in comunità di lavoro dove viene garantito lo sviluppo psico sociale della persona.						
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo solidale	Utenti del servizio	$n. \text{ utenti del servizio}$	n.	171	180	5,26%	
	Ore settimanali di apertura C.D.D.	$n. \text{ ore settimanali apertura C.D.D.}$	h.	35	35	0,00%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo sicura	Ore medie di servizio per operatore	$n. \text{ ore settimanali} / n. \text{ operatori}$	h	35	35	0,00%	
	Affidabilità del servizio	$n. \text{ reclami} / n. \text{ disabili in carico}$	%	0	N.D.	#VALORE!	rilevato al 31
	Rapporto operatore/utente disabile	$n. \text{ ore settimanali} / n. \text{ utenti disabili}$	h	19	19	0,00%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo cresce nella tradizione	Costo medio per disabile	$\text{costo complessivo} / n. \text{ utenti servizio}$	€	997,78	995	-0,28%	
	Compartecipazione media degli utenti	$\text{entrate complessiva} / n. \text{ utenti servizio}$	€	2.000	2.000	0,00%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo grandi opere	Grado di risposta alle richieste degli utenti	$n. \text{ domande accolte} / n. \text{ domande presentate}$	%	87%	92%	5,85%	
	Associazioni attive	$n. \text{ associazioni nate all'interno dei servizi e nel lavoro di comunità}$	n.	15	15	0,00%	
Bergamo turistica	Indagini di CS effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	%	88%	N.D.	#VALORE!	rilevato al 31 dic
	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	%	80%	N.D.	#VALORE!	rilevato al 31

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	30 giu 2011	Trend	Performance
	Capienza cimiteri comunali	<i>n. posti liberi colombari</i>	n	3.431	3.500	1,97%	😊
	Capienza cimiteri comunali	<i>n. posti liberi campi inumazione</i>	n.	210	150	-40,00%	😞
	Capienza cimiteri comunali	<i>n. posti disponibili ossari</i>	n	4.893	4.800	-1,94%	😞
	Capienza complessiva cimiteri cittadini	<i>posti occupati</i>	n	58.821	59.200	100,64%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività del servizio	<i>% pratiche concessioni evase in 2 gg</i>	%	65%	100%	135,00%	😊
	Segnalazioni di disservizi	<i>n. disservizi segnalati</i>	n	20	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Ore annue di apertura cimiteri	<i>ore di apertura all'anno</i>	n	3.295	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Frequenza servizio trasporto	<i>ore di trasporto pubblico interno all'anno</i>	n	858	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>spesa corrente (manutenzione+personale) / n. concessioni</i>	€	32,56	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Addetti	<i>n. personale</i>	€	23	23	0,00%	😊
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti /questionari distribuiti</i>	n	130	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Qualità percepita del servizio	<i>n.di risposte con esito positivo</i>	n.	85	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic

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	30-giu-11	Trend	Performance
Utenti del servizio	<i>n. locatori che hanno manifestato interesse e preso contatti</i>	n. 145	64	-11,7%	☹
Utenti del servizio	<i>n. potenziali conduttori che hanno manifestato interesse e preso contatti</i>	n. 204	103	1,0%	☺
Utenti del servizio	<i>n. locatori che hanno dato disponibilità</i>	n. 42	29	38,1%	☺
Utenti del servizio	<i>n. potenziali conduttori accreditati</i>	n. 69	22	-36,2%	☹

Qualità

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Tempo medio di funzionalità del servizio	<i>n. giorni medio per arrivare alla stipula del contratto</i>	n. 45	35	-22,2%	☺

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Costo medio del servizio (per contatto attivato)	<i>spese correnti (*) / n° utenti del servizio, intesi come contatti</i>	€ 100	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
Costo medio del servizio (per contratto attivato)	<i>spese correnti (*) / contratti stipulati</i>	€ 1520	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Efficacia operativa dell'Agenzia	<i>n. contratti d'affitto attivati tramite l'Agenzia</i>	n. 23	19	65,2%	☺
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	30-giu-11	Trend	Performance
Disponibilità alloggi ERP	<i>n. alloggi ERP disponibili</i>	n. 110	52	-5,5%	😊
Domanda soddisfatta	<i>n. richieste soddisfatte</i>	n. 932	932	100,0%	😊
Domanda soddisfatta	<i>n. richieste soddisfatte / n. domande presentate</i>	% 11%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Qualità

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Qualità alloggi ERP	<i>n. alloggi comunali in manutenzione straordinaria / n. alloggi comunali ERP</i>	% 14%	21%	200,0%	😊
Tempo medio di risposta a guasti	<i>tempo medio di attesa tra richiesta riparazione e riparazione</i>	gg 15	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Qualità vita condominiale	<i>n. lamentele scritte pervenute/n. nuclei familiari assegnatari comunali</i>	% 3,8%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Morosità	<i>1 - (Entrate riscosse/Entrate accertate)</i>	% 18	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Efficienza del servizio	<i>tempi medi di assegnazione degli alloggi ERP disponibili</i>	gg 25	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Turnover	<i>n. alloggi ERP liberati nell'anno / n. alloggi ERP</i>	% 1,4%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	% 50%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	% 85%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi



COMUNE DI BERGAMO

# Piano della Performance

Slide

55

Programmi strategici

Attività e Servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

## 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	Performance					
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.						

