



Catalogo servizi



Piano Performance 2013-2015 e Relazione 2012

Metodo di calcolo

PERFORMANCE - CATALOGO DEI SERVIZI

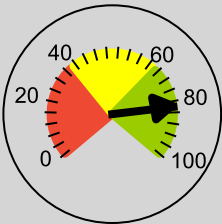

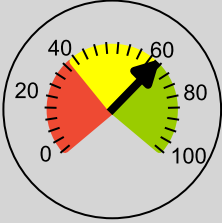
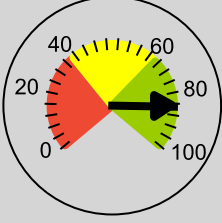

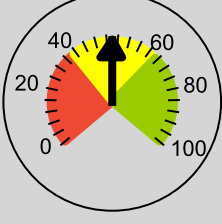

La misurazione dei risultati raggiunti dal comune (performance di ente) è determinata tenendo in considerazione anche i livelli di quantità e qualità dei servizi erogati ai cittadini e alla città (performance dell'ambito servizi). Questo ambito del piano performance è organizzato in aree omogenee di servizi, individuate sulla base dei destinatari e degli utenti (es. area studenti, area anziani, mobilità ecc..). Ogni area è costituita da specifici servizi (es. trasporto scolastico, assistenza domiciliare, sosta...). Precisiamo che con l'illustrazione del presente ambito non si vuole dare una rappresentazione esaustiva di tutti i servizi erogati dal comune, ma fornire al lettore informazioni significative e confrontabili sull'andamento gestionale dell'amministrazione comunale nel suo complesso. Pertanto non tutti i servizi erogati dal comune sono qui rappresentati. L'illustrazione dei risultati è fatta per livelli sempre maggiori di dettaglio.

Da ciascuna area è possibile prendere visione del livello di performance sintetica dei servizi che la compongono. Nelle schede di servizio è possibile focalizzarsi sui singoli indicatori e trovare informazioni specifiche sul servizio stesso.

*La performance di ogni singolo indicatori è calcolata dal rapporto tra il valore ottenuto nell'anno di riferimento dall'indicatore (stato) e il valore previsto come ottimale (target). La performance dell'indicatore è valutata **positivamente** (in target) se lo stato risulta essere **maggiore o uguale al 80%** del target, è valutata **negativamente** (out target) se lo stato risulta essere **minore del 80%** del target. La performance del servizio è rappresentata dal rapporto tra gli indicatori che risultano in target e il totale indicatori. Sono tre le fasce in cui vengono classificate le performance dei servizi: **rosso** (da 0 a 33%) **giallo** (da 34 a 66%) **verde** (da 67 a 100%)*



Catalogo dei Servizi

Area Servizi	Servizio	Performance
<u>Servizi per l'infanzia e minori</u>  82%	<u>S01.1 Tutela dell'infanzia: inserimento di minori in strutture residenziali e di pronta accoglienza</u>	100%
	<u>S01.2 Tutela dell'infanzia: affido familiare e adozioni</u>	25%
	<u>S01.3 Asili nido (comunali e convenzionati)</u>	 100%
	<u>S01.4 Scuole dell'infanzia (statali, comunali, convenzionate)</u>	100%
	<u>S01.5 Centri estivi (nidi, infanzia, 6-14)</u>	86%
<u>Servizi a sostegno delle famiglie</u>  67%	<u>S02.1 Fondo sociale per l'affitto</u>	0%
	<u>S02.2 Contributi economici e inserimenti lavorativi (Borse Lavoro)</u>	100%
	<u>S02.3 Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica</u>	100%
<u>Servizi per gli studenti</u>  85%	<u>S03.1 Trasporto scolastico</u>	100%
	<u>S03.2 Servizio di mensa per il sistema scolastico (scuole primarie, secondarie di primo grado, infanzia e nidi)</u>	 78%
	<u>S03.3 Pre e post scuola</u>	80%
	<u>S03.4 Manutenzione edifici scolastici</u>	100%
	<u>S03.5 Assistenza handicap nelle scuole statali</u>	67%
<u>Servizi a favore dei giovani e università</u>  50%	<u>S04.1 Informagiovani - Informadonne</u>	 50%

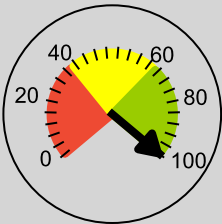
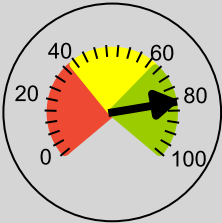

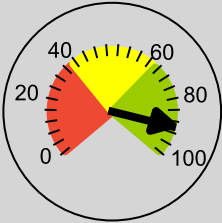

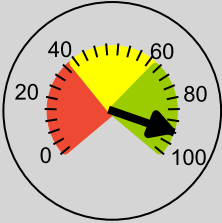



Catalogo dei Servizi

Area Servizi	Servizio	Performance
<u>Diversamente abili</u>  <p>100%</p>	<u>S05.1 Servizi residenziali e centri diurni per disabili adulti (AUSL)</u>	100%
<u>Servizi rivolti agli anziani</u>  <p>100%</p>	<u>S06.1 Assistenza domiciliare (anziani e disabili)</u>	100%
<u>Cittadini stranieri</u>  <p>100%</p>	<u>S07.1 Centro servizi stranieri / centro interculturale movimenti</u>	100%
<u>Cultura</u>  <p>100%</p>	<u>S08.1 Biblioteca Malatestiana: servizio di prestito e visite guidate</u>	100%

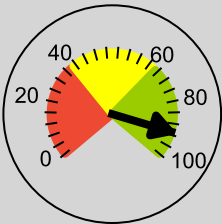
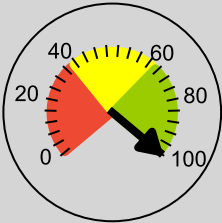
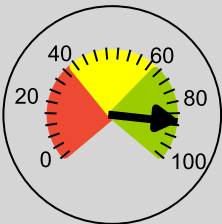


Catalogo dei Servizi

Area Servizi	Servizio	Performance
Turismo e sport  100%	S09.1 Promozione turistica	100%
	S09.2 Promozione sportiva	100%
Ambiente  81%	S10.1 Manutenzione ordinaria del verde pubblico	 75%
	S10.2 Protezione civile	86%
	S10.3 Gestione rifiuti urbani	
Programmazione urbanistica <i>Svolgimento del procedimento di approvazione su iniziativa del privato dei comparti del Piano Regolatore sottoposti a Piani Urbanistici attuativi</i>  90%	S11.1 Piani urbanistici attuativi residenziali e polifunzionali	 90%
Sviluppo economico  92%	S12.1 Sportello edilizia e imprese	 92%



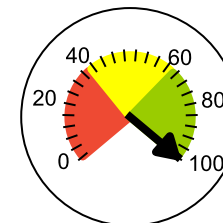
Catalogo dei Servizi

Area Servizi	Servizio	Performance
Mobilità sostenibile  91%	S13.1 Regolamentazione della sosta a pagamento nel centro cittadino	100%
	S13.2 Sosta nei parcheggi di scambio	100%
	S13.3 Sicurezza stradale quartieri residenziali	75%
	S13.4 Trasporto pubblico	100%
	S13.5 Manutenzione strade	80%
Sicurezza  100%	S14.1 Vigilanza in città	100%
	S14.2 Regolazione del traffico	100%
Servizi al cittadino  87%	S15.1 Sportello del cittadino: urp e punto accoglienza	75%
	S15.2 Rilascio carte di identità cartacee ed elettroniche	83%
	S15.3 Cambio di abitazione / residenza	100%
	S15.4 Dichiarazioni di nascita	86%
	S15.5 Iscrizione del cane in anagrafe canina	83%
	S15.6 Visure catastali	83%
	S15.7 Atti in deposito	83%
	S15.8 Pass invalidi	100%



Servizio - S01.1 Tutela dell'infanzia: inserimento di minori in strutture residenziali e di pronta accoglienza

Area Servizi	Servizi per l'infanzia e minori
Servizio	S01.1 Tutela dell'infanzia: inserimento di minori in strutture residenziali e di pronta accoglienza
Descrizione	Le strutture residenziali si differenziano in: - Comunità Familiari/comunità educativa: rivolte ai minori allontanati provvisoriamente dalla famiglia di origine, in presenza di un provvedimento emesso dalla autorità Giudiziaria. - Comunità di Pronta Accoglienza (Pronto Intervento); caratterizzate per la capacità di accogliere il minore in condizioni di disagio estremo, senza un preventivo piano di intervento e per un periodo breve; - Comunità madre-bambino: caratterizzate da interventi residenziali a favore di nuclei di madri con figli, in situazione temporanea di bisogno.
Responsabilità tecnica	GAGGI MATTEO Servizi Sociali
Altri dirigenti coinvolti	



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Bambini dimessi nell'anno da comunità (residenziali e pronta accoglienza)	Num.				16	24	18	24	133%
	Nuovi inserimenti di bambini nell'anno in comunità (residenziali e pronta accoglienza)	Num.				11	23	10	25	
	Totale bambini e madri in comunità (residenziali e pronta accoglienza)	Num.	23	42		56	60	50	60	Non incide sul calcolo performance
Qualità	% bambini in comunità residenziale socioeducativa rispetto al totale bambini affidati dal tribunale al servizio sociale	Perc.		20		30	34,6	25	30	138%
Efficienza	Costo medio annuo per inserimenti in comunità (residenziali e pronta accoglienza)	EUR				17.322	15.787	20.000	20.000	121%



Servizio - S01.2 Tutela dell'infanzia: affido familiare e adozioni

Area Servizi

Servizi per l'infanzia e minori

Servizio

S01.2 Tutela dell'infanzia: affido familiare e adozioni

Descrizione

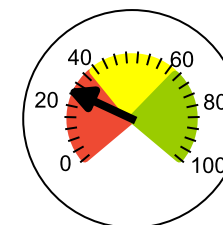
L'affido familiare è un'istituzione dell'ordinamento civile italiano (legge 184/83, legge 149/01 e direttiva regionale 846/2007) rivolta a bambini e a ragazzi fino ai diciotto anni di nazionalità italiana o straniera, che si trovano in situazioni di instabilità familiare in quanto la loro famiglia non è momentaneamente in grado di farsi carico dei loro bisogni di crescita. L'affidamento è un servizio di aiuto e sostegno della tutela dei diritti dell'infanzia, con lo scopo di garantire al minore il diritto a crescere in una famiglia che possa soddisfare le sue esigenze educative ed affettive, in grado di rispettare i suoi bisogni, in riferimento alle caratteristiche personali e familiari e alla sua specifica situazione di difficoltà.

Responsabilità tecnica

GAGGI MATTEO

Servizi Sociali

Altri dirigenti coinvolti



Performance

25%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Totale bambini in affido	Num.	35	41		42	32	45	32	71%
	Nuovi inserimenti nell'anno	Num.				2	2	5	5	40%
	Bambini seguiti per adozioni nell'anno (nazionali e internazionali)	Num.	24	32		27	15	27	20	56%
Qualità	Coppie che hanno ottenuto l'istruttoria di adozione/ Coppie che hanno frequentato il corso di preparazione	Perc.				63	77	60	60	Non incide sul calcolo performance
	Famiglie che hanno idoneità all'affido	Num.				22		25		88%



Servizio - S01.2 Tutela dell'infanzia: affido familiare e adozioni

Area Servizi

Servizi per l'infanzia e minori

Servizio

S01.2 Tutela dell'infanzia: affido familiare e adozioni

Descrizione

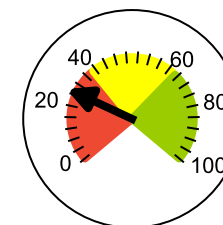
L'affido familiare è un'istituzione dell'ordinamento civile italiano (legge 184/83, legge 149/01 e direttiva regionale 846/2007) rivolta a bambini e a ragazzi fino ai diciotto anni di nazionalità italiana o straniera, che si trovano in situazioni di instabilità familiare in quanto la loro famiglia non è momentaneamente in grado di farsi carico dei loro bisogni di crescita. L'affidamento è un servizio di aiuto e sostegno della tutela dei diritti dell'infanzia, con lo scopo di garantire al minore il diritto a crescere in una famiglia che possa soddisfare le sue esigenze educative ed affettive, in grado di rispettare i suoi bisogni, in riferimento alle caratteristiche personali e familiari e alla sua specifica situazione di difficoltà.

