



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?



Indice

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

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

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

Il Comune di Bergamo in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Allegati

**Il Comune in
sintesi**

**Programmi
strategici**

**Attività e
servizi**

**Stato di
Salute**

Impatti

**Bench
marking**

Allegati

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

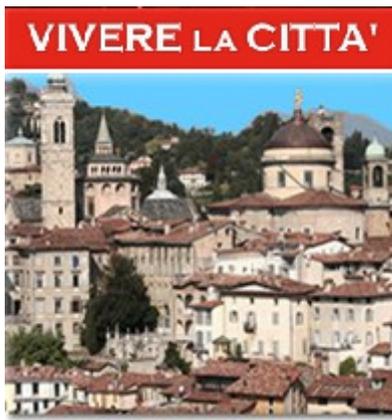
Il Comune di Bergamo, ente locale autonomo, rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo nell'ambito dei principi fissati dalle leggi generali della Repubblica, che ne determinano le funzioni e dalle norme dello statuto. Il Comune di Bergamo si riconosce in un sistema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

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

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

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

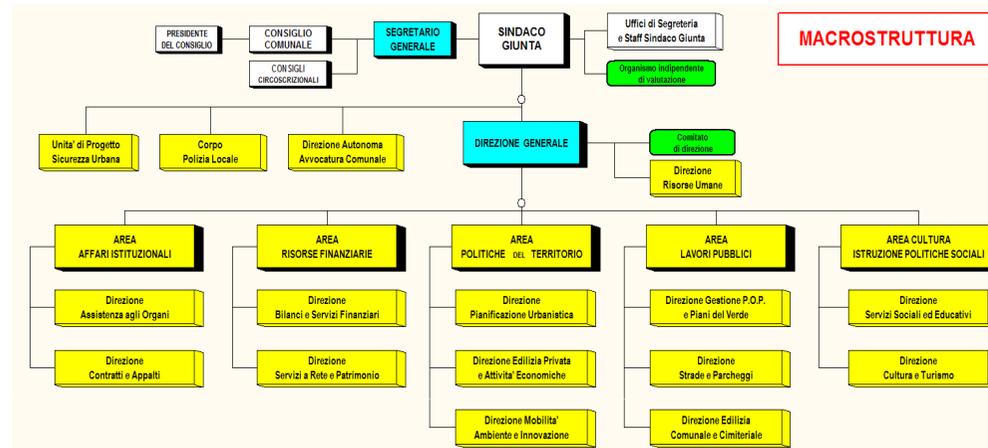
Il Comune ha sede a **Palazzo Frizzoni** in Piazza Matteotti e il proprio sito è: www.comune.bergamo.it



Il Comune di Bergamo in sintesi – Cifre

Dati relativi all'organizzazione:

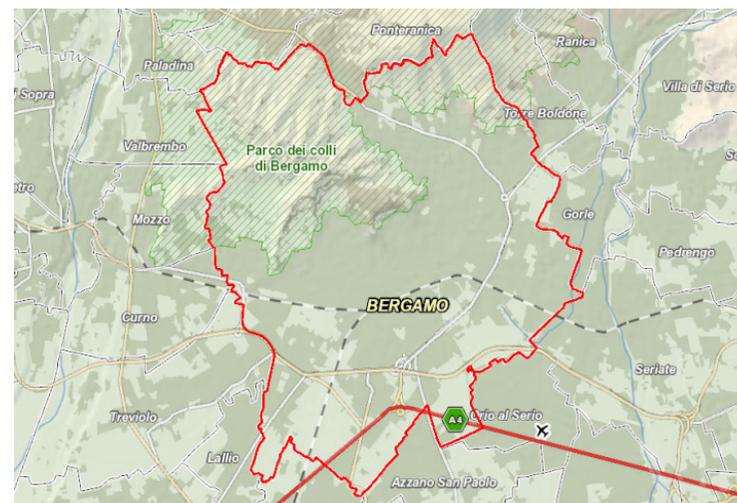
- Sindaco: dott. Franco Tentorio
- Giunta: 12 assessori
- Consiglio comunale: 40 consiglieri
- Mandato amministrativo: 2009-2014
- Direttore generale: dott. Roberto Gerardi
- Segretario generale: dott. Daniele Perotti
- Dirigenti comunali: 16
- Dipendenti comunali: 934
- Partecipazioni societarie rilevanti: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



Il Comune in sintesi

Dati statistici relativi al contesto al 1° gennaio 2011:

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





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

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

[LINK](#)

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

Bergamo solidale

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

Bergamo sicura

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

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo 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 turistica

Bergamo efficiente

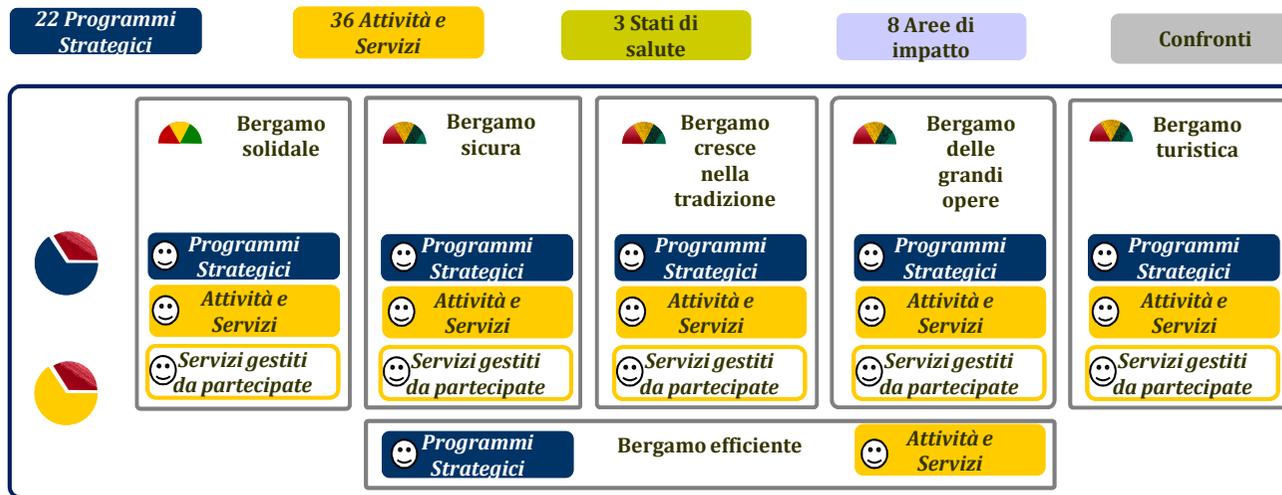
5. Bergamo turistica: Bergamo è ricca di un patrimonio artistico, ambientale e culturale non ancora valorizzato per tutte le potenzialità che può esprimere. Le poche iniziative in questo settore sono state piuttosto disorganizzate ed inadeguate. Ora bisogna cambiare passo, perché il turismo, soprattutto 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:



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



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

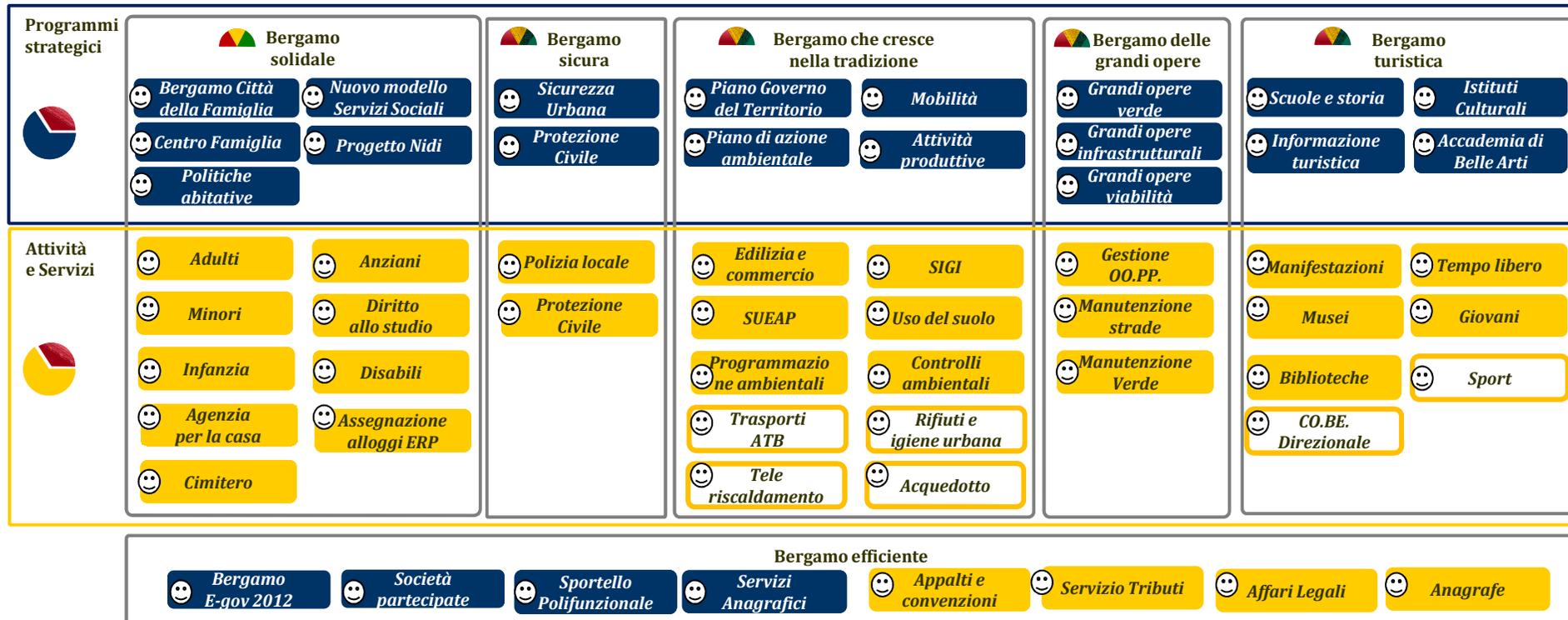


Per ogni grande obiettivo un diagramma a barometro indicherà a fine 2011 se nel corso dell'anno Bergamo è migliorata o no.