Bergamo  
solidale













Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Quantità	Indicatore	Formula		2010*	30-giu-11	Trend	Performance
	Presenza sulle strade	<i>interventi stradali : tot. numero ore interventi</i>	n.	20.000	9.500	-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	38.691	0,5%	
	controlli di polizia amministrativa	<i>n. controlli effettuati</i>	n.	10.500	5.749	9,5%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	notifiche effettuate	<i>n. annuo notifiche</i>	n.	3.341	2.101	25,8%	
	evasione di accertamenti e controlli sul territorio d'iniziativa, su esposto o richiesta di altre autorità	<i>n. annuo accertamenti e controlli effettuati dai servizi di presidio del territorio</i>	n.	2.400	1.370	14,2%	
	accertamenti anagrafici	<i>n. pratiche definite/ n. abitanti</i>	%	13	6,38	-1,8%	
	indagini delegate dall'A.G.	<i>n. indagini evase / n. pratiche delegate</i>	%	99	92	85,9%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>spese correnti e del personale / ore di servizio</i>	€	37	36	94,6%	
	Spese totali gestione Corpo	<i>spesa complessiva parte corrente e personale / numero</i>	€	91	90	97,8%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Popolazione scolastica raggiunta	<i>n. allievi istruiti</i>	n.	4.722	3.169	34,2%	
	Efficacia legale	<i>n. ricorsi vinti/n. ricorsi presentati</i>	%	78	68,23	74,9%	

\* il dato si riferisce alla media degli ultimi 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	30-giu-11	Trend	Performance
	Attività/interventi	<i>n. interventi</i>	n.	1.600	538	-32,8%	
	Esercitazione con volontari e popolazione	<i>n. esercitazioni</i>	n.	120	84	40,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	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	37	-33%	
	Progettazione e realizzazione corso provinciale per volontari di protezione civile	<i>n. corsi regionali</i>	n.	0	1	n.d.	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	sistemazione locali protezione civile	<i>n. interventi</i>	n.	0	1	n.d.	
	dotazione, monitoraggio e buon funzionamento mezzi di soccorso	<i>n. interventi di manutenzione (in economia)</i>	n.	400	169	-16%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Copertura degli eventi rilevanti	<i>n. eventi</i>	n.	270	143	6%	



## 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	30 giu 2011	Trend	Performance
	titoli abilitativi per attività edilizia (DIA, CIAL, SCIA e PdC)	n. titoli abilitativi per attività edilizia (DIA, CIAL, SCIA e PdC)	n.	1.803	979	8,6%	
	Accertamenti di controllo del territorio effettuati	n. accertamenti di controllo del territorio effettuati	n.	1.593	N.D.	#VALORE!	manca
	Istanze attività economiche presentate	n. istanze attività economiche presentate	n.	3.030	1.062	-29,9%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempo medio rilascio autorizzazioni edilizie	tempo medio rilascio autorizzazioni edilizie	gg.	21,6	16	48,1%	
	Tempo medio rilascio autorizzazioni attività economiche	tempo medio rilascio autorizzazioni attività economiche	gg.	20	18	80,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Contributi per distretti del commercio	contributi per distretti del commercio	€	1.000.000	N.D.	#VALORE!	non ancora definito R.L.
	Sconto Tariffa DIA Online	tariffa online / tariffa cartacea	€	77%	77%	100,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Indagini di CS effettuate	questionari raccolti / questionari distribuiti	%	N.R.	N.D.	#VALORE!	manca
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%	85,71%	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011

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

Assessori: Tommaso D'Aloia e Enrica Foppa Pedretti

Assessorato alle Attività produttive

Dirigenti: Nicola Cimmino e Massimo Casanova

Descrizione

Il calendario d'uso dello spazio pubblico è un luogo virtuale dove il cittadino può scoprire cosa accade in città, e nello stesso tempo farsi promotore di una richiesta per organizzare manifestazione, un evento o qualsiasi altra tipologia di uso dello spazio pubblico. Con l'uso del calendario geografico infatti è quindi possibile verificare la disponibilità degli spazi che si intende richiedere, controllare che nello stesso tempo nelle vicinanze non si svolgano attività incompatibili con quanto ci si propone di fare e, una volta autenticatisi con la CRS, procedere ad inoltrare la richiesta di prenotazione dello spazio cui si è interessati.

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli	<i>n. istanze di occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli</i>	n. 665 (adunata Alpini)	174	-13,0%	☹
Occupazione suolo edilizio	<i>n. istanze di occupazione suolo per manomissione o Cantieri rilasciate</i>	n. 500	290	16,0%	☺
Moduli di occupazione suolo on line	<i>n. moduli di occupazione suolo web pubblicati</i>	n. 0	4	400,0%	☺
Richieste di occupazione suolo on-line	<i>n. richieste di occupazione suolo on-line</i>	n. 0	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011

Qualità

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
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	45	100,0%	☺
Capillarità del servizio	<i>mq occupazione suolo centro / mq occupazione suolo periferia</i>	% N.R.	N.R.	#VALORE!	manca

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Moduli occupazioni suolo on-line	<i>n. tipologie di occupazioni pubblicate on-line / n. totali di tipologie occupazione suolo</i>	% 0	50%	100,0%	☺
Informatizzazione del servizio	<i>n. richieste occupazioni on-line / n. totale richieste occupazione</i>	% N.D.	5%	N.C.	☺

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Indagine di CS effettuate	<i>n. questionari compilati on-line / n. utenti registrati nel portale</i>	% N.D.	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	% N.D.	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi

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

Assessorato alle Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti e Tommaso D'Aloia

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Dirigenti: Massimo Casanova e Nicola Cimmino