Responsabilità tecnica

GAGGI MATTEO

Servizi Sociali

Altri dirigenti coinvolti



Performance

25%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Costo medio annuo per ciascun bambino in affido	EUR			3.579	3.434	4.072	3.500	3.700	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S01.3 Asili nido (comunali e convenzionati)

Area Servizi

Servizi per l'infanzia e minori

Servizio

S01.3 Asili nido (comunali e convenzionati)

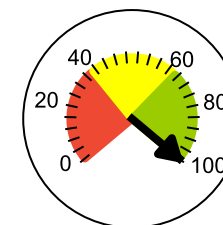
Descrizione

Il comune si occupa della gestione dei nidi d'infanzia comunali e delle iscrizioni nei nidi comunali e convenzionati, oltre all'erogazione di contributi per la frequenza ai nidi convenzionati. Gli asili nido comunali sono 7 e mettono a disposizione 353 posti. Altri 244 sono messi a disposizione dai nidi convenzionati.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca



Performance

100%

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	% bambini iscritti sul totale dei residenti	Perc.	34,04	34,09	34,31	34	34	34	34	100%
	Disponibilità posti/domanda potenziale (popolazione 0-3 anni)	Perc.	34	34	34	34	34	34	34	100%
	Numero nidi pubblici e privati convenzionati	Num.	16	16	15	15	15	15	15	100%
	Posti complessivi disponibili (offerta pubblica e privata convenzionata)	Num.	694	709	691	691	638	691	691	92%
	Totale bambini ai nidi e servizi per la prima infanzia	Num.	694	709	691	0	668	691	691	97%



Servizio - S01.3 Asili nido (comunali e convenzionati)

Area Servizi

Servizi per l'infanzia e minori

Servizio

S01.3 Asili nido (comunali e convenzionati)

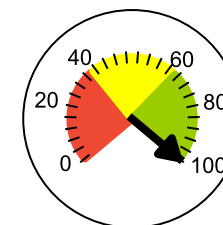
Descrizione

Il comune si occupa della gestione dei nidi d'infanzia comunali e delle iscrizioni nei nidi comunali e convenzionati, oltre all'erogazione di contributi per la frequenza ai nidi convenzionati. Gli asili nido comunali sono 7 e mettono a disposizione 353 posti. Altri 244 sono messi a disposizione dai nidi convenzionati.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca



Performance

100%

Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Estensione del servizio di asilo nido apertura annuale (n. settimana di apertura)	Num.	44	44	44	44	39	44	46	89%
	Riduzioni rette asili nido su base isee (euro totali di riduzione oppure Numero bambini con riduzione)	Num.				275	330	275	330	Non incide sul calcolo performance
	% di bambini accolti nei nidi rispetto alle domande	Perc.				92	92	92	92	100%
	Rapporto insegnanti/bambini (comunali e convenzionati)	Num.	0,09	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	100%
Efficienza	Spesa media annuale per bambino (Com.li)	EUR	6.598	6.060	6.650	6.520	6.520	6.520	6.300	Non incide sul calcolo performance
	Grado di copertura delle spese da parte degli utenti: entrate da rette/totale costi dei servizi comunali	Num.	28	30		27	34	30	34	113%



Servizio - S01.3 Asili nido (comunali e convenzionati)

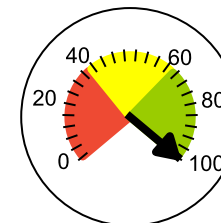
Area Servizi	Servizi per l'infanzia e minori			Performance 100%
Servizio	S01.3 Asili nido (comunali e convenzionati)			
Descrizione	<i>Il comune si occupa della gestione dei nidi d'infanzia comunali e delle iscrizioni nei nidi comunali e convenzionati, oltre all'erogazione di contributi per la frequenza ai nidi convenzionati. Gli asili nido comunali sono 7 e mettono a disposizione 353 posti. Altri 244 sono messi a disposizione dai nidi convenzionati.</i>			
Responsabilità tecnica	ESPOSITO MONICA	Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca		
Altri dirigenti coinvolti				

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Customer	Grado di copertura delle spese da parte degli utenti : entrate da rette/ totale costi del servizio convenzionato	Perc.	62	64	64	63	61	63		 97%



Servizio - S01.4 Scuole dell'infanzia (statali, comunali, convenzionate)

Area Servizi	Servizi per l'infanzia e minori	
Servizio	S01.4 Scuole dell'infanzia (statali, comunali, convenzionate)	
Descrizione	<i>Il comune si occupa della gestione delle scuole dell'infanzia comunali e delle iscrizioni nelle scuole materne comunali, statali e convenzionate.</i>	
Responsabilità tecnica	ESPOSITO MONICA	Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

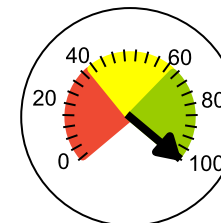
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Domande accolte (comunali + statali + private convenz.)/domanda potenziale (popolazione 3-6)	Perc.	97,06	94,23	97,02	93	97	93		104%
	Posti complessivi disponibili (statali comunali e private)	Num.	2.361	2.397	2.443	2.503	2.418	2.503		97%
	Totale bambini alle scuole d'infanzia	Num.	2.361	2.397	2.443	2.503	2.418	2.503		97%



Servizio - S01.4 Scuole dell'infanzia (statali, comunali, convenzionate)

Area Servizi	Servizi per l'infanzia e minori	
Servizio	S01.4 Scuole dell'infanzia (statali, comunali, convenzionate)	
Descrizione	Il comune si occupa della gestione delle scuole dell'infanzia comunali e delle iscrizioni nelle scuole materne comunali, statali e convenzionate.	
Responsabilità tecnica	ESPOSITO MONICA	Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca
Altri dirigenti coinvolti		



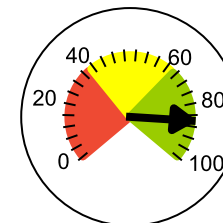
Performance
100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Percorsi formativi per personale attivati	Num.		10	11	5	8	5	8	160%
	Riduzioni rette scule dell'infanzia su base isee (euro totli di riduzione oppure Numero bambini con riduzione)	Num.				1.438	1.620	1.400	1.620	Non incide sul calcolo performance
	Numero medio di bambini per ausiliare nelle scuole dell'infanzia comunali <i>n. bambini / n. ausiliari</i>	Num.				25	25	25	25	100%
	Rapporto bambini/insegnanti	Perc.				8	12	8	12	150%
	Spesa percorsi formativi/n. personale	EUR	689,66	250	391,35	205		205		100%
Efficienza	Spesa media annuale per bambino (Com.li)	EUR		3.200	3.350	3.350	3.000	3.000	3.000	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S01.5 Centri estivi (nidi, infanzia, 6-14)

Area Servizi	Servizi per l'infanzia e minori	
Servizio	S01.5 Centri estivi (nidi, infanzia, 6-14)	
Descrizione	Il Comune organizza centri estivi presso i nidi d'infanzia 0-3 e nelle scuole dell'infanzia 3-5. Promuove forme di sostegno per l'organizzazione e la frequenza di centri estivi per la fascia 6-14 dedicando risorse specifiche all'assistenza degli alunni con handicap.	
Responsabilità tecnica	ESPOSITO MONICA	Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
86%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Bambini iscritti	Num.	110	103	116	111	99	111	99	89%
	Bambini iscritti (luglio)	Num.	195	218	226	244	247	244	247	101%
	Bambini destinatari di contributi per handicap per frequenza centri estivi 6-14	Num.	31	31	34	34	36	34	34	106%
	Bambini destinatari di contributi per frequenza centri estivi 6-14 per disagio socio-economico della famiglia	Num.	140	129	159	161	125	161	161	78%



Servizio - S01.5 Centri estivi (nidi, infanzia, 6-14)

Area Servizi

Servizi per l'infanzia e minori

Servizio

S01.5 Centri estivi (nidi, infanzia, 6-14)

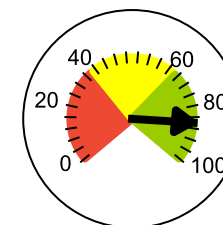
Descrizione

Il Comune organizza centri estivi presso i nidi d'infanzia 0-3 e nelle scuole dell'infanzia 3-5. Promuove forme di sostegno per l'organizzazione e la frequenza di centri estivi per la fascia 6-14 dedicando risorse specifiche all'assistenza degli alunni con handicap.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca



Performance

86%

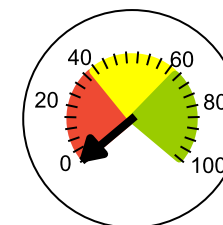
Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Domande accolte/presentate ai centri estivi 0-3	Perc.				100	100	100	100	100%
	Domande accolte/presentate ai centri estivi 3-6	Perc.				97	94	90	90	104%
	Numero di sezioni aperte presso centri estivi 0-3 e 3-6	Num.	17	16	17	16	16	17	13	94%
Efficienza	Contributi totali per frequenza centri estivi 6-14	EUR	97.602	106.668	98.425	106.744		100.000		Non incide sul calcolo performance
	Costo centri estivi comunali/bambini 0-3	EUR	773	825	733	766	700	700		Non incide sul calcolo performance
	Costo centri estivi comunali/bambini 3-6	EUR	369	330	319	316	300	300		Non incide sul calcolo performance



Servizio - S02.1 Fondo sociale per l'affitto

Area Servizi	Servizi a sostegno delle famiglie	
Servizio	S02.1 Fondo sociale per l'affitto	
Descrizione	Il fondo sociale per l'affitto è un contributo che il Comune fornisce alle famiglie disagiate che vivono in abitazioni con un regolare contratto di locazione, in modo tale da poter aiutare questi famiglie con il pagamento del canone (art. 11 L. 431/98).	
Responsabilità tecnica	GAGGI MATTEO	Servizi Sociali
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
0%

Relazione semestrale sul servizio

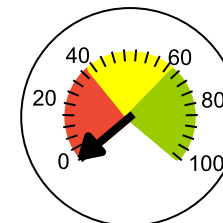
Il fondo sociale per l'affitto nell'anno 2012 è abolito per mancanza di finanziamenti da parte della Regione Emilia Romagna. Il Comune di Cesena ha destinato la propria quota per interventi finalizzati a contrastare l'emergenza abitativa a seguito di sfratti.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Interventi di aiuto economico	Num.	909	929	962	888	0	0	0	Non incide sul calcolo performance
	Ammontare complessivo dei contributi	EUR	580.635	579.665	579.997	499.969	0	0	0	Non incide sul calcolo performance
	Numero di domande pervenute per aiuto economico per sostegno alla locazione	Num.	971	1.000	1.083	1.011	0	1.011	0	0%
Qualità	Contributo massimo erogato per sostegno alla locazione	EUR	798	776	740,64	694	0	0	0	Non incide sul calcolo performance
	Indice di copertura rispetto al fabbisogno teorico	Perc.	25,75	25,04	23,89	22,38	0	0	0	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S02.1 Fondo sociale per l'affitto

Area Servizi	Servizi a sostegno delle famiglie	
Servizio	S02.1 Fondo sociale per l'affitto	
Descrizione	Il fondo sociale per l'affitto è un contributo che il Comune fornisce alle famiglie disagiate che vivono in abitazioni con un regolare contratto di locazione, in modo tale da poter aiutare questi famiglie con il pagamento del canone (art. 11 L. 431/98).	
Responsabilità tecnica	GAGGI MATTEO	Servizi Sociali
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
0%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Quota comunale di contributi erogati	Perc.	22,8	34,48	34,86	37,9	0	0	0	Non incide sul calcolo performance
	Interventi / domande di intervento	Perc.	93,61	92,9	88,83	87,8	0	0	0	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S02.2 Contributi economici e inserimenti lavorativi (Borse Lavoro)

Area Servizi

Servizi a sostegno delle famiglie

Servizio

S02.2 Contributi economici e inserimenti lavorativi (Borse Lavoro)

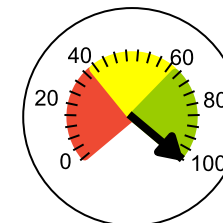
Descrizione

I contributi economici sono Interventi predisposti per sostenere le condizioni socioeconomiche di persone in difficoltà attraverso un progetto di intervento concordato tra la persona e l'assistente sociale, che prevede un reciproco impegno, tempi di realizzazione, verifiche in itinere e a conclusione dell'intervento stesso.