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.

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.

Bergamo
solidale

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.

Bergamo
sicura

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.

Bergamo
cresce nella
tradizione

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.

Bergamo
grandi
opere

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 *benchmark* di riferimento (cioè il Comune che ha avuto la performance migliore in passato).

Bergamo
turistica

Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

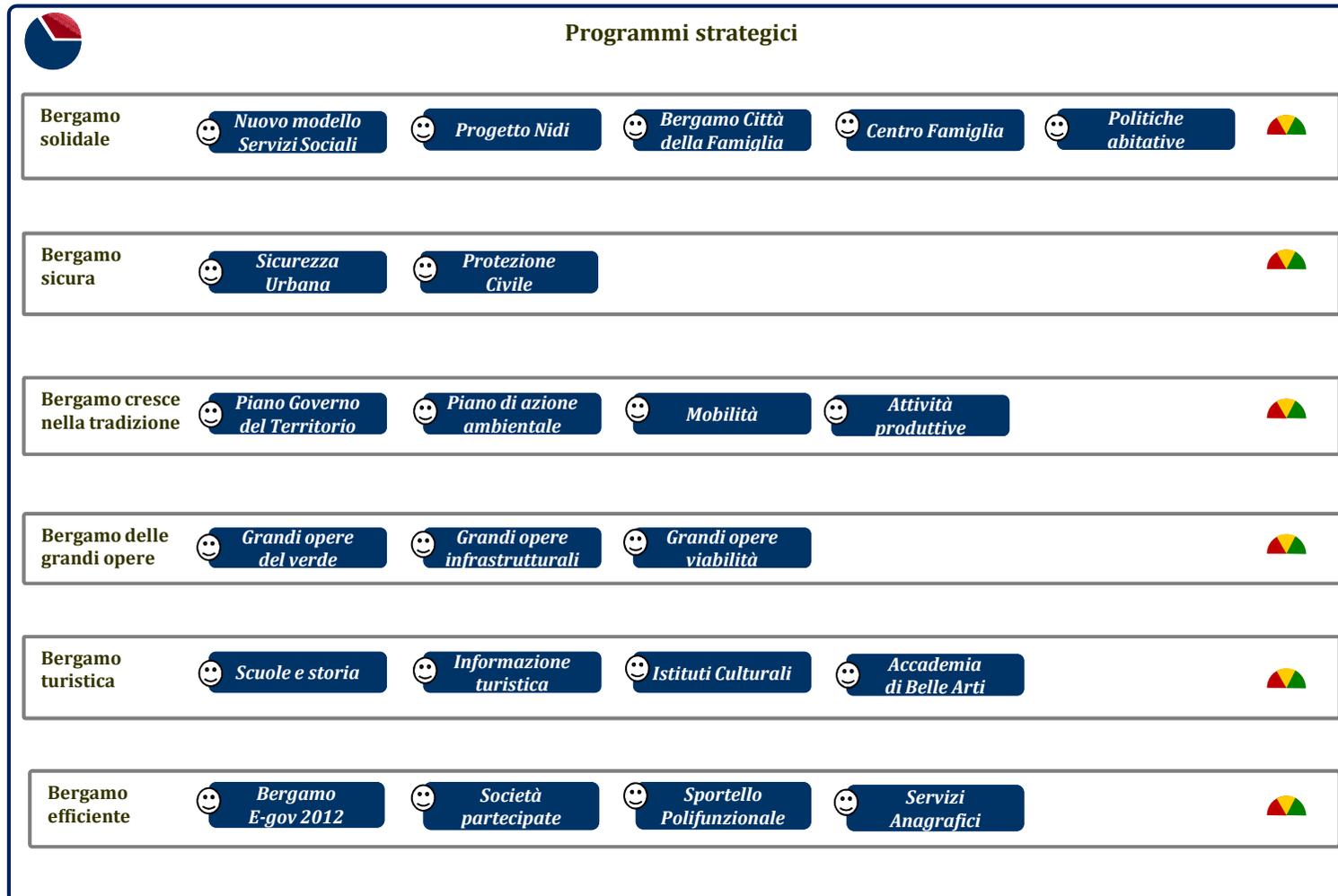
Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

I programmi strategici - overview



- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

- Il Comune in sintesi
- Programmi strategici
- Attività e servizi
- Stato di Salute
- Impatti
- Benchmarking
- Allegati



I programmi strategici - Bergamo solidale

 Programmi strategici

Bergamo solidale  Nuovo modello Servizi Sociali  Progetto Nidi  Bergamo Città della Famiglia  Centro Famiglia  Politiche abitative 

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

- Il Comune in sintesi
- Programmi strategici
- Attività e servizi
- Stato di Salute
- Impatti
- Benchmarking
- Allegati

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	[Progress bar]		
Implementazione del servizio mediante contatti con altri Enti (CeAd, Asl, Provincia, Ambito)	[Progress bar]		
Integrazione servizio immigrazione con lo sportello PASS	[Progress bar]		
Implementazione nuove funzioni dello sportello PASS		[Progress bar]	

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. aL 31 dic
Affluenza On-line	n. visualizzazione pagine	n.	7.973	5.000	N.D.	5.000	5.000	rilev. aL 31 dic
Apertura servizio	n. ore settimanali	n.	20	30	20	30	30	😊



- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

Programmi strategici

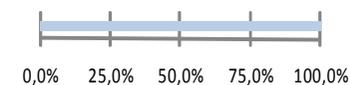
Programma strategico – progetto nidi

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%	😊

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

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	[Bar chart showing duration from start to mid-2011]		
	Fase indagine	[Bar chart showing duration from early 2011 to mid-2011]		
	Fase approvazione progetto e operativa	[Bar chart showing duration from mid-2011 to end-2011]		
	Fase accompagnamento e monitoraggio	[Bar chart showing duration from end-2011 to end-2012]		
	Realizzazione attività progettate	[Bar chart showing duration from end-2011 to end-2013]		

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 (vademezum) 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

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

Programmi strategici

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

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
	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

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

Programmi strategici



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



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			[Bar chart showing progress]					
	Predisposizione nuovo regolamento polizia urbana			[Bar chart showing progress]					
	Elaborazione di una mappa geo-referenziata del rischio			[Bar chart showing progress]					
	Analisi /predisp. ordinanze su sicurezza urbana			[Bar chart showing progress]					
	Studio e pianificazione di azioni di miglioramento della sicurezza e del trasporto pubblico			[Bar chart showing progress]					
	Analisi standard di servizio quali/quantitativi attività del Corpo			[Bar chart showing progress]					
	Revisione dei regolamenti comunali e dei procedimenti sanzionatori alla luce delle priorità di sicurezza urbana			[Bar chart showing progress]					
	Attuazione della convenzione regionale per la formazione del personale dei corpi di polizia locale dell'intero territorio provinciale			[Bar chart showing progress]					
	Sviluppo di azioni per il miglioramento della sicurezza stradale nel comune di bergamo			[Bar chart showing progress]					
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

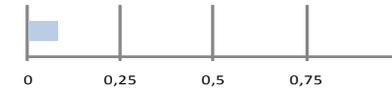
Programma strategico - protezione civile

Assessorato alle sicurezze

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigente: Virgilio Appiani

Indicatore	Formula		Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013
Indicatore di avanzamento	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



I programmi strategici - Bergamo che cresce nella tradizione

 Progetti Strategici

Bergamo cresce nella tradizione  **PGT**  **Piano di azione ambientale**  **Mobilità**  **Attività produttive** 

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	
	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										
Bergamo solidale	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
Bergamo sicura	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
Bergamo cresce nella tradizione	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
Bergamo grandi opere	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
Bergamo turistica	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 ₂ rispetto al 2005	riduzione dei consumi di energia del Comune	%	ton/ anno 708492	ton/anno 612846	N.D.	-10%	-13%	rilevabile il 31 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 31 dic 2011



- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione**
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

Programmi strategici



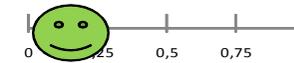
Programma strategico - mobilità

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



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	
	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

Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

Programmi strategici

Famiglia

Sociale e salute

Sicurezza

Sviluppo economico

Ambiente

Mobilità e Trasporti

Cultura

Città Alta/ Turismo

Programma strategico - attività produttive

Assessorato: Attività produttive

Assessore: Enrica Foppa Pedretti

Dirigente: Nicola Cimmino

Indicatore di avanzamento	Indicatore	Formula	Stato	30 giu 2011	Target	0 0,25 0,5 0,75 1		
	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



I programmi strategici - Bergamo delle grandi opere

 Programmi strategici

Bergamo delle grandi opere  **Grandi opere verde**  **Grandi opere infrastrutturali**  **Grandi opere viabilità** 

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

Descrizione La presente scheda offre per una selezione di opere infrastrutturali gli stati di avanzamento legati alle quattro fasi individuate qui a fianco. Il progetto prevede di dotare la città di grandi aree a verde allo scopo di valorizzare la funzione ecologica delle aree a verde garantendo un filtro naturale tra le funzioni residenziali e le infrastrutture.