Descrizione

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

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Attività registrate	$n. \text{ attività registrate}$	n. 13.993	7.149	2,2%	😊
Protocolli generati	$n. \text{ protocolli generati in entrata}$	n. 19.728	N.D.	#VALORE!	(richiesti a Inet-Flow)
Informazioni fornite	$n^{\circ} \text{ utenti che accedono al servizio informazioni}$	n. 8.461	4.320	2,1%	😊
Utenti	$n^{\circ} \text{ utenti che accedono al SUEAP}$	n. 23.841	18.079	51,7%	😊
Accessi	$n^{\circ} \text{ accessi agli atti presentati}$	n. 662	407	23,0%	😊

Qualità

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Tempo medio di attesa per accedere a sportello SUEAP	$n. \text{ medio min di attesa sportello SUEAP}$	min. n.r.	18	N.C.	😊
Multicanalità del servizio	$n. \text{ canali attraverso cui è possibile ottenere certificati dal SUEAP}$	n. 2	2	100,0%	😊

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Costo medio del servizio	$\text{spese correnti} / n. \text{ utenti del servizio}$	€ 0,66	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
Tempo medio di evasione	$n. \text{ medio utenti per ora}$	min. 24	20	66,7%	😊

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	30-giu-11	Trend	Performance
Indagini di CS effettuate	$\text{questionari raccolti} / \text{questionari distribuiti}$	% 80%	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione nel servizio}$	% 87,5%	83%	89,7%	😊

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi



## 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.

Performance



Quantità

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Utenti registrati

*n. utenti registrati con CRS*

n.

830

1.250

201,2%



Istanze on-line

*% istanze presentate on-line/Tot. istanze*

n.

4,1%

N.D.

#VALORE!

manca

Accessi

*n. accessi al giorno*

n.

600

790

163,3%



Mav compilati

*n. divisionali telematiche generate*

n.

2.200

2.079

89,0%



Tipologia moduli on-line

*n. tipologia moduli on-line pubblicati*

n.

7

23

557,1%



Qualità

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Aggiornamenti cartografici

*mq. di database topografico aggiornato*

mq.

0

N.D.

#VALORE!

rilevabile il 31 dic 2011

Mappe pubblicate

*n. mappe pubblicate e aggiornate*

n.

47

49

108,5%



Pagine pubblicate

*n. pagine pubblicate*

n.

1.000

1.000

100,0%



Efficienza

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Spesa media per utente SIGI

*spesa corrente per il funzionamento e aggiornamento del geoportale SIGI / n. utenti registrati con CRS*

€

30

N.D.

#VALORE!

rilevabile il 31 dic 2011

Efficacia

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Indagine di CS effettuate

*n. questionari compilati on-line / n. utenti registrati nel portale*

%

n.r.

N.D.

#VALORE!

manca

Qualità percepita del servizio

*% di soddisfazione nel servizio*

%

n.r.

N.D.

#VALORE!

manca

Download cartografia

*n. accessi finalizzati allo scarico della cartografia*

n.

n.r.

300

N.C.



Mav senza compilazione assistita

*n. mav senza compilazione assistita / n. totale MAV*

%

60%

49%

63,3%



Attività e servizi

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica







Bergamo  
efficiente

## Servizio – programmazione ambientale

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione	Il Comune svolge le attività di studio, progettazione e valutazione delle tematiche ambientali, mediante l'attuazione di strumenti di pianificazione finalizzati alla tutela dell'ambiente, quali la ad esempio, Valutazione Ambientale Strategica (VAS) , il Piano d'azione di Agenda 21 Locale, il Piano Energetico Comunale, il Piano di azione per l'energia sostenibile (Patto dei Sindaci)						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Attività del servizio (V.A.S.)	n. V.A.S. istruite nell'anno	n.	1	3	200,0%	
	Edifici comunali oggetto di interventi di razionalizzazione energetica	n. interventi su impianti/involucro negli edifici comunali	n.	0	14	N.C.	
	Incremento nell'utilizzo di carta ecologica negli uffici comunali	quantità carta ecologica anno X / quantità carta ecologica anno X-1	%	N.D.	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Tempi di conclusione delle V.A.S.	n. V.A.S. concluse nei termini / n° V.A.S. avviate	%	1	1	0,0%	
	Accessibilità delle informazioni contenute nei Piani	n. strumenti di comunicazione disponibili (es. Sito web, rivista, forum sul territorio, etc.)	n°	4	4	0,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	spese correnti / n. V.A.S. istruite	€	6.000	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Efficacia del servizio	n. V.A.S. concluse / n. V.A.S. istruite nell'anno	%	100%	33%	-34,0%	
	Grado di realizzazione delle azioni	percentuale di realizzazione dell'azione (es. riduzione emissioni di CO2)	%	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Incremento della rete di teleriscaldamento	estensione della rete anno X / estensione della rete anno X-1	%	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca

## Servizio - controlli ambientali

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

Attività e  
servizi

Descrizione	Il Comune emana provvedimenti amministrativi relativi all'inquinamento atmosferico, acustico, scarichi derivanti da insediamenti produttivi, repressione e ripristino di aree interessate dall'abbandono di rifiuti, inquinamento ambientale di vario genere che possa costituire pericolo per la salute pubblica eed igiene del territorio.						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Attività del servizio	n. provvedimenti amministrativi repressivi in tema ambientale emessi	n.	9	5	11,1%	
	Controlli su impianti termici	n. ispezioni su impianti termici	n.	1.000	300	-40,0%	
	Procedimenti di degrado igienico sanitario	n. procedimenti per degrado igienico sanitario	n	70	55	57,1%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Problematiche risolte su procedimenti avviati	n. problematiche risolte / n° procedimenti avviati	%	71%	50%	-30,0%	
	Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti/Autorizz. rilasciate	n. Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti/ n° Autorizzazioni rilasciate	%	100%	100%	0,0%	
	Reclami sull'operato dell'Ufficio	n. reclami c/o URP anno X / n. reclami c/o URP anno X-1	%	0	5	N.C.	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Costo medio dei controlli su impianti termici	costo convenzione con Provincia / n. ispezioni effettuate	€	15	50	233,3%	
	Costo medio degli interventi contro la zanzara tigre	costo convenzione con ASL / n. interventi disinfezione effettuati	€	600	500	66,7%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Miglioramento ambientale	n. provvedimenti amm.vi emessi anno X/ n. provvedimenti amm.vi emessi anno X-1	%	n.r.	75%	N.C.	
	Miglioramento gestione impianti termici	n. impianti termici messi a regime / n. provvedimenti emanati	%	0,16%	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
	Contenimento infestazione zanzara tigre	n. Interventi di disinfezione zanzara tigre effettuati / n. interventi programmati	%	100%	33%	-34,0%	
	Monitoraggio presenza zanzara tigre	valore medio annuo/per ovitrapola nei 22 punti della rete	n.	48,7	12	-50,7%	

## Servizio – teleriscaldamento

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Diego Finazzi

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

















Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi







Descrizione	A2A Calore e Servizi, partecipata del Comune di Bergamo, assicura la gestione del Servizio di Teleriscaldamento, realizzazione ed estensione della rete con allacciamento utenze.						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Obiettivo 2018	Performance
	Chilometri di estensione della rete di teleriscaldamento (doppio tubo)	<i>n. chilometri</i>	n	32	34,5	80	
	Utenze allacciate	<i>n. utenze</i>	n.	256	263	650	
	Volumetria di costruito allacciata	<i>n. metri cubi</i>	Mm <sup>3</sup>	3,4	3,5	10,0	
	Risparmio di energia primaria	<i>n. tonnellate equivalenti di petrolio</i>	n. tep	6.000	6.300	19.000	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Obiettivo 2018	Performance
	Impianti trasformati da metano a teleriscaldamento	<i>n. impianti</i>	n°	146	149	500	
	Impianti trasformati da gasolio a teleriscaldamento	<i>n. impianti</i>	n°	89	89	110	
	Impianti da nuove lottizzazione	<i>n. impianti</i>	n°	21	25	40	
	Minore emissione di CO <sub>2</sub>	<i>n. tonnellate</i>	n. ton	15.000	15.400	44.000	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Obiettivo 2018	Performance
	Dismissione di caldaie e canne fumarie	<i>n. caldaie eliminate</i>	n°	256	263	650	
	Eliminazione potenziale pericolo di fughe gas e rischi di scoppio (in centrale termica)		%	100%	100%	100%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 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>	

## Servizio – rifiuti e igiene urbana (A2A)

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione							Performance
Aprica S.p.A., società del Gruppo A2A S.p.A. e partecipata del Comune di Bergamo svolge il servizio di raccolta differenziata a Bergamo. Il servizio è realizzato ritirando a domicilio la frazione organica dei rifiuti, la carta e il cartone, il vetro e il barattolame e la frazione residua.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo solidale	Parco automezzi	$n. \text{ veicoli parco automezzi}$	n.	128	130	1,6%	
	Kg di rifiuti urbani per abitante l'anno	$kg. \text{ RSU annui raccolti} / \text{popolazione residente}$	Kg	534,06	530,27	-0,7%	
	Raccolta differenziata	$kg. \text{ rifiuti oggetto di raccolta differenziata} / \text{tot}$	%	51,5	51,8	0,6%	
	Rifiuti biodegradabili	$kg. \text{ rifiuti biodegradabili} / \text{tot RSU}$	%	15,3	15,5	1,3%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo sicura	Frequenza media raccolta rifiuti	$n. \text{ passaggi raccolta rifiuti} / \text{settimana}$	n.	4,5	4,5	0,0%	
	Affidabilità del servizio	$n. \text{ reclami anno } X / n. \text{ reclami anno } X-1$	%	-15	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Diminuzione della produzione di rifiuti	$kg. \text{ di rifiuti anno } X / kg. \text{ di rifiuti anno } X-1$	%	0,3	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo cresce nella tradizione	Morosità	$1 - (\text{Entrate riscosse} / \text{Entrate accertate})$	€	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Tariffa TIA	$\text{tot. riscosso} / n. \text{ accertamenti}$	€	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Costo medio del servizio	$\text{Spesa corrente del servizio} / n. \text{ utenti del servizio}$	€	146,28	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo grandi opere	Indagini di CS effettuate	$\text{Questionari raccolti } G / \text{questionari distribuiti } F$	%	40	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	$\% \text{ di soddisfazione del servizio}$	%	73	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Controllo sulla qualità del servizio	$N^{\circ} \text{ verbali monitoraggio redatti} / n. \text{ verbali monitoraggio previsti}$	%	n.d.	N.D.	#VALORE!	manca