Responsabilità tecnica

GAGGI MATTEO

Servizi Sociali



Performance

100%

Altri dirigenti coinvolti

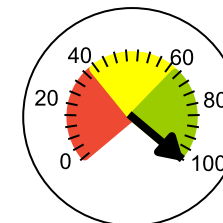
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Nuclei assistiti	Num.	571	721	868	815	871	800	800	109%
	Contributi erogati	EUR	466.298	598.229	945.074	673.067	638.083,33	650.000	650.000	98%
	Inserimenti lavorativi	Num.		53	83	135	149	140	150	106%
	Contributo medio annuo per famiglia	EUR	817	830	1.089	826	732,6	700	850	Non incide sul calcolo performance
Qualità	Turn over dei nuclei assistiti con contributi	Perc.	37	44	44	42	57	42	50	136%



Servizio - S02.3 Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica

Area Servizi	Servizi a sostegno delle famiglie	
Servizio	S02.3 Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica	
Descrizione	Gestione della graduatoria comunale per l'accesso all'e.r.p.. Assegnazioni, revoche, mobilità, accertamenti reddituali, ampliamenti, ospitalità e altre attività connesse all'applicazione della L.R. 24/2001. Assegnazioni di contributi a inquilini e.r.p. per canoni e utenze	
Responsabilità tecnica	GAGGI MATTEO	Servizi Sociali
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

Con deliberazione C.C. n. 50/2012 si è conclusa l'attività di revisione del regolamento per l'assegnazione degli alloggi di e.r.p., che ha modificato le modalità di accesso all'e.r.p. Si è passati ad un bando c.d. "aperto", per cui è possibile ricevere le domande degli utenti in qualsiasi momento dell'anno, con aggiornamento semestrale della graduatoria. Da luglio a ottobre 2012 sono state raccolte le domande degli utenti ai fini della formulazione della prima graduatoria in applicazione del nuovo regolamento. Le 506 domande raccolte, debitamente istruite, sono state raccolte in una graduatoria che diverrà esecutiva all'inizio del 2013. A fine 2012 veniva ancora quindi utilizzata la graduatoria approvata nel 2011, che al 31/12 comprendeva ancora 347 domande non soddisfatte. Nel corso dell'anno sono stati assegnati 31 alloggi (24 utilizzando la graduatoria e 7 in deroga); sono stati inoltre effettuati 2 cambi di alloggio con una movimentazione complessiva di 33 alloggi.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Alloggi ERP al 31/12	Num.	873	868	868	881	903	881	900	Non incide sul calcolo performance
	Nuclei assegnatari	Num.	847	838	837	863	866	0	880	Non incide sul calcolo performance
	Domande in graduatoria al 31/12	Num.	419	449	636	390	347			Non incide sul calcolo performance
Qualità	Movimentazioni alloggi	Num.	47	31	44	55	33	40	35	 83%
Efficienza	% di assegnazione degli alloggi ERP disponibili (Nuclei assegnatari / Alloggi ERP)	Perc.	97,02	96,54	96,43	97,95	95	96	96	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S03.1 Trasporto scolastico

Area Servizi

Servizi per gli studenti

Servizio

S03.1 Trasporto scolastico

Descrizione

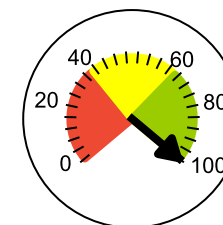
Organizzazione delle linee di trasporto scolastico in collaborazione con gli Istituti scolastici e l'agenzia di trasporto pubblico Start Romagna, in relazione alle richieste dell'utenza. Il servizio di trasporto scolastico è dedicato agli alunni delle scuole primarie di Cesena e del circondario. Il servizio comprende l'assistenza al trasporto scolastico di minori non autonomi e per il trasporto speciale rivolto ad alunni disabili. Il servizio di trasporto è integrato con specifici interventi per l'accompagnamento di bambini presso le scuole d'infanzia (110 alunni), il servizio personalizzato per bambini senza collegamenti alla scuola (12 alunni) e l'assistenza pre-scuola nei tempi di attesa trasporto-scuola scuola-trasporto (120 alunni).

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Totale utenti (domanda soddisfatta)	Num.	1.033	1.144	1.132	1.104	965	950	950	102%
	Trasporto gratuito (n. bambini)	Num.				12	23	20	20	115%
Qualità	% rette con riduzione isee/totale rette	Perc.				5	6	5	6	120%
	Costo totale/Utenti servizio trasporto	EUR	789	714	755	733	848	750	887	313%
Efficienza										



Servizio - S03.2 Servizio di mensa per il sistema scolastico (scuole primarie, secondarie di primo grado, infanzia e nidi)

Area Servizi

Servizi per gli studenti

Servizio

S03.2 Servizio di mensa per il sistema scolastico (scuole primarie, secondarie di primo grado, infanzia e nidi)

Descrizione

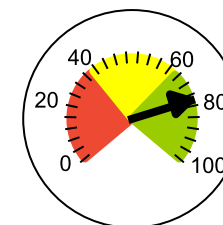
Quella delle mense biologiche nelle scuole è già una realtà molto importante in Italia: sono più di un centinaio i comuni che le hanno istituite e la ristorazione scolastica biologica, oggi, è diffusa in 12 regioni, 34 province e 103 comuni ed i pasti biologici distribuiti giornalmente sono circa 90.000. Nelle esperienze in corso alcune sono simili al Comune di Cesena, pioniere in questa innovazione, dove esiste la presenza completa di prodotti biologici; in altre invece la presenza è solo parziale (pochi pasti la settimana completamente bio); alcuni comuni infine sono ancora in una fase sperimentale.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

78%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	N. pasti	Num.		574.766	591.548	677.336	513.992	650.000	510.000	79%
	N. utenti	Num.		6.035	6.079	5.800	5.397	5.006	5.300	108%
Qualità	Prodotti biologici su totale prodotti	Perc.	80	80	80	70	70	70	75	100%
	Prodotti lotta integrata	Perc.	10	10	10	10	10	10	3	100%
	Famiglie con riduzione retta su base isee (n. famiglie, totale contributi mensa) per scuole primarie e secondarie di primo grado	Num.	380	434	342	350	449	350	450	128%



Servizio - S03.2 Servizio di mensa per il sistema scolastico (scuole primarie, secondarie di primo grado, infanzia e nidi)

Area Servizi

Servizi per gli studenti

Servizio

S03.2 Servizio di mensa per il sistema scolastico (scuole primarie, secondarie di primo grado, infanzia e nidi)

Descrizione

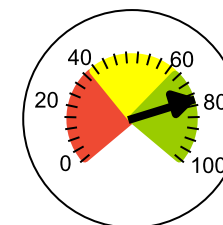
Quella delle mense biologiche nelle scuole è già una realtà molto importante in Italia: sono più di un centinaio i comuni che le hanno istituite e la ristorazione scolastica biologica, oggi, è diffusa in 12 regioni, 34 province e 103 comuni ed i pasti biologici distribuiti giornalmente sono circa 90.000. Nelle esperienze in corso alcune sono simili al Comune di Cesena, pioniere in questa innovazione, dove esiste la presenza completa di prodotti biologici; in altre invece la presenza è solo parziale (pochi pasti la settimana completamente bio); alcuni comuni infine sono ancora in una fase sperimentale.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

78%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Costo unitario pasto per scuole primarie e secondarie di primo grado	EUR	4,9	5,26	4,5	5	5,3	5,3	5,4	300%
	Grado copertura rette	Perc.	85	73	70	70	75	70	75	107%
	Costo unitario pasto per infanzia e nidi	EUR				7	7	7	7	100%
Customer	SCHEMA qualità pasto	Num.	920	900	920	900	400	900	400	44%



Servizio - S03.3 Pre e post scuola

Area Servizi

Servizi per gli studenti

Servizio

S03.3 Pre e post scuola

Descrizione

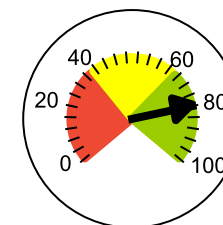
Con sei Associazioni di genitori si sono sviluppati progetti per garantire un sistema di opportunità educative finalizzate 20% all'ampliamento del tempo scuola (anche come risposta alle nuove esigenze dei tempi delle famiglie). Questi progetti presuppongono l'accoglienza dei bambini e delle bambine oltre l'orario scolastico e sono articolati in più servizi: il prescuola (prima dell'avvio delle lezioni), il postscuola (che include la fruizione della mensa e contempla normalmente la fascia oraria che va dalle ore 12.30 alle ore 14.30) e, a partire dall'anno scolastico 2006/2007, i centri educativi pomeridiani, che prevedono, accanto al momento di sostegno ai compiti scolastici, anche attività ludiche e sportive (la fascia interessata riguarda l'orario 14.30- 16.30 e in una scuola si prolunga sino alle ore 18.30). In tutti i Circoli Didattici si sono diffusi questi servizi promossi e sostenuti dal Comune di Cesena.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

80%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	N° domande accolte (pre, post e CEP)	Num.	575	617	595	833	627	900	600	70%
	N° domande presentate (pre, post e CEP)	Num.	575	617	595	833	627	900	600	Non incide sul calcolo performance
Qualità	Rapporto educatori CEP/alunni	Num.	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	100%
	Rapporto educatori pre e post scuola/alunni	Num.	0,07	0,07	0,07	0,06	0,05	0,06	0,05	83%



Servizio - S03.3 Pre e post scuola

Area Servizi

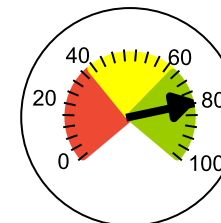
Servizi per gli studenti

Servizio

S03.3 Pre e post scuola

Descrizione

Con sei Associazioni di genitori si sono sviluppati progetti per garantire un sistema di opportunità educative finalizzate 20% all'ampliamento del tempo scuola (anche come risposta alle nuove esigenze dei tempi delle famiglie). Questi progetti presuppongono l'accoglienza dei bambini e delle bambine oltre l'orario scolastico e sono articolati in più servizi: il prescuola (prima dell'avvio delle lezioni), il postscuola (che include la fruizione della mensa e contempla normalmente la fascia oraria che va dalle ore 12.30 alle ore 14.30) e, a partire dall'anno scolastico 2006/2007, i centri educativi pomeridiani, che prevedono, accanto al momento di sostegno ai compiti scolastici, anche attività ludiche e sportive (la fascia interessata riguarda l'orario 14.30- 16.30 e in una scuola si prolunga sino alle ore 18.30). In tutti i Circoli Didattici si sono diffusi questi servizi promossi e sostenuti dal Comune di Cesena.