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

Opere	Opere		2011												2012		2013	
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
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	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	100,0%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
3 - Il Parco lungo il morla	PREVISIONE	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	$1 - \frac{\text{Somma dei mesi di ritardo totali}}{(12*4)}$	%	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	$\frac{\text{importo finale}}{\text{importo iniziale}}$	indice		1	1	😊	1

Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

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 delle opere	Somma(data rilevazione-data avvio studio preliminare)/Somma(data conclusione esecuzioni lavori-data avvio studio preliminare)	%	83%	rilevabile al 31 dic..	

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

Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

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	
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
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

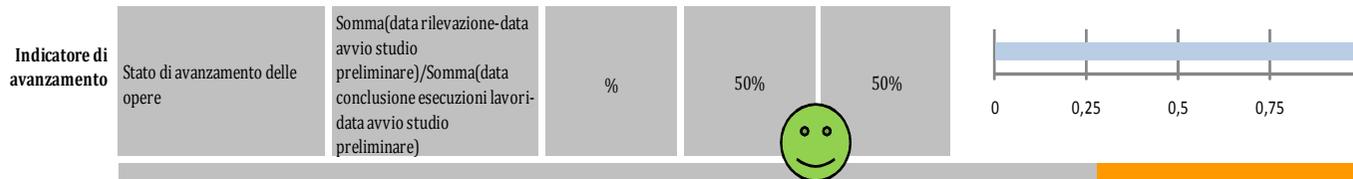
Programma strategico – grandi opere della viabilità

Assessorato ai Lavori Pubblici e Servizi a Rete
Assessorato Infrastrutture e gestione mobilità, Trasporti,
Spazi e tempi urbani, Tempi e orari città

Assessore: Alessio Saltarelli

Assessore: Gianfranco Ceci

Dirigenti: Giorgio Cavagnis e Pietro Foresti



Descrizione

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



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



I programmi strategici - overview

Programmi strategici

Bergamo turistica

Smiley icon *Scuole e storia*

Smiley icon *Informazione turistica*

Smiley icon *Istituti Culturali*

Smiley icon *Accademia Belle Arti*

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 - 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%



Descrizione

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

Fasi

Fase	2011	2012	2013
Monitoraggio dei bisogni di pubblicazioni di storia locale da parte dei docenti	[Bar chart showing activity in 2011]		
Sviluppo di iniziative e di materiale didattico per la conoscenza della storia locale.	[Bar chart showing activity from 2011 to 2013]		
Approfondimenti di storia locale da parte dei docenti.	[Bar chart showing activity from 2011 to 2013]		

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 31 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 31 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 31 dic 2011

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica**
- Bergamo efficiente

Programmi strategici

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	[Barra continua da 2011 a 2013]		
	sviluppo di pacchetti di itinerari turistici		[Barra da 2012 a fine 2012]	
	iniziative per l'accompagnamento e la guida degli utenti nei luoghi notevoli della città		[Barra da inizio 2012 a fine 2012]	

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	😊

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

Programmi strategici



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	[Bar chart showing activity from 2011 to 2012]		
	Sviluppo di iniziative per la conoscenza dei luoghi della cultura anche mediante pubblicazione dedicate.	[Bar chart showing activity from 2011 to 2012]		
	Iniziative didattiche presso i musei e le biblioteche.	[Bar chart showing activity from 2011 to 2013]		

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	😊

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente



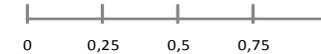
Programma strategico - Accademia di belle arti "G. Carrara"

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	😊

Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

Programmi strategici



I programmi strategici - Bergamo efficiente

Programmi strategici

Bergamo efficiente ☺ **Bergamo E-gov 2012** ☺ **Società partecipate** ☺ **Sportello Polifunzionale** ☺ **Servizi Anagrafici** 🌈

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente



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	0 0,25 0,5 0,75 1				
	Grado di cambiamento	Percentuale servizi avviati	%	18%	ril a 31/12					
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.					<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"></div> <div style="width: 35%;"> <p>Progettazione</p> <p>Fase sperimentale</p> <p>Avvio definitivo</p> </div> </div>				
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 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	2° 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

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 = si; Non fatto = no	opz	si	si	si	si	😊
	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 = si; 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

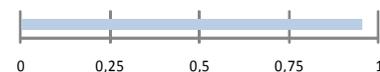
Programma strategico - le società partecipate

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
			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 Nuova 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

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.	rilevabile il 31/12/2011

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente

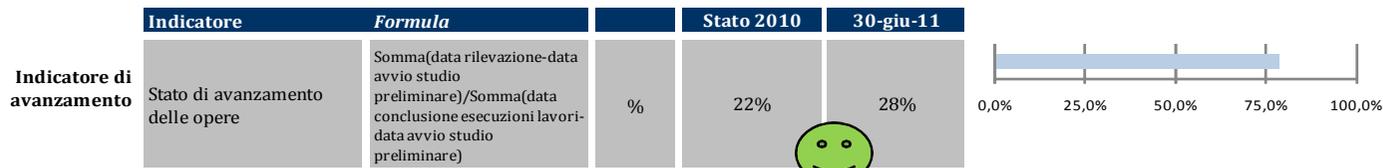
Programmi strategici

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



Descrizione

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

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

Fasi

Fase			2011										2012		2013			
Ristrutturazione dell'immobile	PREVISIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
	ATTUAZIONE	22,1%	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	1° Sem	2° Sem	1° Sem	2° Sem
Acquisto degli arredi e delle attrezzature e organizzazione dello 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	Formula	Stato 2010	30 giu 2011	Target a fine 2013
Attivazione del servizio	fatto=si/no	0	0,33	1