Attività e servizi

Tariffe =


















## 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	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%.						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Utenti del servizio gomma	<i>n. passeggeri trasportati</i>	n.	30.379.696	12.233.350	-19,5%	
	Utenti del servizio su ferro	<i>n. passeggeri trasportati</i>	n.	3.053.970	1.722.500	12,8%	
	Parco autobus	<i>n. mezzi</i>	n.	189	194	2,6%	
	Percorrenza su gomma	<i>km di servizio</i>	km	6.757.888	3.164.606	-6,3%	
	Percorrenza servizio Tramvia	<i>percordanze effettive</i>	tram/km	576.956	247.574	-14,2%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Pensiline	<i>n. fermate con pensiline / n. totale fermate</i>	%	20,5%	22,6%	10,0%	
	Informatizzazione del servizio	<i>n. pensiline con dispositivo informativo digitale / n. pensiline totale</i>	%	4,42%	4,42%	0,0%	
	Coefficiente occupazione autobus	<i>passeggeri/km</i>	n.	4,50	4,92	9,4%	
	Mezzi a basso inquinamento	<i>n. mezzi a metano/n. mezzi totali</i>	%	10,6%	13,5%	27,7%	
	Euro 3, 4 e 5	<i>n. mezzi euro 3-4-5 / n. totale mezzi</i>	%	47,62%	51,35%	7,8%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	contributi regionali	<i>contributi regionali</i>	€	12.486.902,34	11.238.212	-10,0%	
	Ricavi da traffico	<i>ricavi da traffico</i>	€	13.178.000	6.714.019	1,9%	
	Contributo medio regionale	<i>contributi regionali/km di servizio</i>	€	1,85	1,84	-0,4%	
	Incidenza abbonamenti sul totale ricavi	<i>incidenza abbonamenti sul totale ricavi</i>	%	42%	40,56%	-3,4%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Indagini di CS effettuate	<i>n. contatti</i>	n.	1190	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	<i>affidabilità del servizio</i>	%	70,95%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	<i>confort del servizio</i>	%	75%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi












Servizio - *acquedotto*

Assessorato ai Lavori pubblici, Servizi a rete

Assessore: Alessio Saltarelli

Dirigente: Diego Finazzi

Bergamo  
solidaleBergamo  
sicuraBergamo  
cresce nella  
tradizioneBergamo  
grandi  
opereBergamo  
turisticaBergamo  
efficienteAttività e  
servizi

Descrizione	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.						Performance
							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Chilometri di estensione della rete di distribuzione dell'acqua potabile	<i>n. chilometri</i>	n	361,625	362,50	0,24%	
	Interventi manutentivi sulla rete idrica eseguiti/anno	<i>n. interventi</i>	n.	1204	606	1,32%	
	% 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%	99,02%	0,02%	
	Chilometri di estensione della rete di fognatura	<i>n. chilometri</i>	n	285,418	286,25	0,29%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 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	22	-13,64%	
	Interventi di eliminazione di scarichi da rete di fognatura in corsi d'acqua di superficie	<i>n. interventi</i>	n	1	0	N.C.	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 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%	92%	7,61%	
	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%	94%	5,32%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Rilevazioni di customer eseguite dal soggetto gestore del servizio idrico	<i>Fatto = SI/NO</i>		NO	NO	N.C.	manca
	% 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%	





## 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	30 giu 2011	Trend	Performance
	Attività di manutenzione (economia diretta)	n. interventi effettuati su edifici comunali	n.	5.275	2.400	-9,00%	
	Attività manutenzione ordinaria in appalto	n. interventi manutenzione edifici comunali	n.	60	28	-6,67%	
	Attività manutenzione ordinaria in appalto	n. interventi manutenzione alloggi	n.	272	136	0,00%	
	Attività manutenzione programmata impianti tecnologici	n. edifici	n.	190	194	2,11%	
	Attività manutenzione ordinaria in appalto	n. degli interventi edifici scolastici	n.	55	55	0,00%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Report su qualità interventi	% di questionari con soddisfazione ottima	%	75	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione ordinaria	valore medio delle manutenzioni edifici comunali	€	7.450	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione ordinaria	valore medio delle manutenzioni di alloggi	€	870	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione programmata impianti tecnologici	valore medio delle manutenzioni programmate	€	2.225	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione	valore medio delle manutenzioni nelle scuole	€	6.500	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività manutenzione urgente	% risposta entro 3 gg	%	70	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	tempestività manutenzione secondaria	% risposta entro 15 gg	%	40	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Report sui tempi di intervento	% di questionari con soddisfazione ottima	%	60	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Segnalazioni/reclami per adeguamenti edifici	riduzione delle segnalazioni di reclami per lavori eseguiti	n.	20	7	-30,00%	

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi

## 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	30 giu 2011	Trend	Performance
	Rifacimento pavimentazioni stradali	Km di strade rifatte/km totali di strade	%	2,73	1,50	10,07%	😊
	Infrastrutture	n. km di strade comunale	Km	267,10	267,10	0,00%	😊
	Stanziamenti per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria pavimentazioni stradali	migliaia di euro	€.	2.375	2.500	5,26%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Qualità strade comunali	n. richieste risarcimento danni per ogni chilometro di strada	n.	0,51	0,54	6,05%	😊
	Interventi sicurezza utente debole - eliminazione barriere architettoniche	numero di interventi	n.	15	10	33,33%	😊
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Interventi di complessità semplice	% risposta entro 3 gg	%	85%	83%	-2,35%	😊
	Interventi di complessità media	%risposte entro 15 gg	%	65%	62%	-4,62%	😊
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Interv. programmati in econ. dir.	interventi su segnalazioni utenti e/o organi preposti	n.	485	250	3,09%	😊
	Interv. eseguiti in econ. dir. in giornata	numero di interventi per colmatatura buche e/o per garantire sicurezza al transito	n.	1.287	600	-6,76%	😊

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 sovracircozionale. Esprime pareri, impartisce prescrizioni, segue l'istruttoria relativamente ad interventi qualificanti il territorio relativamente alle tematiche ambientali.