Performance



80%

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

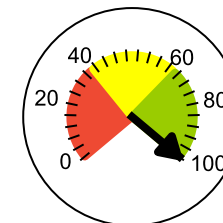
Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Costo medio unitario dei bambini in post scuola e CEP (Costo complessivo / N. bambini post scuola e CEP)	EUR	89,2	100	87,2	0	70,85	70	70	 301%
	Costo medio unitario per bambini in pre scuola = Costo complessivo/N. bambini pre scuola	EUR				0	70,85	70	70	 301%



Servizio - S03.4 Manutenzione edifici scolastici

Area Servizi	Servizi per gli studenti	
Servizio	S03.4 Manutenzione edifici scolastici	
Descrizione	La manutenzione degli edifici scolastici consiste nel mantenimento delle attuali strutture che il Comune ha a propria disposizione per l'istruzione. Il servizio è seguito con attenzione visto la grande importanza che ricopre sulla sicurezza e la messa a norma di tali edifici.	
Responsabilità tecnica	BERNABINI GUALTIERO	Edilizia Pubblica
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

Nell'anno 2012 le risorse previste per la manutenzione straordinaria non sono state finanziate. Sono stati spesi 396.500 euro per il servizio di spalatura neve per una spesa media a mq di euro 4,02.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Importo dei lavori	EUR	732.222	682.392	762.424	474.500	885.000	450.000	546.000	Non incide sul calcolo performance
	Edifici e strutture pubbliche gestite	Num.	51	52	52	52	52	52	52	100%
	Mq superficie degli edifici e strutture pubbliche	Mq	95.333	95.712	98.823	98.823	98.823	98.823	98.823	100%
	Edifici scolastici con strutture sportive / Totale edifici scolastici	Perc.	21,56	21,15	21,15	21,15	21,15	21,15	21,15	100%



Servizio - S03.4 Manutenzione edifici scolastici

Area Servizi

Servizi per gli studenti

Servizio

S03.4 Manutenzione edifici scolastici

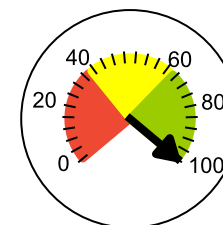
Descrizione

La manutenzione degli edifici scolastici consiste nel mantenimento delle attuali strutture che il Comune ha a propria disposizione per l'istruzione. Il servizio è seguito con attenzione visto la grande importanza che ricopre sulla sicurezza e la messa a norma di tali edifici.

Responsabilità tecnica

BERNABINI GUALTIERO

Edilizia Pubblica



Performance

100%

Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Certificati prevenzione incendi presenti	Num.	7	15	27	39	41	41	41	100%
	Edifici scolastici costruiti con criteri antisismici / totale edifici scolastici	Perc.				17,3	19,24	19,24	19,24	100%
	Scuole non soggette al C.P.I.	Num.	10	10	10	10	10	10	10	Non incide sul calcolo performance
Efficienza	Investimento medio di manutenzione ordinaria	EUR				1,37	3,02	1,53	1,48	Non incide sul calcolo performance
	Investimento medio di manutenzione straordinaria	EUR				3,46	0	3,04	4,05	Non incide sul calcolo performance
	Spesa media annua per manutenzione a mq	EUR	7,68	7,13	7,72	4,81	3,02	4,56	5,53	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S03.5 Assistenza handicap nelle scuole statali

Area Servizi

Servizi per gli studenti

Servizio

S03.5 Assistenza handicap nelle scuole statali

Descrizione

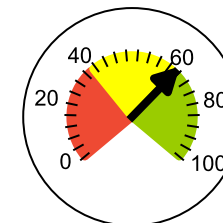
Ai Comuni compete l'assistenza agli alunni con handicap inseriti nelle scuole comunali e statali. Tale assistenza viene effettuata con figure di supporto che hanno una competenza di assistenti di base. Questo personale, che affianca gli insegnanti di sostegno statali, è pienamente inserito nella programmazione scolastica, partecipando oltre alle attività didattiche quotidiane, anche ad incontri specifici con operatori dell'Azienda USL e a incontri di programmazione con i docenti. Inoltre sono figure coinvolte in percorsi formativi specifici organizzati dal Comune di concerto con la Cooperativa che fornisce le figure. Ogni alunno, a seconda della gravità, ha un numero di ore specifico di supporto con le figure assistenziali.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

67%

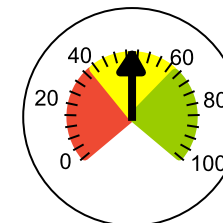
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Ore settimanali di assistenza sostegno handicap	Ore	361,81	363,63	356,51	368	763	350	780	218%
	Costo complessivo assistenza / n. alunni assistiti	EUR	5.651,8	5.846,61	5.817,58	6.104	5.887	6.500	6.560	91%
Qualità	Ore formazione sostenute dagli operatori	Ore				15	0	15	30	0%



Servizio - S04.1 Informagiovani - Informadonne

Area Servizi	Servizi a favore dei giovani e università	
Servizio	S04.1 Informagiovani - Informadonne	
Descrizione	L'informagiovani offre all'utenza giovanile informazioni circa le opportunità di lavoro e di formazione, associazionismo e turismo giovanile. Viene rilasciata consulenza specialistica e personalizzata su richiesta. La banca dati "Incontra" è on line e mette in condivisione le informazioni circa la domanda e l'offerta di lavoro. L'informa donna offre informazioni all'utenza femminile su lavoro, disagio, formazione, consulenza giuridica, prestito libri e pubblicazioni varie.	
Responsabilità tecnica	SEVERI VITTORIO	Progetti Integrati, Lavoro, Sviluppo, Giovani, Università e Partecipazione
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
50%

Relazione semestrale sul servizio

Da ottobre 2012 ha avuto inizio la nuova gestione con appalti separati di Informagiovani e Informadonna. L'informagiovani ha focalizzato la sua azione soprattutto sul tema del lavoro oltre che sugli altri ambiti di interesse rilevanti per la popolazione giovanile: orientamento e formazione, volontariato, tempo libero, volontariato e partecipazione. Da segnalare inoltre la collaborazione prestata al progetto per l'impegno civile volontario "Estate Attivi", le attività redazionali collegate al sistema Informagiovani on-line Geco e di cesenalavoro. Nel 2012 sono state registrate 15.436 presenze allo sportello Informagiovani. Altre forme di contatto sono state per via telefonica (1559), mail (574), sito Internet (31.609 visitatori), facebook (1613 amici). Tra i principali progetti seguiti da Informadonna: Do.mino - Rete Antiviolenza e una serie di interventi nelle scuole per la promozione della cultura di genere e il supporto alle iniziative dell'Assessorato politiche delle differenze. A livello qualitativo il servizio ha ottenuto nei due semestri una valutazione media di 6,3 e 5,99 (scala su 7).

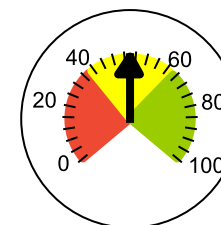
Relazione semestrale sul servizio

Le attività hanno riguardato il rilascio di informazione all'utenza sulle tematiche di pertinenza, con risposte a domande dirette e telefoniche. Da ottobre ha avuto inizio la nuova gestione con appalti separati di Informagiovani e Informadonna. Nel periodo sono state registrate 15.436 presenze allo sportello Informagiovani. Altre forme di contatto sono state per via telefonica (1559), mail (574), sito Internet (31.609 visitatori), facebook (1613 amici). Da segnalare la collaborazione prestata al progetto per l'impegno civile volontario "Estate Attivi", le attività redazionali collegate al sistema Informagiovani on-line Geco e di Cesenalavoro. Tra i principali progetti seguiti da Informadonna: Do.mino - Rete Antiviolenza, e una serie di interventi nelle scuole per la promozione della cultura di genere e il supporto alle iniziative dell'Assessorato politiche delle differenze. A livello qualitativo il servizio ha ottenuto nei due semestri una valutazione media di 6,3 e 5,99 (scala su 7).



Servizio - S04.1 Informagiovani - Informadonne

Area Servizi	Servizi a favore dei giovani e università
Servizio	S04.1 Informagiovani - Informadonne
Descrizione	<i>L'informagiovani offre all'utenza giovanile informazioni circa le opportunità di lavoro e di formazione, associazionismo e turismo giovanile. Viene rilasciata consulenza specialistica e personalizzata su richiesta. La banca dati "Incontra" è on line e mette in condivisione le informazioni circa la domanda e l'offerta di lavoro. L'informa donna offre informazioni all'utenza femminile su lavoro, disagio, formazione, consulenza giuridica, prestito libri e pubblicazioni varie.</i>
Responsabilità tecnica	SEVERI VITTORIO Progetti Integrati, Lavoro, Sviluppo, Giovani, Università e Partecipazione
Altri dirigenti coinvolti	



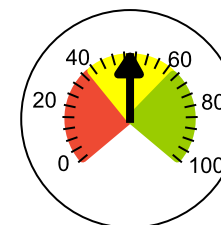
Performance
50%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Utenza sportello INFORMAGIOVANI	Num.	13.704	13.383	15.808	13.326	15.436	13.326	15.436	116%
	Utenza sportello INFORMADONNA	Num.	1.343	1.463	1.575	1.547	1.145	1.547	1.145	74%
	% di utenti dello sportello informagiovani che richiedono informazioni sul lavoro <i>% di utenti dell'informagiovani che chiedono informazioni su tematiche legate al lavoro</i>	Perc.							53	Non incide sul calcolo performance
	% di utenti dell'informagiovani che richiedono informazioni sulla neo-imprenditoria	Perc.							3	Non incide sul calcolo performance
Qualità	Ore di apertura settimanale	Ore	25	25	25	25	25	25	25	100%



Servizio - S04.1 Informagiovani - Informadonne

Area Servizi	Servizi a favore dei giovani e università
Servizio	S04.1 Informagiovani - Informadonne
Descrizione	<i>L'informagiovani offre all'utenza giovanile informazioni circa le opportunità di lavoro e di formazione, associazionismo e turismo giovanile. Viene rilasciata consulenza specialistica e personalizzata su richiesta. La banca dati "Incontra" è on line e mette in condivisione le informazioni circa la domanda e l'offerta di lavoro. L'informa donna offre informazioni all'utenza femminile su lavoro, disagio, formazione, consulenza giuridica, prestito libri e pubblicazioni varie.</i>
Responsabilità tecnica	SEVERI VITTORIO Progetti Integrati, Lavoro, Sviluppo, Giovani, Università e Partecipazione
Altri dirigenti coinvolti	



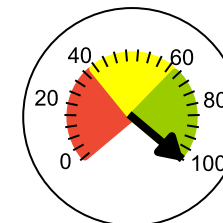
Performance
50%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Costo complessivo appalto/Numero utenti annui informadonna	EUR	38,29	35,91	33,77	30,92	37,45	30,92	37,45	79%
	Costo appalto/Numero utenti annui informagiovani	EUR	6,93	7,25	6,21	5,1	6,36	5,1	6,36	75%
Customer	Rilevazione soddisfazione utenti <i>Rapportato a 7 (eccellenza)</i>	Num.	5,98	6,21	6	6,19	5,99	6,19	6	97%



Servizio - S05.1 Servizi residenziali e centri diurni per disabili adulti (AUSL)

Area Servizi	Diversamente abili
Servizio	S05.1 Servizi residenziali e centri diurni per disabili adulti (AUSL)
Descrizione	Per servizi residenziali si intendono tutte quelle strutture che ospitano e garantiscono al disabile adulto, qualora la famiglia non sia più in grado di prendersi cura in maniera adeguata del familiare, la loro presa in carico sia assistenziale che educativa; un esempio di servizio residenziale sono: Casa famiglia, casa accoglienza e Gruppo appartamento.
Responsabilità tecnica	GAGGI MATTEO Servizi Sociali
Altri dirigenti coinvolti	