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

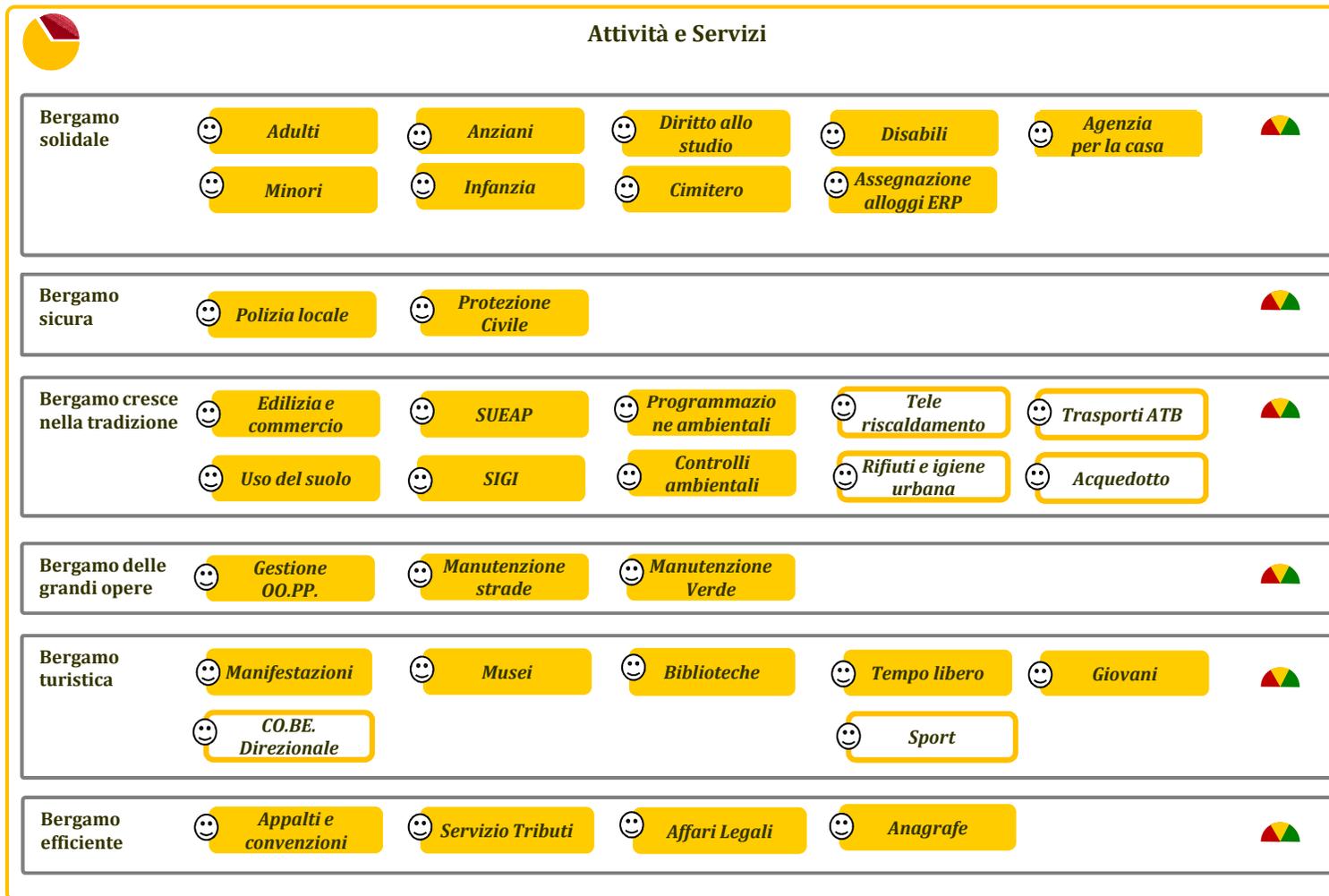
Fasi	Fase	I anno	II anno	III anno
	Trasferimento dei dati dal programma informatico in uso al nuovo	█		
	Correzioni di anomalie e fase di test		█	
	Richiesta di autorizzazione al Ministero per la sperimentazione del timbro digitale			█
	Attivazione del servizio		█	
	Individuazione dei servizi, rimodulazione 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	😊

- Bergamo solidale
- Bergamo sicura
- Bergamo cresce nella tradizione
- Bergamo grandi opere
- Bergamo turistica
- Bergamo efficiente**

Programmi strategici

Le attività ed i servizi - 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

Le attività ed i servizi - Bergamo solidale

 **Attività e Servizi**

Bergamo solidale	 Adulti	 Anziani	 Diritto allo studio	 Disabili	 Agenzia per la casa	
	 Minori	 Infanzia	 Cimitero	 Assegnazione alloggi ERP		

Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Allegati

Servizio - adulti

Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Area Bergamo solidale

Servizio ex DPR 194

Descrizione							Performance
Il Comune svolge una serie di interventi rivolti a cittadini che risultano senza fissa dimora o in situazione di grave marginalità, fra i quali: consulenza e accompagnamento educativo in collaborazione con i servizi territoriali (Assistenti Sociali), a persone in condizione di emarginazione; opera in stretto accordo con la Caritas, il Patronato San Vincenzo e il Nuovo Albergo Popolare, per la gestione di progetti e interventi a contrasto dell'emarginazione sociale grave.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Affluenza al servizio emarginazione	<i>n. utenti del servizio emarginazione</i>	n.	8253	3900	-5,5%	
	Affluenza al servizio inserimento socio-lavorativo	<i>n. utenti del servizio inserimento socio-lavorativo</i>	n.	25	10	-20,0%	
	Nuovo Albergo Popolare	<i>n. posti letto messi a disposizione dell'amministrazione</i>	n.	47	47	100,0%	
	Associazioni partner	<i>n. associazioni e ONLUS partner del servizio</i>	n.	6	6	100,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività di risposta servizio inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati	<i>tempo medio tra domanda e inserimento lavorativo</i>	t.	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Standard tempi di attivazione	<i>n.giorni medio tra risposta attivazione inserimento e inizio attività</i>	gg.	30	30	100,0%	
	Servizi accoglienza	<i>tempo medio tra domanda e accoglienza</i>	gg.	N.D.	10	N.C.	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo medio per utente servizio emarginazione	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio emarginazione</i>	€	172,29	172	99,7%	
	Costo medio per utente servizio inserimento socio-lavorativo	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio inserimento socio-lavorativo</i>	€	506,4	506,4	100,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati	<i>n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti</i>	%	100%	100%	100,0%	
	Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	%	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	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 - 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	numero minori assistiti servizio ADM	n.	453	453	0,0%	😊
	Minori inseriti	numero minori inseriti in struttura	n.	132	132	0,0%	😊
	Servizio affidi	numero utenti ammessi / richiedenti	n.	53	58	9,4%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività di risposta servizio ADM	tempo medio tra domanda e inserimento ADM	gg	30	30	0,0%	😊
	Standard tempi di attivazione	tempo medio di attesa tra domanda e attivazione servizio	gg	2	2	100,0%	😊
	Tempestività di risposta per inserimento in istituto	tempo medio tra domanda e inserimento in istituto	gg	30	30	0,0%	😊
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Contributi rette minori	costo annuo / utenti ammessi	€	9.554	N.D.	#####	rilevato al 31 dic.
	Costo annuo ADM	costo annuo / utenti ammessi	€	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	n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti	%	97%	100%	3,1%	😊
	Grado di risposta alle richieste di inserimento in struttura	n. utenti ammessi / n. utenti richiedenti	%	100%	100%	0,0%	😊
	Grado di copertura domanda CRE ESTIVO	n. utenti ammessi / n° utenti richiedenti	%	100%	100%	0,0%	😊

Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

Attività e servizi

Servizio - anziani

Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Massimo Chizzolini

Descrizione						Performance	
<p>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.</p>							
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	n. totale posti disponibili / n. bambini in età da nido	% 32	32	0,00%	😊
	Copertura comunale del servizio	n. posti comunali disponibili / n. bambini in età da nido	% 17	17	0,00%	😊
	Continuità del servizio	N. settimane di apertura degli asili nido	n° 46	46	0,00%	😊
	Dotazione posti asilo nido	N. dei posti disponibili	n. 560	560	0,00%	😊
Qualità	Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Rapporto educatore/bambini in una settimana-tipo	n. bambini che frequentano nidi / n. educatori	n° 5,14	5,14	0,00%	😊
	Costo medio annuo del servizio	tot. Costi del servizio / n. bambini che frequentano nidi	€ 10.200	N.D.	#VALORE!	rilevabile a Settembre 2011
	Spazio verde a disposizione dei bambini	mq. verde totali / n. 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	entrate da rette / tot. Costi del servizio	% 20,50%	N.D.	#VALORE!	rilevabile a Settembre 2011
	Compartecipazione media annua degli utenti	tot. entrate da rette / n. bambini che frequentano nidi	€ 1.746	N.D.	#VALORE!	rilevabile a Settembre 2011
	Morosità	n. rette non versate / n. 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	n. domande cui è stata data risposta / n. 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	n. bambini iscritti a centro estivo a luglio / n. 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	<i>n. utenti</i>	n	494	394	59,5%	😊
	Assistenza utenti disabili	<i>n. utenti</i>	n.	222	266	19,8%	😊
	Dote scuole	<i>n. utenti</i>	n.	1.500	1.500	0,0%	😊
	Voucher dote scuola distribuiti	<i>importo complessivo (risorse regionali)</i>	€	501.600	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Servizio di refezione nella scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado	<i>Pasti erogati</i>	n	702.076	420.000	19,6%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Trasporto scolastico	<i>automezzi con accompagnatore</i>	nr.	11	11	0,0%	😊
	tempestività risposta al servizio di assistenza studenti disabili	<i>giorni tra segnalazione della Neuropsichiatria infantile e l'erogazione del servizio</i>	gg	2	2	0,0%	😊
	Dote Scuola	<i>apertura sportello settimanale</i>	h.	15	15	0,0%	😊
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio trasporto	<i>costo annuo/utenti ammessi</i>	€	630,33	788,07	25,0%	😊
	Compartecipazione utente	<i>retta trasporto per alunno</i>	€	155	155	0,0%	😊
	Costo medio refezioni scolastiche (Bergamo servizi s.r.l.)	<i>costo annuo/utenti ammessi</i>	€	563,87	563,87	0,0%	😊
	Costo medio del servizio assistenza studenti disabili	<i>costo annuo/studenti ammessi</i>	€	5.838	6.098	4,5%	😊
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	indagini di CS sul trasporto	<i>questionari raccolti/questionari distribuiti</i>	%	48%	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Qualità percepita del servizio di trasporto	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	91%	N.D.	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Grado di risposta dell'assistenza scolastica agli alunni disabili	<i>n. segnalazioni ASL accolte/n. segnalazioni ASL presentate</i>	%	100%	100%	0,0%	😊