Performance



Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo solidale	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	17,23%	😊
	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	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Quantità di piante di alto fusto	numero di nuovi alberi di alto fusto	n	705	1.392	97,45%	😊
	Quantità di interventi di forestazione	nuovi arbusti e piante per forestazione urbana	n	6.950	3.000	-13,67%	😞
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo sicura	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	14,46%	😊
	Sorveglianza/Custodia parchi pubblici Strumento di attuazione PEG	n. parchi dotati di servizio di sorveglianza/custodia	n.	11	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Cura dei prati	n. tagli erba annuo	n.	6	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo cresce nella tradizione	Costo medio del servizio Strumenti di attuazione PTOP PEG	spesa corrente annua /mq. aree verdi in gestione	€	2,27	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Spesa per abitante servizio verde pubblico	spesa corrente annua / n. residenti comune	€	29,42	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo grandi opere	Indagini di CS (Soddisfazione dell'utente) effettuate	questionari distribuiti	n.	450	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%	87	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.

Attività e servizi

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente



## 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	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo solidale	Dinamismo culturale	<i>n. manifestazioni culturali organizzate</i>	n.	347	393	126,5%	
	Partecipazione a spettacoli teatrali	<i>n. partecipanti a spettacoli teatrali</i>	n.	46.541	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Partecipazione a spettacoli lirici	<i>n. partecipanti a spettacoli lirici</i>	n.	16.728	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Partecipazione a spettacoli jazz	<i>n. partecipanti a spettacoli jazz</i>	n.	5.615	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo sicura	Accessibilità manifestazioni culturali	<i>n. manifestazioni a pagamento / n. manifestazioni gratuite (teatri)</i>	%	100	96,72	93,4%	
	Capillarità manifestazioni culturali	<i>n. eventi di piazza</i>	n.	2	2	100,0%	
	Gratuità manifestazioni culturali	<i>n. manifestazioni a pagamento / n. manifestazioni gratuite (di piazza ed in altri luoghi)</i>	%	93	96,72	108,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo grandi opere	Costo medio a carico del Comune	<i>costo medio per spettatore al netto degli incassi (danza, jazz, prosa)</i>	€	21	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Prezzo medio biglietto manifestazione culturale	<i>somma (biglietti manifestazioni venduti / n. biglietti venduti)</i>	€	1.200.000	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Grado di copertura offerta	<i>n. posti / n. spettatori (danza, jazz, prosa)</i>	%	70%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Bergamo turistica	Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	%	52	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	85	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Grado di copertura offerta	<i>n. abbonamenti / n. posti (lirica)</i>	%	40%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.

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

S.p.a. istituita nel 1996 da Comune (95%) e dalla Provincia (5%), per promuovere, organizzare e gestire spettacoli, eventi culturali e manifestazioni nel settore turistico e del tempo libero, anche reperendo i fondi necessari presso soggetti esterni. La società opera altresì per la produzione di beni e servizi strumentali all'attività del Comune medesimo.

Performance



Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Dinamismo culturale	n. manifestazioni culturali organizzate	n.	5	43	1620,0%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Capillarità manifestazioni culturali	n. eventi di piazza	n.	1	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Gratuità manifestazioni cultrali	n. manifestazioni a pagamento (non di piazza)		3	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
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	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
	Indagini di customer	questionari raccolti /questionari distribuiti	%	N.D.	N.D.	N.C.	manca
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%	N.D.	N.D.	N.C.	manca

Attività e  
servizi








Tariffe =

## Servizio – musei

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione							Performance
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	30 giu 2011	Trend	Performance
	Dinamismo culturale comunale	n. totale visitatori musei civici	n.	242.610	93.855	-22,6%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Accessibilità ai musei civici 1	n. giorni di apertura musei civici all'anno	gg.	299	181	21,1%	
	Accessibilità ai musei civici 2	n. ore di apertura musei civici all'anno	h.	2.327	1.178	1,2%	
	Aperture straordinarie musei civici 1	n. giorni festivi di apertura all'anno	gg	66	30	-9,1%	
	Aperture straordinarie musei civici 2	n. ore serali di apertura all'anno	h	140	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	spesa corrente / n. totale visitatori musei	€	3,50	4,00	128,6%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Indagini di CS effettuate	Questionari raccolti / questionari distribuiti	%	54	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	% di soddisfazione nel servizio	%	89,33	92	3,0%	

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	30 giu 2011	Trend	Performance
Dinamismo culturale comunale 1	<i>n. utenti lettori</i>	n.	45.579	17.779	-22,0%	☹
Dinamismo culturale comunale 2	<i>n. prestiti bibliotecari / tot. iscritti</i>	%	7,41	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Dotazioni culturali biblioteca	<i>n. libri/riviste ad incremento del catalogo / tot. libri/riviste a catalogo</i>	%	0,03%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Contatti giornalieri	<i>n. contatti giornalieri</i>	n.	326	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Qualità

Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Internazionalizzazione	<i>n. volumi lingua non italiana / n. volumi totali</i>	%	10	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Accessibilità alla biblioteca comunale	<i>n. giorni di apertura biblioteche comunali all'anno</i>	gg.	241	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Aperture festive	<i>n. giorni di apertura biblioteche festivi all'anno</i>	gg.	30	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Aperture serali	<i>n. giorni di apertura biblioteche serali all'anno</i>	gg.	210	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Costo medio del servizio	<i>spesa corrente / n. iscritti biblioteca</i>	€	18	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Incidenza spesa per personale	<i>spesa per personale / tot. spesa</i>	€	nd	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Rapporto operatore / utente	<i>n. utenti giornalieri medio / n. addetti giornaliero medio</i>	n.	12276	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	%	15	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	87,3	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

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

30 giu 2011

Trend

Performance

Eventi calendarizzati Bergamo estate

n. eventi calendarizzati

n.