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

Nel 2012 Sono stati aggiornati, rivisti e ricalibrati insieme agli interessati e alle loro famiglie i progetti di Vita della persona con disabilità alla luce dei principi di sussidiarietà ed equità; nel contempo sono stati messi in pratica interventi di revisione o riorganizzazione dei progetti offerti da fornitori dei Servizi. Questi elementi, insieme ad un decesso di un utente, hanno contribuito a garantire risposte progettuali mirate con un contenimento dei costi sia nei servizi residenziali che semiresidenziali.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Disabili nei servizi residenziali nell'anno	Num.	43	45	50	51	49	53	49	92%
	Disabili nei centri diurni	Num.	122	125	134	128	140	120	140	117%
Qualità	Disabili adulti assistiti	Num.		360	388	411	452	380	450	119%
Efficienza	Spesa media per utente dei servizi residenziali <i>Spesa media per utente dei servizi residenziali nell'anno</i>	EUR	32.971,72	35.003,53	32.855,78	34.166,24	32.975	34.000	33.000	Non incide sul calcolo performance
	Spesa media per utente dei centri diurni <i>Spesa media per utente dei centri diurni all'anno</i>	EUR	14.675,64	12.888,65	12.472,36	13.831,4	11.607	14.000	13.000	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S06.1 Assistenza domiciliare (anziani e disabili)

Area Servizi

Servizi rivolti agli anziani

Servizio

S06.1 Assistenza domiciliare (anziani e disabili)

Descrizione

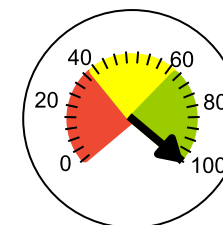
L'assistenza domiciliare cioè, l'assistenza svolta direttamente a casa dell'utente (anziano o disabile), viene fornita attraverso un'operatrice qualificata che ha l'importante ruolo di promuovere l'autonomia e la socializzazione. L'assistente si occupa della cura dell'anziano e della gestione della casa, provvedere ai pasti e al disbrigo di commissioni, accompagnamento in caso di visite mediche e stimolazione dell'anziano alla vita associativa.

Responsabilità tecnica

GAGGI MATTEO

Servizi Sociali

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

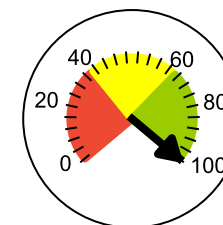
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Ore di servizio delle assistenti di base	Ore	37.429	46.354	46.580	42.947	40.674	43.000	41.000	95%
	Totale utenti all'anno	Num.	228	241	233	270	203	250	250	81%
Qualità	Ore medie mensili di assistenza domiciliare per utente	Ore	164	192	200	123	200	123	200	163%
Efficienza	Spesa media del servizio per utente	EUR	3.781	3.726	3.812	3.527	4.518	3.000	4.000	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S06.2 Casa residenza anziani

Area Servizi	Servizi rivolti agli anziani	
Servizio	S06.2 Casa residenza anziani	
Descrizione	Il servizio offerto dal Comune di Cesena consiste nell'inserimento degli anziani non autosufficienti in case protette alleviando così le famiglie di un carico assistenziale notevole e non sempre sostenibile.	
Responsabilità tecnica	GAGGI MATTEO	Servizi Sociali
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Anziani inseriti in casa residenza anziani nell'anno, sostenuti con il contributo comunale <i>Inserimenti in emergenza di anziani in condizioni di grave non autosufficienza non in grado di contribuire al costo della retta</i>	Num.	96	88	94	102	98	85	100	115%
	Qualità	Disponibilità di posti convenzionati in casa residenza anziani/popolazione ultra 75 enne	Perc.		3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7
Efficienza	Recuperi effettuati da utenti	EUR	63	62	84,54	55	47,4	55	55	86%
	Spesa media sostenuta per giornata di presenza	EUR	37,49	38,83	38,58	41	38,9	40	39	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S07.1 Centro servizi stranieri / centro interculturale movimenti

Area Servizi

Cittadini stranieri

Servizio

S07.1 Centro servizi stranieri / centro interculturale movimenti

Descrizione

Il Centro servizi stranieri si propone di rispondere al bisogno di ascolto e di orientamento dei cittadini stranieri di recente trasferimento. Offre anche un servizio di consulenza legale, tramite la presenza settimanale di un avvocato. Il centro stranieri svolge anche attività di sostegno dell'attività della Consulta degli stranieri cercando di creare un maggior scambio e collegamento con le realtà associative del territorio.

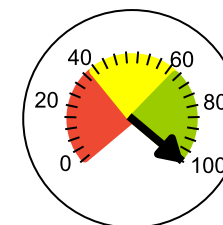
Il Centro interculturale Movimenti invece propone corsi di italiano a vari livelli, ha uno spazio bimbi con giochi, laboratori e attività di supporto ai compiti e offre una forte attività di sostegno alle associazioni di stranieri, alla progettazioni di interventi nelle scuole con mediatori culturali e all'organizzazione di feste ed eventi artistici e culturali.

Responsabilità tecnica

GAGGI MATTEO

Servizi Sociali

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Accessi nell'anno al centro servizi per stranieri	Num.		4.443	1.839	2.081	2.269	2.000	2.200	113%
	Utenti dei corsi di italiano	Num.	169	368	421	535	589	500	500	118%
	Utenti del servizio di informazione giuridica	Num.	470	375	321	297	442	250	400	177%
Qualità	Pratiche inserite dallo sportello per rinnovi permessi di soggiorno	Num.				827	881	830	830	106%
Efficienza	Spesa centro stranieri e centro interculturale	EUR			68.401	222.038	110.901	180.000		Non incide sul calcolo performance



Servizio - S08.1 Biblioteca Malatestiana: servizio di prestito e visite guidate

Area Servizi

Cultura

Servizio

S08.1 Biblioteca Malatestiana: servizio di prestito e visite guidate

Descrizione

La Biblioteca Malatestiana, unico esempio di biblioteca umanistica conservata integra nell'architettura, negli arredi, nella dotazione libraria, sorge nel complesso monumentale dell'ex convento di san Francesco. Fondata da Malatesta Novello, signore della città, nel 1452, fu da lui affidata alla cura del Comune di Cesena, perché restasse patrimonio di tutta la comunità. Da sempre la Biblioteca, Memoria del Mondo dell'Unesco, è meta di numerosi visitatori. La biblioteca, eccellenza del sistema culturale cittadino, fornisce un efficiente servizio di prestito, gratuito e attivo durante l'intero orario di apertura e offre una sezione tutta dedicata ai ragazzi, la biblioteca "A. Bettini", con grande varietà di materiali destinati principalmente ai ragazzi da 0 a 16 anni.

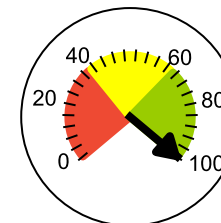
Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio



Performance

100%



Servizio - S08.1 Biblioteca Malatestiana: servizio di prestito e visite guidate

Area Servizi

Cultura

Servizio

S08.1 Biblioteca Malatestiana: servizio di prestito e visite guidate

Descrizione

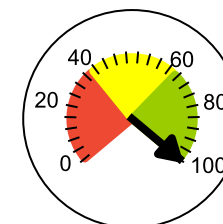
La Biblioteca Malatestiana, unico esempio di biblioteca umanistica conservata integra nell'architettura, negli arredi, nella dotazione libraria, sorge nel complesso monumentale dell'ex convento di san Francesco. Fondata da Malatesta Novello, signore della città, nel 1452, fu da lui affidata alla cura del Comune di Cesena, perché restasse patrimonio di tutta la comunità. Da sempre la Biblioteca, Memoria del Mondo dell'Unesco, è meta di numerosi visitatori. La biblioteca, eccellenza del sistema culturale cittadino, fornisce un efficiente servizio di prestito, gratuito e attivo durante l'intero orario di apertura e offre una sezione tutta dedicata ai ragazzi, la biblioteca "A. Bettini", con grande varietà di materiali destinati principalmente ai ragazzi da 0 a 16 anni.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Nuovi iscritti al servizio di prestito	Num.	2.066	2.256	2.102	1.991	2.078	1.800	1.600	115%
	Volumi prestati	Num.	77.108	81.788	83.053	98.172	99.684	90.800	45.000	110%
	Prestiti librari presso la Biblioteca Ragazzi	Num.	35.648	39.295	39.218	39.000	48.455	40.000	40.000	121%
	Interventi di restauro	Num.	1	5	31	30	20	3	2	667%
	Utenti delle visite guidate	Num.	15.018	18.629	16.525	18.095	14.924	16.500	14.000	90%
	Utenti totali dei servizi della Biblioteca malatestiana	Num.	25.485	27.741	29.834	31.834		33.634		95%



Servizio - S08.1 Biblioteca Malatestiana: servizio di prestito e visite guidate

Area Servizi

Cultura

Servizio

S08.1 Biblioteca Malatestiana: servizio di prestito e visite guidate

Descrizione

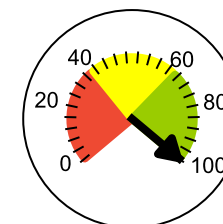
La Biblioteca Malatestiana, unico esempio di biblioteca umanistica conservata integra nell'architettura, negli arredi, nella dotazione libraria, sorge nel complesso monumentale dell'ex convento di san Francesco. Fondata da Malatesta Novello, signore della città, nel 1452, fu da lui affidata alla cura del Comune di Cesena, perché restasse patrimonio di tutta la comunità. Da sempre la Biblioteca, Memoria del Mondo dell'Unesco, è meta di numerosi visitatori. La biblioteca, eccellenza del sistema culturale cittadino, fornisce un efficiente servizio di prestito, gratuito e attivo durante l'intero orario di apertura e offre una sezione tutta dedicata ai ragazzi, la biblioteca "A. Bettini", con grande varietà di materiali destinati principalmente ai ragazzi da 0 a 16 anni.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

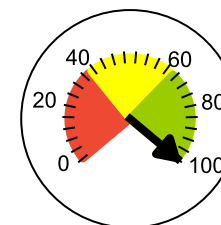
100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Ore di apertura settimanale	Num.	60	60	60	60	60	60	60	100%
	Accessibilità: giorni di apertura nell'anno per prestito	Giorni	287	289	264	264	264	264	264	100%
	Accessibilità: giorni di apertura nell'anno per visite	Giorni	362	362	362	362	362	362	362	100%
Efficienza	Spesa media per ciascun libro prestato	EUR			1,01	0,46		0,53		113%



Servizio - S09.1 Promozione turistica

Area Servizi	Turismo e sport	
Servizio	S09.1 Promozione turistica	
Descrizione	<i>Il comune è attivo nella promozione turistica nella città di Cesena, ricca di tradizioni, storia e cultura. I centri di maggior interesse turistico sono la Biblioteca Malatestiana, la Rocca Malatestiana, l'Abbazia Benedettina del Monte e il vivace centro storico, ricco di negozi e animato spesso da iniziative culturali.</i>	
Responsabilità tecnica	ESPOSITO MONICA	Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

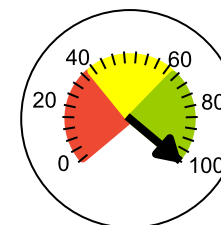
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Iniziative di promozione turistica	Num.	12	12	5	40	25	20	20	125%
	Presenze (soggiorno in strutture ricettive)	Giorni		4	0	77.571	128.414	77.571	100.000	166%
	Tempio medio di soggiorno	Giorni				0	2	0	2	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S09.1 Promozione turistica

Area Servizi	Turismo e sport
Servizio	S09.1 Promozione turistica
Descrizione	<i>Il comune è attivo nella promozione turistica nella città di Cesena, ricca di tradizioni, storia e cultura. I centri di maggior interesse turistico sono la Biblioteca Malatestiana, la Rocca Malatestiana, l'Abbazia Benedettina del Monte e il vivace centro storico, ricco di negozi e animato spesso da iniziative culturali.</i>
Responsabilità tecnica	ESPOSITO MONICA Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca
Altri dirigenti coinvolti	



Performance
100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Partecipazione a fiere tematiche	Num.	3	5	1	3	4	3	4	133%
	Punti di informazione turistica offerti dal comune - ISP023/1	Num.	2	3	3	3	3	3	3	100%
	Ora di aperture settimanali IAT	Ore	42	42	42	40	40	40	36	100%



Servizio - S09.2 Promozione sportiva

Area Servizi

Turismo e sport

Servizio

S09.2 Promozione sportiva

Descrizione

Il comune è attivo nella promozione sportiva nella città, anche organizzando progetti e incontri con personalità dello sport italiano, al fine di invitare i cittadini a svolgere una salutare attività fisica ed educare i giovani ai valori dello sport sano. Dal 2011 è stata attivato il progetto *Muoviti che ti fa bene* promosso con Azienda Usl di Cesena, Technogym e Wellness Foundation per diffondere una più forte consapevolezza sull'importanza del movimento fisico come strumento per un maggior benessere e un'efficace prevenzione.