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Servizio - disabili

Assessorato alle Politiche sociali, Pari opportunità

Assessore: Leonio Callioni

Dirigente: Gaspare Passanante poi Massimo Chizzolini

Servizio	Disabili	Performance
Descrizione	Il Servizio Disabili risponde a tutte le esigenze del cittadino, residente sul territorio urbano, che presenta forme più o meno accentuate di disabilità. Consta di vari servizi tra i quali si possono ricordare i Centri Diurni per persone con Disabilità (C.D.D.). I centri sono organizzati in modo da garantire interventi educativi, socio-sanitari ad elevato grado di integrazione, riabilitativi e socio-riabilitativi. E' inoltre presente un centro socio-educativo per persone 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
	Utenti del servizio	<i>n. utenti del servizio</i>	n.	171	180	5,26%	
	Ore settimanali di apertura C.D.D.	<i>n. ore settimanali apertura C.D.D.</i>	h.	35	35	0,00%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Ore medie di servizio per operatore	<i>n.ore settimanali / n. operatori</i>	h	35	35	0,00%	
	Affidabilità del servizio	<i>n. reclami / n.disabili in carico</i>	%	0	N.D.	#VALORE!	rilevato al 31
	Rapporto operatore/utente disabile	<i>n. ore settimanali / n. utenti disabili</i>	h	19	19	0,00%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo medio per disabile	<i>costo complessivo / n. utenti servizio</i>	€	997,78	995	-0,28%	
	Compartecipazione media degli utenti	<i>entrate complessiva / n. utenti servizio</i>	€	2.000	2.000	0,00%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Grado di risposta alle richieste degli utenti	<i>n. domande accolte / n. domande presentate</i>	%	87%	92%	5,85%	
	Associazioni attive	<i>n. associazioni nate all'interno dei servizi e nel lavoro di comunità</i>	n.	15	15	0,00%	
	Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	%	88%	N.D.	#VALORE!	rilevato al 31 dic
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	80%	N.D.	#VALORE!	rilevato al 31

Bergamo solidale

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

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.



Quantità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo solidale	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%	☹
Bergamo sicura	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%	☺
Bergamo cresce nella tradizione	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
Bergamo grandi opere	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
Bergamo turistica	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%	☺
Bergamo efficiente	<i>nota bene: per spese correnti s'intende la spesa del personale dedicato + la spesa incentivi concessi - non sono calcolate le garanzie</i>						

Attività e servizi

Servizio - assegnazione alloggi ERP

Assessorato all'Edilizia privata e Politiche della casa

Assessore: Tommaso D'Aloia

Dirigente: Dario Tadé

Descrizione							Performance
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.)							
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

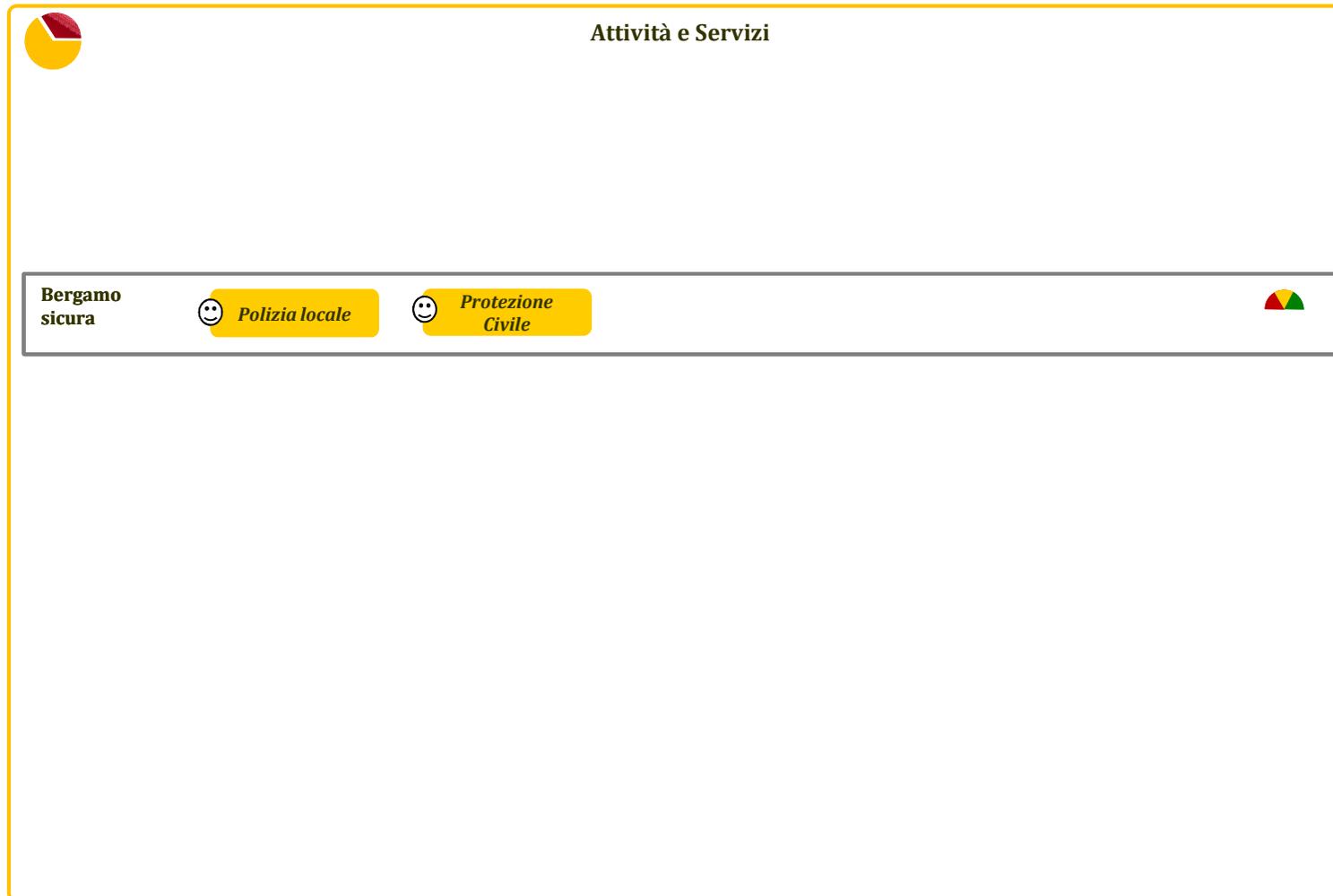
Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi



Le attività ed i servizi - Bergamo sicura



Bergamo solida

Bergamo sicura

Bergamo cresce nella tradizione

Bergamo grandi opere

Bergamo turistica

Bergamo efficiente

Il Comune in sintesi

Programmi strategici

Attività e servizi

Stato di Salute

Impatti

Benchmarking

Allegati

Servizio - *polizia locale*

Assessorato alle Sicurezze

Assessore: Cristian Invernizzi

Dirigente: Paolo Cianciotta

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



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%	☺
--	----------------------------------	------------------	--------	-----	----	---

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Le attività ed i servizi - Bergamo che cresce nella tradizione

Attività e Servizi

Bergamo
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 edili 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
 Assessorato alle Attività produttive

Assessori: Tommaso D'Aloia e Enrica Foppa Pedretti
 Dirigenti: Nicola Cimmino e Massimo Casanova

Bergamo solidale	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																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quantità</th> <th>Indicatore</th> <th>Formula</th> <th>2010</th> <th>30 giu 2011</th> <th>Trend</th> <th>Performance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli</td> <td><i>n. istanze di occupazione suolo per manifestazioni e spettacoli</i></td> <td>n. 665 (adunata Alpini)</td> <td>174</td> <td>-13,0%</td> <td>☹</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Occupazione suolo edilizio</td> <td><i>n. istanze di occupazione suolo per manomissione o Cantieri rilasciate</i></td> <td>n. 500</td> <td>290</td> <td>16,0%</td> <td>☺</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Moduli di occupazione suolo on line</td> <td><i>n. moduli di occupazione suolo web pubblicati</i></td> <td>n. 0</td> <td>4</td> <td>400,0%</td> <td>☺</td> </tr> </tbody> </table>						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%	☺
		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																													
Bergamo sicura	Qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicatore</th> <th>Formula</th> <th>2010</th> <th>30 giu 2011</th> <th>Trend</th> <th>Performance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempo di attesa autorizzazione per occupazione suolo edilizia</td> <td><i>gg. intercorrenti tra la presentazione domanda di occupazione e il rilascio dell'autorizzazione</i></td> <td>gg. 45</td> <td>45</td> <td>100,0%</td> <td>☺</td> </tr> <tr> <td>Capillarità del servizio</td> <td><i>mq occupazione suolo centro / mq occupazione suolo periferia</i></td> <td>% N.R.</td> <td>N.R.</td> <td>#VALORE!</td> <td>manca</td> </tr> </tbody> </table>					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											
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																														
Bergamo cresce nella tradizione	Efficienza	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicatore</th> <th>Formula</th> <th>2010</th> <th>30 giu 2011</th> <th>Trend</th> <th>Performance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Moduli occupazioni suolo on-line</td> <td><i>n. tipologie di occupazioni pubblicate on-line / n. totali di tipologie occupazione suolo</i></td> <td>% 0</td> <td>50%</td> <td>100,0%</td> <td>☺</td> </tr> <tr> <td>Informatizzazione del servizio</td> <td><i>n. richieste occupazioni on-line / n. totale richieste occupazione</i></td> <td>% N.D.</td> <td>5%</td> <td>N.C.</td> <td>☺</td> </tr> </tbody> </table>					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.	☺											
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.	☺																														
Bergamo grandi opere	Efficacia	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicatore</th> <th>Formula</th> <th>2010</th> <th>30 giu 2011</th> <th>Trend</th> <th>Performance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indagini di CS effettuate</td> <td><i>n. questionari compilati on-line / n. utenti registrati nel portale</i></td> <td>% N.D.</td> <td>N.D.</td> <td>#VALORE!</td> <td>rilevabile il 31 dic 2011</td> </tr> <tr> <td>Qualità percepita del servizio</td> <td><i>% di soddisfazione nel servizio</i></td> <td>% N.D.</td> <td>N.D.</td> <td>#VALORE!</td> <td>rilevabile il 31 dic 2011</td> </tr> </tbody> </table>					Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance	Indagini 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											
Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance																														
Indagini 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																														