600

166

-44,67%

☹

Eventi sostenuti direttamente

n. eventi sostenuti

n.

357

103

-42,30%

☹

Rassegne organizzate

n. rassegne

n.

44

55

25,00%

😊

Partecipanti alle attività

n. spettatori

n.

125.500

40.000

-36,25%

☹

Qualità

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Grado di risposta cittadini

n. partecipanti totale/attività organizzate

%

351

240

36,75%

😊

Grado di coinvolgimento realtà

n. associazioni e realtà coinvolte

n.

65

55

-15,38%

☹

Grado di diffusione sul territorio

n. location di attività

n.

70

53

-24,29%

☹

Efficienza

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Costo medio del servizio

costo complessivo / n. utenti del servizio

€

2

N.D

#VALORE!

rilevato 31 dic

Efficacia

Indicatore

Formula

2010

30 giu 2011

Trend

Performance

Qualità percepita

% di soddisfazione alta

%

82%

N.D

#VALORE!

rilevato 31 dic

Riconoscibilità cartellone

% conoscenza Bergamo Estate

%

78%

N.D

#VALORE!

rilevato 31 dic

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi

## Servizio – sport e piscine comunali

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

Assessore: Danilo Minuti

Dirigente: Gaspare Passanante

Descrizione

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

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Frequentanti (Piscina)	<i>n. biglietti emessi</i>	n. 80.000	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
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	30 giu 2011	Trend	Performance
Parametri di igiene fuori dai limiti	<i>n. di esami positivi presenza agenti patogeni oltre i limiti</i>	n. 0	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Corsi offerti adulti (Piscina)	<i>n. ore settimanali offerte per corsi adulti (&gt;13 anni)</i>	n. 16,5	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Corsi per bambini (Piscina)	<i>n. ore settimanali offerte per corsi bambini (6-12 anni)</i>	n. 10,5	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Corsi per infanti (Piscina)	<i>n. ore settimanali offerte per corsi bambini (0-5 anni)</i>	n. 12	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Corsi attività sportive connesse	<i>n. ore settimanali offerte</i>	n. 18,5	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Efficienza

Indicatore	Formula	2010	30 giu 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 (&lt;12 anni e &gt; 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	30 giu 2011	Trend	Performance
Reclami	<i>n. di reclami</i>	n. n.d.	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Domanda	<i>tasso di saturazione dei corsi</i>	% 100%	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi

Tariffe =



## 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
Utenti coinvolti nelle attività	<i>n. utenti del servizio</i>	n.	85.000	48.379	13,83%	😊
Giovani frequentanti gli spazi giovanili	<i>n. utenti del servizio</i>	n.	3.000	3.631	21,03%	😊
Giovani che usufruiscono dei servizi	<i>n. utenti dei servizi</i>	n.	3.500	4.781	36,60%	😊
Giovani card	<i>n. giovani card distribuite</i>	n.	40.000	41.555	3,89%	😊

## Qualità

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Qualità accesso allo sportello informagiovani	<i>n.accessi ricirivi e utenti per passaparola sul totale</i>	%	582	244	-16,15%	😞
Incidenza delle giornate di attività realizzate	<i>giornate attività /giornate anno</i>	%	89%	87%	-2,29%	😞
Accessibilità servizi e unità di offerta	<i>apertura servizi /giorno di apertura</i>	n.	3,7	N.D.	#VALORE!	rilev. Al 31 dic

## Efficienza

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Costo medio del servizio	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio</i>	€	4,99	4,99	0,00%	😊
Costo medio Summer sound festival	<i>costo complessivo/n. utenti del festival</i>	€	2,43	N.D.	#VALORE!	rilev. Al 31 dic

## Efficacia

Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
Questionario di gradimento	<i>percentuale molto soddisfatto</i>	%	89%	88%	-1,27%	😊

Bergamo  
solidaleBergamo  
sicuraBergamo  
cresce nella  
tradizioneBergamo  
grandi  
opereBergamo  
turisticaBergamo  
efficienteAttività 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

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

Performance



Quantità

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Affidamento contratti pubblici	<i>n. gare espletate</i>	n. 65	27	-16,9%	☹
Contratti privati stipulati	<i>n. contratti privati</i>	n. 129	62	-3,9%	☹
Contratti pubblici stipulati	<i>n. contratti pubblici</i>	n. 95	46	-3,2%	☹
Albo Fornitori	<i>n. operatori iscritti</i>	n. 680	236	-30,6%	☹
Consulenza	<i>n. consulenze erogate</i>	n. 50	22	-12,0%	☹
Formazione	<i>n. corsi erogati</i>	n. 4	2	-50,0%	☹

Qualità

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Customer care	<i>n. richieste informazioni e consulenze cui si dà risposta</i>	n. 300	142	-5,3%	☹
Efficacia del servizio	<i>n. gare aggiudicate senza ricorsi / totale gare espletate</i>	% 98%	100%	1,6%	☺
Tempestività del servizio	<i>n. giorni tra completamento istruttoria e stipula 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	30 giu 2011	Trend	Performance
Carico di lavoro	<i>n. gare / personale</i>	n. 23,21	12,50	7,7%	☺
Carico di lavoro	<i>n. contratti stipulati / personale</i>	n. 30,77	17,31	12,5%	☺
Tempi	<i>tempi medi di aggiudicazione (standard)</i>	n. 40	37	-7,5%	☺

Efficacia

Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Tempi	<i>tempi medi di verifica dei requisiti di capacità (standard)</i>	n. 2	max 1 gg	n.c.	☺
Customer Satisfaction	<i>% servizio giudicato buono o ottimo</i>	% n.r.	70%	n.c.	☺