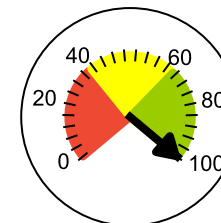
Cesena ha ricevuto il riconoscimento di Città Europea dello Sport 2014.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

Relazione semestrale sul servizio

L'iniziativa "Muoviti che ti fa bene" è stata svolta secondo la formula già sperimentata nel 2011, ogni settimana, nei tre principali parchi urbani di Cesena - Parco Per Fabio, Parco Ippodromo, Parco Vigne - sono stati programmati appuntamenti dedicati all'attività fisica, con la presenza di istruttori professionali, ai quali i cittadini hanno partecipato in modo libero e gratuito. Il numero di presenze più importanti si concentra nei mesi di maggio e giugno. Il corso che ha ottenuto maggior riscontro è stato lo Yoga che ha toccato il picco di 200 presenze. Poco successo ha avuto l'idea di offrire il corso ai bimbi in contemporanea a quello delle mamme. Stabili i nonnini del Parco Vigne che hanno oscillato dai 20 ai 40 nei diversi mesi.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Società Sportive totali utilizzatrici impianti	Num.	23	23	23	23	61	23	60	265%
	Partecipanti alle iniziative sportive del progetto "Muoviti che ti fa bene"	Num.					6.781	5.000	8.000	136%
	Presenze medie settimanali alle iniziative sportive "Muoviti che ti fa bene"	Num.							800	
	N. impianti sportivi assegnati	Num.	60	60	60	61	61	61	60	100%



Servizio - S09.2 Promozione sportiva

Area Servizi

Turismo e sport

Servizio

S09.2 Promozione sportiva

Descrizione

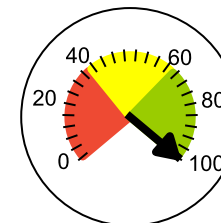
Il comune è attivo nella promozione sportiva nella città, anche organizzando progetti e incontri con personalità dello sport italiano, al fine di invitare i cittadini a svolgere una salutare attività fisica ed educare i giovani ai valori dello sport sano. Dal 2011 è stata attivato il progetto *Muoviti che ti fa bene* promosso con Azienda Usl di Cesena, Technogym e Wellness Foundation per diffondere una più forte consapevolezza sull'importanza del movimento fisico come strumento per un maggior benessere e un'efficace prevenzione. Cesena ha ricevuto il riconoscimento di Città Europea dello Sport 2014.

Responsabilità tecnica

ESPOSITO MONICA

Pubblica Istruzione, Cultura e Biblioteca

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Ore utilizzo palestre	Ore	8.854	9.311	10.860	11.092	11.997	10.000	10.860	 120%



Servizio - S10.1 Manutenzione ordinaria del verde pubblico

Area Servizi

Ambiente

Servizio

S10.1 Manutenzione ordinaria del verde pubblico

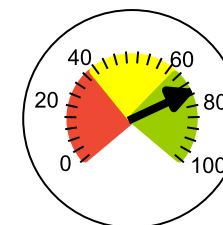
Descrizione

Il Comune si occupa di coordinare le attività per la manutenzione ordinaria del verde pubblico. Le aree verdi aiutano a migliorare le condizioni di vivibilità della città e oggi sono oltre 350, estendendosi per più di 170 ettari.

Responsabilità tecnica

BERNABINI GUALTIERO

Edilizia Pubblica



Performance

75%

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio

Si rileva che una parte significativa delle risorse assegnate (pari ad euro 440.000) sono state utilizzate per il ripristino dei danni causati dalle nevicate di febbraio 2012. Nell'anno 2012 sono state acquisite 10 nuove aree verdi legate ai PUA fra le quali si annovera 2 aree a Martorano, una a San Giorgio, una nel PEEP di Case Finali e una in quello di Bagnile oltre ad aree minori.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Spesa totale per manutenzione verde (in appalto e in gestione diretta)	EUR	1.332.550	1.344.400	1.484.236	1.469.880	1.738.500	1.193.710	1.262.000	Non incide sul calcolo performance
	Parchi pubblici e Aree verdi	Num.	342	349	352	362	363	365	434	99%
	Totale mq di verde (escluso verde sportivo e cimiteriale)	Mq	1.730.000	1.750.000	1.760.000	1.780.000	1.810.000	1.790.000	1.816.000	101%
Qualità	Tagli erba all'anno	Num.	4	5	5	4	3	3	4	100%
Efficienza	Spesa media annua manutenzione al mq	EUR	0,77	0,76	0,84	0,83	0,96	0,67	0,69	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S10.1 Manutenzione ordinaria del verde pubblico

Area Servizi

Ambiente

Servizio

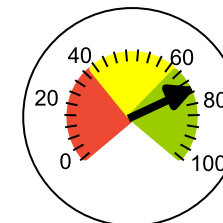
S10.1 Manutenzione ordinaria del verde pubblico

Descrizione

Il Comune si occupa di coordinare le attività per la manutenzione ordinaria del verde pubblico. Le aree verdi aiutano a migliorare le condizioni di vivibilità della città e oggi sono oltre 350, estendendosi per più di 170 ettari.

Responsabilità tecnica

BERNABINI GUALTIERO Edilizia Pubblica



Performance

75%

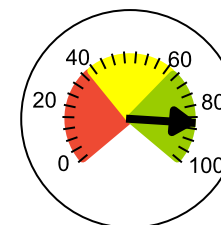
Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Customer	Segnalazioni pervenute per manutenzione ordinaria parchi e pronto intervento	Num.	800	960	970	1.162	1.421	1.000	900	 58%



Servizio - S10.2 Protezione civile

Area Servizi	Ambiente	
Servizio	S10.2 Protezione civile	
Descrizione	Il Comune è chiamato a fronteggiare le situazioni di emergenza e attivare tutti gli organismi preposti in caso di grave calamità. Il sindaco rappresenta l'autorità locale di Protezione Civile.	
Responsabilità tecnica	GREGORIO GIANNI	Tutela dell'Ambiente e del Territorio
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
86%

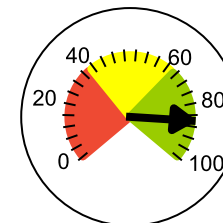
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Convenzioni gestite	Num.	3	4	4	5	5	5	5	100%
	Comuni Associati	Num.	4	4	4	4	4	4	4	100%
	Sistemi gestiti	Num.	5	5	5	5	5	5	5	100%
	Adeguamenti / affinamenti piano comunale di protezione civile	Num.				8		5		160%



Servizio - S10.2 Protezione civile

Area Servizi	Ambiente
Servizio	S10.2 Protezione civile
Descrizione	<i>Il Comune è chiamato a fronteggiare le situazioni di emergenza e attivare tutti gli organismi preposti in caso di grave calamità. Il sindaco rappresenta l'autorità locale di Protezione Civile.</i>
Responsabilità tecnica	GREGORIO GIANNI Tutela dell'Ambiente e del Territorio
Altri dirigenti coinvolti	



Performance
86%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Esercitazioni di protezione civile	Num.	1	1	1	1		1		100%
	Numero corsi di aggiornamento per gli addetti	Num.	0	0	0	0		1		0%
Efficienza	Interventi effettuati su segnalazioni ricevute (circa pubblica incolumità, emergenza e rimozione ordigni bellici)	Num.	6	5	5	6				100%



Servizio - S10.3 Gestione rifiuti urbani

Area Servizi	Ambiente
Servizio	S10.3 Gestione rifiuti urbani
Descrizione	<i>La gestione dei rifiuti urbani comprende la loro raccolta, il recupero e lo smaltimento, oltre alla pulizia delle strade urbane. Per la gestione del servizio il Comune di Cesena si avvale delle prestazioni di Hera Ambiente (contratto ATO).</i>
Responsabilità tecnica	GREGORIO GIANNI Tutela dell'Ambiente e del Territorio
Altri dirigenti coinvolti	

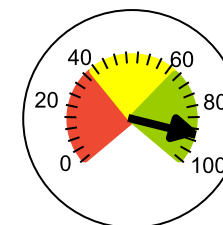
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Raccolta RSU differenziata (recupero e smaltimento)	Kg		30.490.370	32.185.490	32.844.820	35.004.150		32.800.000	
	Raccolta RSU indifferenziata	Kg		38.637.080	39.059.600	0	34.452.390	36.000.000	36.000.000	Non incide sul calcolo performance
	Utenze domestiche servite	Num.		38.030	39.000	39.000	39.258		39.258	
	Utenze non domestiche servite	Num.		6.270	6.400	6.000	6.301		6.230	
	Tariffa rifiuti urbani approvata in Atersir	EUR		10.884.112	11.162.054	11.723.240	12.260.117		12.839.221	Non incide sul calcolo performance
	Rifiuti urbani per abitante <i>(totale kg rifiuti / n. residenti)</i>	Kg	722,4	727,7	734,5	0	712,5	0	710	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S11.1 Piani urbanistici attuativi residenziali e polifunzionali

Area Servizi	Programmazione urbanistica	
Servizio	S11.1 Piani urbanistici attuativi residenziali e polifunzionali	
Descrizione	Svolgimento del procedimento di approvazione su iniziativa del privato dei comparti del Piano Regolatore sottoposti a Piani Urbanistici attuativi	
Responsabilità tecnica	Delpiano Alessandro	Programmazione Urbanistica
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
90%

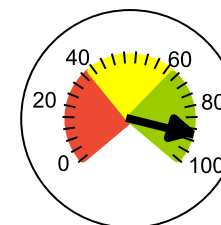
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Accordi di Programma in variante al PRG approvati (preliminari e definitivi)	Num.	0	1	2	4	1	2	10	50%
	PUA polifunzionali approvati (pubblici e privati)	Num.	2	5	3	5	3	2	2	150%
	N. PUA residenziali approvati (compreso varianti)	Num.	2	13	8	16	10	7	4	143%
	N. Varianti al PRG	Num.	0	2	0	2	8	3		267%



Servizio - S11.1 Piani urbanistici attuativi residenziali e polifunzionali

Area Servizi	Programmazione urbanistica	
Servizio	S11.1 Piani urbanistici attuativi residenziali e polifunzionali	
Descrizione	Svolgimento del procedimento di approvazione su iniziativa del privato dei comparti del Piano Regolatore sottoposti a Piani Urbanistici attuativi	
Responsabilità tecnica	Delpiano Alessandro	Programmazione Urbanistica
Altri dirigenti coinvolti		



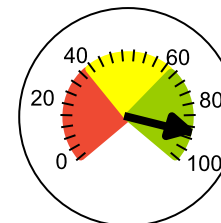
Performance
90%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Durata procedura di approvazione di Pua residenziali	Mesi	22	20	15	34	36	36	36	100%
	Durata COMPLESSIVA procedura di approvazione PUA - PIP	Mesi	15	15	20	23	13	36	13	164%
Efficienza	Tempi effettivi comunali del procedimento amministrativo di approvazione dei PUA residenziali	Giorni				217	168	270	270	138%
	Tempi effettivi comunali del procedimento amministrativo di approvazione dei Piani (pubblici)	Giorni				145	170	270	0	137%



Servizio - S11.1 Piani urbanistici attuativi residenziali e polifunzionali

Area Servizi	Programmazione urbanistica	
Servizio	S11.1 Piani urbanistici attuativi residenziali e polifunzionali	
Descrizione	Svolgimento del procedimento di approvazione su iniziativa del privato dei comparti del Piano Regolatore sottoposti a Piani Urbanistici attuativi	
Responsabilità tecnica	Delpiano Alessandro	Programmazione Urbanistica
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
90%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Customer	Gradimento su procedimenti PUA residenziali <i>% di utenti che hanno espresso un giudizio positivo</i>	Perc.				10	100	10		 1000%
	Gradimento su procedimenti PUA polifunzionali <i>% di utenti che hanno espresso un giudizio positivo</i>	Perc.				50	100	60		 167%



Servizio - S12.1 Sportello edilizia e imprese

Area Servizi

Sviluppo economico

Servizio

S12.1 Sportello edilizia e imprese

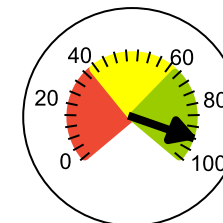
Descrizione

Il servizio di sportello permette alle imprese di relazionarsi con la Pubblica Amministrazione in modo efficiente ed efficace. L'obiettivo dell'Amministrazione comunale è quello di supportare le imprese e agire insieme a loro affinché gli investimenti sul territorio possano essere resi disponibili il più velocemente possibile.