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 edili 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	<i>n. attività registrate</i>	n.	13.993	7.149	2,2%	😊
	Protocolli generati	<i>n. protocolli generati in entrata</i>	n.	19.728	N.D.	#VALORE!	(richiesti a Inet-Flow)
	Informazioni fornite	<i>n° utenti che accedono al servizio informazioni</i>	n.	8.461	4.320	2,1%	😊
	Utenti	<i>n° utenti che accedono al SUEAP</i>	n.	23.841	18.079	51,7%	😊
	Accessi	<i>n° accessi agli atti presentati</i>	n.	662	407	23,0%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Tempo medio di attesa per accedere a sportello SUEAP	<i>n. medio min di attesa sportello SUEAP</i>	min.	n.r.	18	N.C.	😊
	Multicanalità del servizio	<i>n. canali attraverso cui è possibile ottenere certificati dal SUEAP</i>	n.	2	2	100,0%	😊
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>spese correnti / n. utenti del servizio</i>	€	0,66	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
	Tempo medio di evasione	<i>n. medio utenti per ora</i>	min.	24	20	66,7%	😊
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Indagini di CS effettuate	<i>questionari raccolti / questionari distribuiti</i>	%	80%	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	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.



Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Utenti registrati	<i>n. utenti registrati con CRS</i>	n.	830	1.250	201,2%	😊
	Istanze on-line	<i>% istanze presentate on-line/Tot. istanze</i>	n.	4,1%	N.D.	#VALORE!	manca
	Accessi	<i>n. accessi al giorno</i>	n.	600	790	163,3%	😊
	Mav compilati	<i>n. divisionali telematiche generate</i>	n.	2.200	2.079	89,0%	😊
	Tipologia moduli on-line	<i>n. tipologia moduli on-line pubblicati</i>	n.	7	23	557,1%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Aggiornamenti cartografici	<i>mq. di database topografico aggiornato</i>	mq.	0	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
	Mappe pubblicate	<i>n. mappe pubblicate e aggiornate</i>	n.	47	49	108,5%	😊
	Pagine pubblicate	<i>n. pagine pubblicate</i>	n.	1.000	1.000	100,0%	😊
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Spesa media per utente SIGI	<i>spesa corrente per il funzionamento e aggiornamento del geoportale SIGI / n. utenti registrati con CRS</i>	€	30	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
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.r.	N.D.	#VALORE!	manca
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	n.r.	N.D.	#VALORE!	manca
	Download cartografia	<i>n. accessi finalizzati allo scarico della cartografia</i>	n.	n.r.	300	N.C.	😊
	Mav senza compilazione assistita	<i>n. mav senza compilazione assistita / n. totale MAV</i>	%	60%	49%	63,3%	😊

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Servizio – programmazione ambientale

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione							Performance
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)							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo solidale	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.	
Bergamo sicura	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
Bergamo cresce nella tradizione	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
Bergamo grandi opere	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
Bergamo turistica	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

Attività e servizi

Servizio - controlli ambientali

Assessorato all'Ambiente, Energia, Opere del verde

Assessore: Massimo Bandera

Dirigente: Massimo Casanova

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	<i>n. provvedimenti amministrativi repressivi in tema ambientale emessi</i>	n.	9	5	11,1%	
	Controlli su impianti termici	<i>n. ispezioni su impianti termici</i>	n.	1.000	300	-40,0%	
	Procedimenti di degrado igienico sanitario	<i>n. procedimenti per degrado igienico sanitario</i>	n	70	55	57,1%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Problematiche risolte su procedimenti avviati	<i>n. problematiche risolte / n° procedimenti avviati</i>	%	71%	50%	-30,0%	
	Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti/Autorizz. rilasciate	<i>n. Autorizzazioni in deroga rilasciate nei tempi previsti/ n° Autorizzazioni rilasciate</i>	%	100%	100%	0,0%	
	Reclami sull'operato dell'Ufficio	<i>n. reclami c/o URP anno X / n. reclami c/o URP anno X-1</i>	%	0	5	N.C.	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Costo medio dei controlli su impianti termici	<i>costo convenzione con Provincia / n. ispezioni effettuate</i>	€	15	50	233,3%	
	Costo medio degli interventi contro la zanzara tigre	<i>costo convenzione con ASL / n. interventi disinfestazione effettuati</i>	€	600	500	66,7%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
	Miglioramento ambientale	<i>n. provvedimenti amm.vi emessi anno X/ n. provvedimenti amm.vi emessi anno X-1</i>	%	n.r.	75%	N.C.	
	Miglioramento gestione impianti termici	<i>n. impianti termici messi a regime / n. provvedimenti emanati</i>	%	0,16%	N.D.	#VALORE!	rilevabile il 31 dic 2011
	Contenimento infestazione zanzara tigre	<i>n. Interventi di disinfestazione zanzara tigre effettuati / n. interventi programmati</i>	%	100%	33%	-34,0%	
	Monitoraggio presenza zanzara tigre	<i>valore medio annuo/per ovitrappola nei 22 punti della rete</i>	n.	48,7	12	-50,7%	

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

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							Performance
A2A Calore e Servizi, partecipata del Comune di Bergamo, assicura la gestione del Servizio di Teleriscaldamento, realizzazione ed estensione della rete con allacciamento utenze.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	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 ³	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 lottizzazioni	<i>n. impianti</i>	n°	21	25	40	
	Minore emissione di CO ₂	<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>	

Tariffe =

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	<i>n. veicoli parco automezzi</i>	n.	128	130	1,6%	
	Kg di rifiuti urbani per abitante l'anno	<i>kg. RSU annui raccolti / popolazione residente</i>	Kg	534,06	530,27	-0,7%	
	Raccolta differenziata	<i>kg. rifiuti oggetto di raccolta differenziata / tot</i>	%	51,5	51,8	0,6%	
Bergamo sicura	Rifiuti biodegradabili	<i>kg. rifiuti biodegradabili / tot RSU</i>	%	15,3	15,5	1,3%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo cresce nella tradizione	Frequenza media raccolta rifiuti	<i>n. passaggi raccolta rifiuti / settimana</i>	n.	4,5	4,5	0,0%	
	Affidabilità del servizio	<i>n. reclami anno X / n. reclami anno X-1</i>	%	-15	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Diminuzione della produzione di rifiuti	<i>kg. di rifiuti anno X / kg. di rifiuti anno X-1</i>	%	0,3	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo grandi opere	Morosità	<i>1 - (Entrate riscosse/Entrate accertate)</i>	€	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Tariffa TIA	<i>tot. riscosso / n. accertamenti</i>	€	N.D.	N.D.	#VALORE!	manca
	Costo medio del servizio	<i>Spesa corrente del servizio/ n. utenti del servizio</i>	€	146,28	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Bergamo turistica							
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30-giu-11	Trend	Performance
Bergamo efficiente	Indagini di CS effettuate	<i>Questionari raccolti G/questionari distribuiti F</i>	%	40	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione del servizio</i>	%	73	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Controllo sulla qualità del servizio	<i>N° verbali monitoraggio redatti/ n. verbali monitoraggio previsti</i>	%	n.d.	N.D.	#VALORE!	manca

Attività e servizi

Servizio - trasporti ATB

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

Assessore: Gianfranco Ceci

Dirigente: Massimo Casanova

Descrizione						Performance	
Il servizio di Trasporto pubblico locale, viene svolto da ATB consorzio, che serve in modo capillare tutta la città di Bergamo e i Comuni di area urbana (27). Il servizio su gomma viene integrato con le funicolari di Città e di San Vigilio. La tramvia Bergamo e Albino (linea T1), è entrata in servizio nel 2009, è gestita da TEB S.p.A., società partecipata da ATB al 45%.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	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>percorrenze 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