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente


















Attività e  
servizi

## Servizio- servizio tributi

Assessorato al Bilancio e Tributi

Assessore: Enrico Facoetti

Dirigente: Elena Pasini

Descrizione							Performance
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.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	n. accertamenti ICI	<i>n.accertamenti ICI</i>	n.	2.146	1.247	16,2%	
	Ore dedicate all'attività di accertamento ICI	<i>n. ore dedicate all'attività di accertamento ICI</i>	n.	3.160	1.600	1,3%	
	Accertamenti effettuati	<i>n. accertamenti da segnalazioni</i>	n.	73	153	109,6%	
	Lotta all'evasione fiscale	<i>n. ore dedicate alla lotta all'evasione</i>	n.	600	300	0,0%	
	Lotta all'evasione fiscale	<i>n. segnalazioni per lotta all'evasione</i>	n.	414	490	18,4%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempo medio di evasione attività di accertamento	<i>minuti di lavoro / n. accertamento ICI</i>	n.	88	77	-12,5%	
	Percentuale accertamenti persone	<i>accertamenti persone giuridiche / n. accertamenti</i>	%	16,2%	21,0%	29,5%	
	Apertura sportello	<i>n. ore apertura settimanali</i>	n.	32	32,50	1,6%	
	Assistenza contribuenti ICI	<i>Rapporto totale presenze/presenze per servizi ICI</i>	%	25%	34%	38,5%	
	Assistenza altri contribuenti (Tarsu, Cosap, Catasto, pubblicità e altro)	<i>Rapporto sul totale degli utenti per altri servizi</i>	%	75%	66%	-12,5%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Accertamenti per operatore	<i>n. accertamenti ICI / personale dedicato</i>	n.	766	445	16,1%	
	Importo medio per accertamento	<i>importo accertamenti / n. accertamenti</i>	€	509	678	33,1%	
	Tempo medio di evasione attività di segnalazione	<i>minuti dedicati/n. segnalazioni effettuate</i>	min.	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	2.121	17,9%	
	Rapporto accertamenti/segnalazioni	<i>Rapporto accertamenti/segnalazioni</i>	%	22%	31%	41,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempi di attesa in minuti	<i>Tempi di attesa in minuti</i>	n.	7	6	-14,3%	

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	30-giu-11	Trend	Performance
Consulenza legale	<i>n. consulenza scritte</i>	n	22	10	-9,1%	☹
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	30-giu-11	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	N.D.	#####	rilev. al 31 dic.

Efficienza

Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	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 / totale Spesa</i>	%	0,52	0,46	-11,5%	☺

Efficacia

Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti internamente /questionari</i>	%	70%	N.D.	#####	rilev. al 31 dic.
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio (interno ente)</i>	%	80%	N.D.	#####	rilev. al 31 dic.
Efficacia del servizio	<i>n. cause risolte a positivamente / n. cause totali</i>	%	90%	N.D.	#####	rilev. al 31 dic.
Somme corrisposte	<i>somme corrisposte/somme richieste</i>	%	10%	N.D.	#####	rilev. al 31 dic.

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

Descrizione	Il Servizio Servizi Demografici ed Elettorale cura la tenuta ed aggiornamento dei registri di stato civile, dell'anagrafe, leva ed elettorale, registrando quindi tutti i dati della vita di un cittadino (nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, residenza, diritti elettorali), rilascia le carte d'identità ed i certificati e gestisce le consultazioni elettorali (amministrative, politiche, europee e referendarie).						Performance
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 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	61.102	-12,3%	😊
	Contatti	<i>n. compless. contatti a servizi anagrafe e stato civile</i>	n.	122.100	58.480	-4,2%	😊
	Dotazione di personale del servizio	<i>n. personale imputato al servizio (FTE)</i>	n.	34,30	34,30	100,0%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività del servizio	<i>tempo medio di attesa per rilascio carte di identità e certificazioni correnti</i>	min	8,63	18,76	117,4%	😞 !!! Nuove norme c. i. minori
	Tempestività servizio anagrafico	<i>tempo medio di attesa sportelli anagrafici</i>	min	18,43	9,98	8,3%	😊
	Tempestività definizione pratiche anagrafiche	<i>tempo medio di definizione delle pratiche di iscrizione/variazione indirizzo/cancellazione</i>	gg	20	18,70	87,0%	😊
	Accessibilità al servizio	<i>numero ore settimanali di apertura del servizio</i>	h	358,75	358,75	100,0%	😊
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 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	3,54	126,9%	😊
	Costo unitario predisposizione atti e pratiche anagrafiche	<i>(costo del servizio - costo annuo apertura sportelli) / (n. atti predisposti + n. pratiche definite)</i>	€	30,74	31,09	102,3%	😊
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Efficacia attività di Stato Civile	<i>atti redatti correttamente / numero atti di stato civile redatti</i>	%	98,15	98,54	100,8%	😊
	Efficacia attività anagrafiche	<i>pratiche anagrafiche andate buon fine / n. pratiche anagrafiche definite</i>	%	99,51	99,59	100,2%	😊
	Efficacia attività completamento pratiche anagrafiche	<i>numero pratiche anagrafiche definito entro standard temporale definito/ numero pratiche anagrafiche definite</i>	%	75	83,34	123,3%	😊
	Qualità delle indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti /questionari distribuiti</i>	%	99,81	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	<i>valore medio soddisfazione servizi offerti</i>	n	4,38	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.

Bergamo  
solidale

Bergamo  
sicura

Bergamo  
cresce nella  
tradizione

Bergamo  
grandi  
opere

Bergamo  
turistica

Bergamo  
efficiente

Attività e  
servizi