Responsabilità tecnica

ANTONIACCI EMANUELA

Sviluppo Produttivo e Residenziale





Performance

92%

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio

Dall'indagine sul gradimento dello Sportello dell'Edilizia e Imprese, si nota come il servizio abbia migliorato la propria efficacia nei confronti dell'utente, sia in termini di tempi di rilascio che di risposte all'utenza. Dal 2012 è obbligatorio inviare telematicamente alcune tipologie di pratiche.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
			2008	2009	2010	2011	2012	2012	2013	31/12/2012
Quantità	Permessi di costruire e varianti rilasciate - IPA009/1	Num.	204	233	298	285	244	280	0	Non incide sul calcolo performance
	Autorizzazioni insegne e impianti pubblicitari rilasciate / richieste autorizzazioni	Num.	418	436	456	460	368	450		 82%
	Dia e Scia controllate nei tempi previsti per legge (30 o 60 giorni) / totale Dia e Scia	Perc.		30	30	99	100	100		 100%
	Permessi di costruire e varianti rilasciati / permessi di costruire e varianti presentati	Perc.					80			
	Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (SCIA) e Denunce di inizio attività (DIA) presentate (in materia edilizia)	Num.	1.622	1.550	1.881	1.409	1.455	1.400		Non incide sul calcolo performance



Servizio - S12.1 Sportello edilizia e imprese

Area Servizi

Sviluppo economico

Servizio

S12.1 Sportello edilizia e imprese

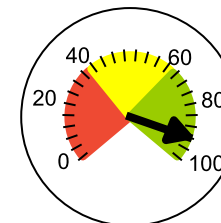
Descrizione

Il servizio di sportello permette alle imprese di relazionarsi con la Pubblica Amministrazione in modo efficiente ed efficace. L'obiettivo dell'Amministrazione comunale è quello di supportare le imprese e agire insieme a loro affinché gli investimenti sul territorio possano essere resi disponibili il più velocemente possibile.

Responsabilità tecnica

ANTONIACCI EMANUELA

Sviluppo Produttivo e Residenziale



Performance

92%

Altri dirigenti coinvolti

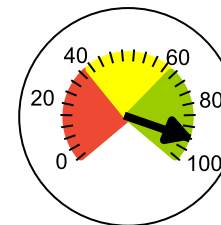
Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Richieste di integrazione per domande incomplete	Num.	348	374	301	260	154	270	0	Non incide sul calcolo performance
	Controlli ordinari	Num.	457	592	1.200	1.200	800	1.100	0	 73%
	Controlli straordinari	Num.	350	250	200	200	175	200	0	Non incide sul calcolo performance
	Tempi medi di attivazione del controllo per abusivismo a seguito di segnalazioni	Giorni					180	180	0	 300%
	Pratiche su permessi di costruire in giacenza da più di 60 giorni	Num.					30			
	Tempi medi di giacenza delle pratiche per permessi di costruire (rilevazione bimensile)	Giorni								



Servizio - S12.1 Sportello edilizia e imprese

Area Servizi
Servizio
Descrizione
Responsabilità tecnica
Altri dirigenti coinvolti

Sviluppo economico
 S12.1 Sportello edilizia e imprese
Il servizio di sportello permette alle imprese di relazionarsi con la Pubblica Amministrazione in modo efficiente ed efficace. L'obiettivo dell'Amministrazione comunale è quello di supportare le imprese e agire insieme a loro affinché gli investimenti sul territorio possano essere resi disponibili il più velocemente possibile.
 ANTONIACCI EMANUELA Sviluppo Produttivo e Residenziale



Performance
92%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempo medio di conclusione dei procedimenti per il rilascio di autorizzazioni edilizie (dalla presentazione della pratica al rilascio del permesso di costruire)(solo permessi)	Giorni		290	211	186	153	170		 110%



Servizio - S12.1 Sportello edilizia e imprese

Area Servizi

Sviluppo economico

Servizio

S12.1 Sportello edilizia e imprese

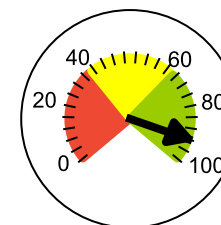
Descrizione

Il servizio di sportello permette alle imprese di relazionarsi con la Pubblica Amministrazione in modo efficiente ed efficace. L'obiettivo dell'Amministrazione comunale è quello di supportare le imprese e agire insieme a loro affinché gli investimenti sul territorio possano essere resi disponibili il più velocemente possibile.

Responsabilità tecnica

ANTONIACCI EMANUELA

Sviluppo Produttivo e Residenziale



Performance

92%

Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Customer	Cortesìa e gentilezza del personale di front office	Num.			3,39	3,36	3,43	3,35		102%
	Orari di apertura dello sportello rispetto alle sue esigenze	Num.			2,47	2,42	2,95	2,6		113%
	Preparazione e competenza del personale di front office	Num.			2,86	3,06	3,24	3,04		107%
	Spazi adeguati per garantire la privacy	Num.			2,33	2,87	3,09	2,7		114%
	Tempi di attesa allo sportello	Num.			2,05	2,34	2,8	2,5		312%
	Tempi di conclusione delle pratiche	Num.			1,54	2,08	2,63	2		332%



Servizio - S12.1 Sportello edilizia e imprese

Area Servizi

Sviluppo economico

Servizio

S12.1 Sportello edilizia e imprese

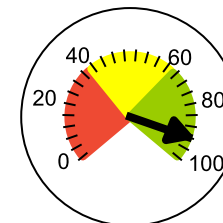
Descrizione

Il servizio di sportello permette alle imprese di relazionarsi con la Pubblica Amministrazione in modo efficiente ed efficace. L'obiettivo dell'Amministrazione comunale è quello di supportare le imprese e agire insieme a loro affinché gli investimenti sul territorio possano essere resi disponibili il più velocemente possibile.

Responsabilità tecnica

ANTONIACCI EMANUELA

Sviluppo Produttivo e Residenziale



Performance

92%

Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
	Valutazione media complessiva	Num.				2,65	3,01			 112%



Servizio - S13.1 Regolamentazione della sosta a pagamento nel centro cittadino

Area Servizi

Mobilità sostenibile

Servizio

S13.1 Regolamentazione della sosta a pagamento nel centro cittadino

Descrizione

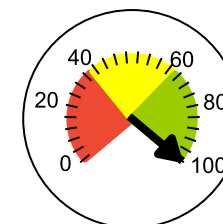
La sosta nel centro cittadino è a pagamento con tariffe basate sul tempo di permanenza e possibile in parcheggi su strada o in struttura. Sono circa 1700 i posti disponibili per la sosta nell'intera area del centro urbano. Negli ultimi anni l'offerta della sosta si è implementata grazie ai due nuovi parcheggi in struttura di via IV Novembre (260 posti) e Sanguinetti (81 posti) entrati in funzione a giugno 2010. Questi interventi si sono inseriti nell'ambito del nuovo Piano generale della Sosta messo a punto al termine del percorso di progettazione partecipata dell'ultimo chilometro (aprile 2010). Fra le altre novità introdotte dal Piano la gratuità della sosta dalle ore 12,30 alle 14,30 e il bollino rosa per le mamme in attesa. Accanto ai parcheggi già esistenti, da segnalare l'idea, inserita fra le proposte dell'Amministrazione per il centro storico, di realizzare un nuovo parcheggio in zona Serraglio - viale Carducci ricorrendo allo strumento del project financing.

Responsabilità tecnica

BORGHETTI NATALINO

Infrastrutture e Mobilità

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

Relazione semestrale sul servizio

l'ufficio ha continuato la gestione della sosta a pagamento nei quasi 5000 posti auto a pagamento nel centro cittadino

Relazione semestrale sul servizio

l'ufficio ha continuato la gestione della sosta a pagamento nei quasi 5000 posti auto a pagamento nel centro cittadino

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	N. posti auto	Num.			3.951	5.484	5.484	5.484	5.484	100%
	Qualità	Quota di sosta a a tariffa bassa (0,60/ora)	Num.			2.964	2.964	2.964	2.964	2.964
	Valore in % dei parcheggi a tariffa bassa rispetto il totale dei posti auto a pagamento	Perc.			75	54,05	54,05	54,05	54,05	100%



Servizio - S13.1 Regolamentazione della sosta a pagamento nel centro cittadino

Area Servizi

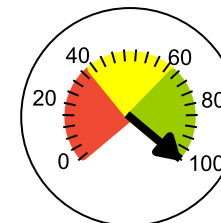
Mobilità sostenibile

Servizio

S13.1 Regolamentazione della sosta a pagamento nel centro cittadino

Descrizione

La sosta nel centro cittadino è a pagamento con tariffe basate sul tempo di permanenza e possibile in parcheggi su strada o in struttura. Sono circa 1700 i posti disponibili per la sosta nell'intera area del centro urbano. Negli ultimi anni l'offerta della sosta si è implementata grazie ai due nuovi parcheggi in struttura di via IV Novembre (260 posti) e Sanguinetti (81 posti) entrati in funzione a giugno 2010. Questi interventi si sono inseriti nell'ambito del nuovo Piano generale della Sosta messo a punto al termine del percorso di progettazione partecipata dell'ultimo chilometro (aprile 2010). Fra le altre novità introdotte dal Piano la gratuità della sosta dalle ore 12,30 alle 14,30 e il bollino rosa per le mamme in attesa. Accanto ai parcheggi già esistenti, da segnalare l'idea, inserita fra le proposte dell'Amministrazione per il centro storico, di realizzare un nuovo parcheggio in zona Serraglio - viale Carducci ricorrendo allo strumento del project financing.