Descrizione						Performance	
Bas-Sii Uniacque, partecipata del Comune di Bergamo, assicura i servizi di distribuzione dell'acqua potabile, di raccolta acque di scarico e di depurazione delle stesse, nonché i servizi di manutenzione e ampliamento della rete idrica e di fognatura.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	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%	

Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

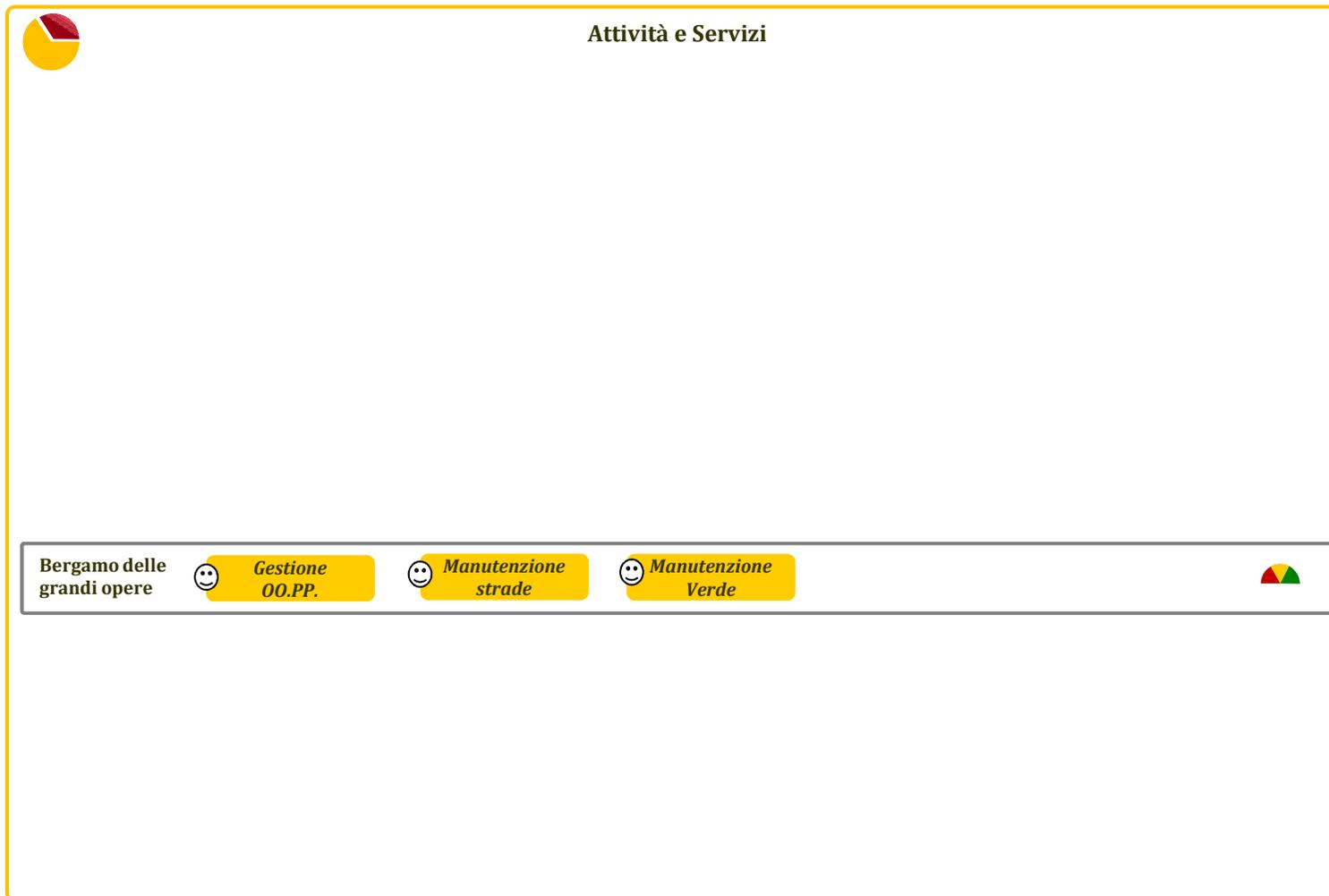
Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi



Le attività ed i servizi - Bergamo delle grandi opere



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 – 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)	<i>n. interventi effettuati su edifici comunali</i>	n.	5.275	2.400	-9,00%	☹
	Attività manutenzione ordinaria in appalto	<i>n. interventi manutenzione edifici comunali</i>	n.	60	28	-6,67%	☹
	Attività manutenzione ordinaria in appalto	<i>n. interventi manutenzione alloggi</i>	n.	272	136	0,00%	😊
	Attività manutenzione programmata impianti tecnologici	<i>n. edifici</i>	n.	190	194	2,11%	😊
	Attività manutenzione ordinaria in appalto	<i>n. degli interventi edifici scolastici</i>	n.	55	55	0,00%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Report su qualità interventi	<i>% di questionari con soddisfazione ottima</i>	%	75	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione ordinaria	<i>valore medio delle manutenzioni edifici comunali</i>	€	7.450	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione ordinaria	<i>valore medio delle manutenzioni di alloggi</i>	€	870	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione programmata impianti tecnologici	<i>valore medio delle manutenzioni programmate</i>	€	2.225	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Complessità della manutenzione	<i>valore medio delle manutenzioni nelle scuole</i>	€	6.500	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività manutenzione urgente	<i>% risposta entro 3 gg</i>	%	70	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	tempestività manutenzione secondaria	<i>% risposta entro 15 gg</i>	%	40	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
	Report sui tempi di intervento	<i>% di questionari con soddisfazione ottima</i>	%	60	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Segnalazioni/reclami per a deguamenti edifici	<i>riduzione delle segnalazioni di reclami per lavori eseguiti</i>	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	<i>Km di strade rifatte/km totali di strade</i>	%	2,73	1,50	10,07%	😊
	Infrastrutture	<i>n. km di strade comunale</i>	Km	267,10	267,10	0,00%	😊
	Stanziamenti per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria pavimentazioni stradali	<i>migliaia di euro</i>	€.	2.375	2.500	5,26%	😊
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Qualità strade comunali	<i>n. richieste risarcimento danni per ogni chilometro di strada</i>	n.	0,51	0,54	6,05%	😐
	Interventi sicurezza utente debole - eliminazione barriere architettoniche	<i>numero di interventi</i>	n.	15	10	33,33%	😊
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Interventi di complessità semplice	<i>% risposta entro 3 gg</i>	%	85%	83%	-2,35%	😐
	Interventi di complessità media	<i>%risposte entro 15 gg</i>	%	65%	62%	-4,62%	😐
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Interv. programmati in econ. dir.	<i>interventi su segnalazioni utenti e/o organi preposti</i>	n.	485	250	3,09%	😊
	Interv. eseguiti in econ. dir. in giornata	<i>numero di interventi per colmatatura buche e/o per garantire sicurezza al transito</i>	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						Performance		
Il Comune compie studi preliminari, produce elaborati e schede tecniche finalizzati alla stesura di progetti di nuove opere del verde, previste dal Programma Triennale delle Opere Pubbliche. Predisporre piani di manutenzione programmata del verde pubblico, cimiteriale e scolastico pianificando e preventivando i costi di manutenzione e gestione futuri, fornendo dati economici all'Amministrazione comunale per la formazione del bilancio. Cura il servizio d'apertura, chiusura al pubblico e la custodia di parchi urbani e giardini di interesse sovracircostrizionale. Esprime pareri, impartisce prescrizioni, segue l'istruttoria relativamente ad interventi qualificanti il territorio relativamente alle tematiche ambientali.								
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.	
	Bergamo sicura	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 cresce nella tradizione	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%		
	Bergamo grandi opere	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 turistica	Costo medio del servizio Strumenti di attuazione 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 efficiente	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

Le attività ed i servizi - Bergamo turistica

Attività e Servizi

Bergamo turistica	☺ Manifestazioni	☺ Musei	☺ Biblioteche	☺ Tempo libero	☺ Giovani	
	☺ CO.BE. Direzionale			☺ Sport		

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 - 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

Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
----------	------------	---------	--	------	-------------	-------	-------------

Bergamo
sicura

Dinamismo culturale	<i>n. manifestazioni culturali organizzate</i>	n.		5	43	1620,0%	😊
---------------------	--	----	--	---	----	---------	---

Bergamo
cresce nella
tradizione

Qualità	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
---------	------------	---------	--	------	------	-------	-------------

Capillarità manifestazioni culturali	<i>n. eventi di piazza</i>	n.		1	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
Gratuità manifestazioni cultrali	<i>n. manifestazioni a pagamento (non di piazza)</i>			3	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.

Bergamo
grandi
opere

Efficienza	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
------------	------------	---------	--	------	------	-------	-------------

Prezzo del biglietto esposizione opere dell'Accademia Carrara al Palazzo della Ragione	<i>incassi vendita biglietti esposizione Palazzo della Ragione</i>	e		95.000,00	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
--	--	---	--	-----------	------	----------	-------------------

Bergamo
turistica

Efficacia	Indicatore	Formula		2010	2011	Trend	Performance
-----------	------------	---------	--	------	------	-------	-------------

Indagini di customer	<i>questionari raccolti /questionari distribuiti</i>	%		N.D.	N.D.	N.C.	manca
Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%		N.D.	N.D.	N.C.	manca

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi

Tariffe =

Servizio - musei

Assessorato alla Cultura

Assessore: Claudia Sartirani

Dirigente: Erminia Carbone

Descrizione
 Il Comune, attraverso i musei civici e la biblioteca di conservazione Angelo Mai, si propone di coinvolgere cittadini residenti e turisti nelle molte attività ostensive e didattiche organizzate.



Bergamo
solidale

Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Dinamismo culturale comunale	<i>n. totale visitatori musei civici</i>	n.	242.610	93.855	-22,6%	☹

Bergamo
sicura

Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Accessibilità ai musei civici 1	<i>n. giorni di apertura musei civici all'anno</i>	gg.	299	181	21,1%	😊
	Accessibilità ai musei civici 2	<i>n. ore di apertura musei civici all'anno</i>	h.	2.327	1.178	1,2%	😊

Bergamo
cresce nella
tradizione

	Aperture straordinarie musei civici 1	<i>n. giorni festivi di apertura all'anno</i>	gg	66	30	-9,1%	😊
	Aperture straordinarie musei civici 2	<i>n. ore serali di apertura all'anno</i>	h	140	N.D.	#VALORE!	ri lev. al 31 dic.

Bergamo
grandi
opere

Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo medio del servizio	<i>spesa corrente / n. totale visitatori musei</i>	€	3,50	4,00	128,6%	😊

Bergamo
turistica

Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Indagini di CS effettuate	<i>Questionari raccolti /questionari distribuiti</i>	%	54	N.D.	#VALORE!	ri lev. al 31 dic.

Bergamo
efficiente

	Qualità percepita del servizio	<i>% di soddisfazione nel servizio</i>	%	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							Performance
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.							
Quantità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo solidale	Eventi calendarizzati Bergamo estate	<i>n. eventi calendarizzati</i>	n.	600	166	-44,67%	
	Eventi sostenuti direttamente	<i>n. eventi sostenuti</i>	n.	357	103	-42,30%	
	Rassegne organizzate	<i>n. rassegne</i>	n.	44	55	25,00%	
	Partecipanti alle attività	<i>n. spettatori</i>	n.	125.500	40.000	-36,25%	
Bergamo sicura							
	Qualità	Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Grado di risposta cittadini	<i>n. partecipanti totale/attività organizzate</i>	%	351	240	36,75%	
Bergamo cresce nella tradizione	Grado di coinvolgimento realtà	<i>n. associazioni e realtà coinvolte</i>	n.	65	55	-15,38%	
	Grado di diffusione sul territorio	<i>n. location di attività</i>	n.	70	53	-24,29%	
Bergamo grandi opere							
	Efficienza	Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo turistica	Costo medio del servizio	<i>costo complessivo / n. utenti del servizio</i>	€	2	N.D	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Efficacia	Indicatore	Formula	2010	30 giu 2011	Trend	Performance
Bergamo efficiente	Qualità percepita	<i>% di soddisfazione alta</i>	%	82%	N.D	#VALORE!	rilevato 31 dic
	Riconoscibilità cartellone	<i>% conoscenza Bergamo Estate</i>	%	78%	N.D	#VALORE!	rilevato 31 dic

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



Bergamo
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e servizi

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 (>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 (<12 anni e > 60 anni)</i>	€ 3,6	3,6	0,00%	😊
	Abbonamento 10 ingressi Family	<i>costo abbonamento (1 adulto + 2 ridotti) 10 ingressi</i>	€ 73	73	0,00%	😊
	Quota oraria per allenamenti Società Sportive (Palazzo dello Sport)	<i>costo abbonamento (1 adulto + 2 ridotti) 10 ingressi</i>	€ 73	73	0,00%	😊
Efficacia/ Customer	Indicatore	Formula	2010	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

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 ricirsvi 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
solidale

Bergamo
sicura

Bergamo
cresce nella
tradizione

Bergamo
grandi
opere

Bergamo
turistica

Bergamo
efficiente

Attività e
servizi



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

Bergamo
efficiente



Appalti e
convenzioni



Servizio Tributi



Affari Legali



Anagrafe



Il Comune in
sintesi

Programmi
strategici

Attività e
servizi

Stato di
Salute

Impatti

Bench
marking

Allegati

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 da 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 Facchetti

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	$n. accertamenti ICI$	n.	2.146	1.247	16,2%	
	Ore dedicate all'attività di accertamento ICI	$n. ore dedicate all'attività di accertamento ICI$	n.	3.160	1.600	1,3%	
	Accertamenti effettuati	$n. accertamenti da segnalazioni$	n.	73	153	109,6%	
	Lotta all'evasione fiscale	$n. ore dedicate alla lotta all'evasione$	n.	600	300	0,0%	
	Lotta all'evasione fiscale	$n. segnalazioni per lotta all'evasione$	n.	414	490	18,4%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempo medio di evasione attività di accertamento	$minuti di lavoro / n. accertamento ICI$	n.	88	77	-12,5%	
	Percentuale accertamenti persone	$accertamenti persone giuridiche / n. accertamenti$	%	16,2%	21,0%	29,5%	
	Apertura sportello	$n. ore apertura settimanali$	n.	32	32,50	1,6%	
	Assistenza contribuenti ICI	$Rapporto totale presenze/presenze per servizi ICI$	%	25%	34%	38,5%	
	Assistenza altri contribuenti (Tarsu, Cosap, Catasto, pubblicità e altro)	$Rapporto sul totale degli utenti per altri servizi$	%	75%	66%	-12,5%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Accertamenti per operatore	$n. accertamenti ICI / personale dedicato$	n.	766	445	16,1%	
	Importo medio per accertamento	$importo accertamenti / n. accertamenti$	€	509	678	33,1%	
	Tempo medio di evasione attività di segnalazione	$minuti dedicati/n. segnalazioni effettuate$	min.	108	180	66,7%	
	Rapporto tra n. accessi sportello e n. addetti al tempo pieno eq.	$Rapporto tra n. accessi sportello e n. addetti al tempo pieno eq.$	n.	3.597	2.121	17,9%	
	Rapporto accertamenti/segnalazioni	$Rapporto accertamenti/segnalazioni$	%	22%	31%	41,0%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempi di attesa in minuti	$Tempi di attesa in minuti$	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. consulenze 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	$n. complessivo dei certificati e carte d'identità rilasciate - pratiche anagrafiche definite - atti di stato civile redatti$	n.	139.407	61.102	-12,3%	
	Contatti	$n. compless. contatti a servizi anagrafe e stato civile$	n.	122.100	58.480	-4,2%	
	Dotazione di personale del servizio	$n. personale imputato al servizio (FTE)$	n.	34,30	34,30	100,0%	
Qualità	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Tempestività del servizio	$tempo medio di attesa per rilascio carte di identità e certificazioni correnti$	min	8,63	18,76	117,4%	!!! Nuove norme c. i. minori
	Tempestività servizio anagrafico	$tempo medio di attesa sportelli anagrafici$	min	18,43	9,98	8,3%	
	Tempestività definizione pratiche anagrafiche	$tempo medio di definizione delle pratiche di iscrizione/variazione indirizzo/cancellazione$	gg	20	18,70	87,0%	
	Accessibilità al servizio	$numero ore settimanali di apertura del servizio$	h	358,75	358,75	100,0%	
Efficienza	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Costo unitario rilascio certificati	$(ore annuo apertura sportelli \times costo del servizio / numero risorse umane dedicate) / n. certificati e c.i. rilasciate$	€	3,12	3,54	126,9%	
	Costo unitario predisposizione atti e pratiche anagrafiche	$(costo del servizio - costo annuo apertura sportelli) / (n. atti predisposti + n. pratiche definite)$	€	30,74	31,09	102,3%	
Efficacia	Indicatore	Formula		2010	30 giu 2011	Trend	Performance
	Efficacia attività di Stato Civile	$atti redatti correttamente / numero atti di stato civile redatti$	%	98,15	98,54	100,8%	
	Efficacia attività anagrafiche	$pratiche anagrafiche andate buon fine / n. pratiche anagrafiche definite$	%	99,51	99,59	100,2%	
	Efficacia attività completamento pratiche anagrafiche	$numero pratiche anagrafiche definito entro standard temporale definito / numero pratiche anagrafiche definite$	%	75	83,34	123,3%	
	Qualità delle indagini di CS effettuate	$questionari raccolti / questionari distribuiti$	%	99,81	N.D.	#VALORE!	rilev. al 31 dic.
	Qualità percepita del servizio	$valore medio soddisfazione servizi offerti$	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