Performance

100%

Responsabilità tecnica

BORGHETTI NATALINO

Infrastrutture e Mobilità

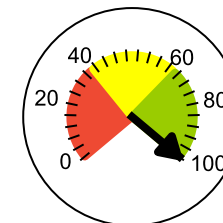
Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Posti auto sempre disponibili ora di punta (massima domanda al sabato mattina)	Num.			495	550	550	550	550	100%
	Valore in % su posti auto totali	Perc.			12,53	10,03	10,03	10,03	10,03	100%



Servizio - S13.2 Sosta nei parcheggi di scambio

Area Servizi	Mobilità sostenibile	
Servizio	S13.2 Sosta nei parcheggi di scambio	
Descrizione	Il servizio garantito dal Comune offre la possibilità agli automobilisti di parcheggiare gratuitamente le proprie auto in parcheggi in prossimità del centro (adiacenti all'ippodromo e nella zona del centro commerciale Montefiore in particolare) e di raggiungere il centro-città con i mezzi pubblici.	
Responsabilità tecnica	BORGHETTI NATALINO	Infrastrutture e Mobilità
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

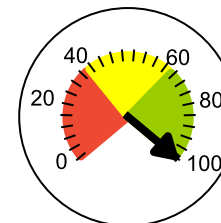
tutti i target degli indicatori sono stati raggiunti o confermati con l'aumento del numero dei passeggeri da 650 previsti a quasi 800. Non sono in previsione ulteriori interventi strutturali o gestionali che possano modificare il comportamento degli utenti a favore dei parcheggi di scambio. indicatori: - durata della frequenza di punta 7 ore - frequenza bus ora morbida 15 minuti - frequenza bus ora punta 10 minuti - gradimento servizio (mediante questionario) 97.2% - numero utenti/giorno n° 750 - tempo medio di percorrenza parcheggio destinazione 12 minuti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Numero utenti/giorno	Num.		25	390	600	750	650	750	115%
	Durata della frequenza di punta	Ore		6	7	7	7	7	7	100%
Qualità	Frequenza bus ora morbida	Minuti		20	15	15	15	15	15	100%
	Frequenza bus ora punta	Minuti		10	10	10	10	10	10	100%



Servizio - S13.2 Sosta nei parcheggi di scambio

Area Servizi	Mobilità sostenibile
Servizio	S13.2 Sosta nei parcheggi di scambio
Descrizione	<i>Il servizio garantito dal Comune offre la possibilità agli automobilisti di parcheggiare gratuitamente le proprie auto in parcheggi in prossimità del centro (adiacenti all'ippodromo e nella zona del centro commerciale Montefiore in particolare) e di raggiungere il centro-città con i mezzi pubblici.</i>
Responsabilità tecnica	BORGHETTI NATALINO Infrastrutture e Mobilità
Altri dirigenti coinvolti	



Performance
100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempo medio di percorrenza parcheggio destinazione	Minuti		15	12	12	12	12	12	100%
	Gradimento servizio (mediante questionario gradimento)	Perc.			99	97,18	97,2	97,2	97,2	100%



Servizio - S13.3 Sicurezza stradale quartieri residenziali

Area Servizi

Mobilità sostenibile

Servizio

S13.3 Sicurezza stradale quartieri residenziali

Descrizione

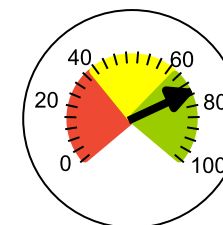
Il Comune si occupa di garantire la sicurezza stradale nei quartieri residenziali lavorando insieme ad altri enti pubblici e associazioni per valutare e promuovere iniziative volte a ridurre gli incidenti stradali. Il progetto prevede la realizzazione di due piani della sicurezza stradale nei quartieri ogni anno. I dati sotto riportati si riferiscono ai due piani realizzati nel 2010 ("quartiere Stadio" e "quartieri S. Egidio e Vigne") e a quelli previsti nel 2011 ("quartieri Osservanza e Monte" e "quartieri San Rocco, Ippodromo e Torre del Moro"), i cui valori saranno rilevati nel secondo semestre nel 2011.

Responsabilità tecnica

BORGHETTI NATALINO

Infrastrutture e Mobilità

Altri dirigenti coinvolti



Performance

75%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Percorsi pedonali	Metri		1.440	6.213	15.150		15.750		96%
	Posti auto regolati	Num.		2.310	2.955	3.772		3.822		99%
Qualità	Incidenti stradali con danni, feriti e morti	Num.		2.612	2.582	2.530		2.479		98%
Efficienza	Minori incidenti stradali	Perc.			-1,17	-3,14		-5,08		62%
Customer	Accoglimento richieste dei cittadini (percentuale parere positivo rispetto al totale delle richieste)	Perc.			100	0		0		Non incide sul calcolo performance



Servizio - S13.4 Trasporto pubblico

Area Servizi

Mobilità sostenibile

Servizio

S13.4 Trasporto pubblico

Descrizione

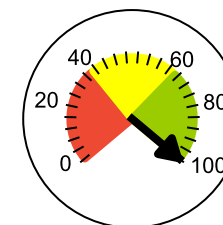
I servizi di trasporto pubblico nel comune di Cesena sono affidati ad AVM Area Vasta Mobilità s.p.a. Essa gestisce inoltre diversi servizi scolastici nella Provincia di Forlì-Cesena. AVM spa nasce nel 2009 dalla fusione delle società E-bus spa, Setram srl, Sacces srl., ed è costituita da professionisti che vantano una ormai trentennale esperienza nel settore del trasporto pubblico di persone e che gestiscono oltre 350 autobus che percorrono oltre 12 milioni di km ogni anno.

Responsabilità tecnica

BORGHETTI NATALINO

Infrastrutture e Mobilità

Altri dirigenti coinvolti



Performance

100%

Relazione semestrale sul servizio

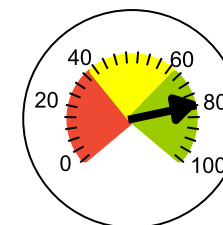
il consuntivo sarà presentato da ATR al nostro ufficio nel mese di agosto

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Km percorsi TPL	Km	1.993.765	2.202.352	2.217.500	2.039.471	2.039.471	2.039.471	1.844.789	100%
	Viaggiatori trasportati	Num.	5.231.000	5.231.000	0	2.407.523		2.407.523		120%
Efficienza	Ricavi TPL	EUR	5.935.000	5.892.000	0	1.278.215	0	0	1.596.100	Non incide sul calcolo performance
	Costi TPL	EUR	6.138.000	6.179.000	0	3.915.000	0	0	5.470.000	Non incide sul calcolo performance
Customer	Indice di gradimento degli utenti sulla base di indagini dell'ATR	Num.	5,2	5,8	5,8	5,6		5,6		100%



Servizio - S13.5 Manutenzione strade

Area Servizi	Mobilità sostenibile	
Servizio	S13.5 Manutenzione strade	
Descrizione	Il servizio di manutenzione stradale offerto dal Comune consiste nel mantenimento delle opere esistenti attraverso l'asportazione delle pavimentazioni rovinata, il rifacimento e il pareggiamento del piano viabile, il ripristino del drenaggio delle acque	
Responsabilità tecnica	BORGHETTI NATALINO	Infrastrutture e Mobilità
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
80%

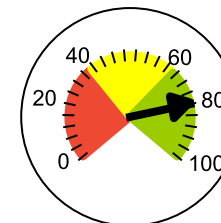
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Km di strade comunali	Km	518	573	573	573	578	0	578	Non incide sul calcolo performance
	Personale operaio e assistenti	Num.		20	18	18	13	0	12	Non incide sul calcolo performance
	Rifacimento pavimentazioni stradali	Mq		14,6	15,8	18	5.000	18	35.000	27778%
Qualità	Numero richieste risarcimento danni causati da dissesti stradali	Num.		32	44	36	70	40	70	175%
	Segnalazioni (comprende segnalazioni via web e le segnalazioni al reparto cantonieri) <i>(comprende le segnalazioni web, le segnalazioni registrate dall'ufficio manutenzione - reparto cantonieri con decorrenza novembre 2009)</i>	Num.		136	831	560	559	560	350	100%



Servizio - S13.5 Manutenzione strade

Area Servizi	Mobilità sostenibile	
Servizio	S13.5 Manutenzione strade	
Descrizione	Il servizio di manutenzione stradale offerto dal Comune consiste nel mantenimento delle opere esistenti attraverso l'asportazione delle pavimentazioni rovinare, il rifacimento e il pareggiamento del piano viabile, il ripristino del drenaggio delle acque	
Responsabilità tecnica	BORGHETTI NATALINO	Infrastrutture e Mobilità
Altri dirigenti coinvolti		



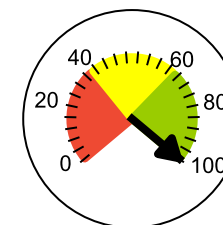
Performance
80%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempo medio di risposte alle segnalazioni sulla manutenzione strade	Giorni			7	3	5	5	3	100%
	Rapporto tra stanziamento a bilancio e progetti impegnati	Perc.		100	100	100		100	100	75%





Servizio - S14.1 Vigilanza in città'

Area Servizi	Sicurezza	
Servizio	S14.1 Vigilanza in città'	
Descrizione	Il servizio di vigilanza in città è svolto dalla polizia amministrativa, ambientale ed edilizia.	
Responsabilità tecnica	GRIPPO ERNESTO	Polizia Municipale
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Violazioni amministrative accertate per inosservanza di regolamenti e ordinanze in materia ambientale	Num.	50	41	59	356	500	0	120	Non incide sul calcolo performance
	Violazioni amministrative accertate per inosservanza di regolamenti e ordinanze in materia di edilizia	Num.	40	42	51	14	17	0	20	Non incide sul calcolo performance
	Sanzioni per violazioni norme a tutela mondo animale, verde urbano, igiene pubblica	Num.	121	120	146	238	528	0	400	Non incide sul calcolo performance
	Procedimenti penali di iniziativa della p.m. o delegati da procura	Num.	44	69	90	80	56	40	45	 140%
	Controlli effettuati in esercizi pubblici	Num.	368	331	396	1.362	1.104	1.200	1.200	 92%



Servizio - S14.1 Vigilanza in città'

Area Servizi

Sicurezza

Servizio

S14.1 Vigilanza in città'

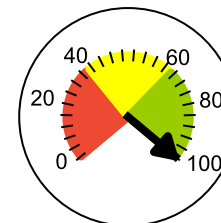
Descrizione

Il servizio di vigilanza in città è svolto dalla polizia amministrativa, ambientale ed edilizia.

Responsabilità tecnica

GRIPPO ERNESTO

Polizia Municipale



Performance

100%

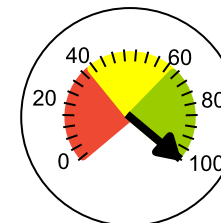
Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Ore di servizio di vigilanza in borghese	Ore				672	650	700	700	93%
	Ore di servizio per controlli sulla regolarità dei mercati delle diere e delle manifestazioni	Ore				3.100	3.100	3.100	3.000	100%
Efficienza	Sequestri di prodotto scaduti, contraffatti e venduti abusivamente	Num.				23	13	10	20	130%



Servizio - S14.2 Regolazione del traffico

Area Servizi	Sicurezza	
Servizio	S14.2 Regolazione del traffico	
Descrizione	La regolazione del traffico a livello locale viene svolta dagli agenti di polizia municipale, con il presidio presso i punti nevralgici della città e in prossimità delle scuole.	
Responsabilità tecnica	GRIPPO ERNESTO	Polizia Municipale
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

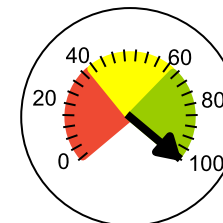
Relazione semestrale sul servizio

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Totale accertamenti di violazione al Codice della Strada (stradale) - ISC002/1	Num.	61.883	76.350	52.535	50.667	48.623	0	50.000	Non incide sul calcolo performance
	Patenti ritirate (scadute, guida stato ebrezza, guida sostanze stupefacenti)	Num.	179	183	146	149	151	0	160	Non incide sul calcolo performance
	Autovetture controllate ai posti di controllo	Num.		19.058	17.887	15.452	17.100	16.000	20.000	 107%
	Accertamenti per violazioni art. 172, 173, 191, 80 (cinture, cellulari, omessa precedenza pedoni, omessa revisione)	Num.	1.528	1.204	983	1.307	1.380	800	1.600	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S14.2 Regolazione del traffico

Area Servizi	Sicurezza
Servizio	S14.2 Regolazione del traffico
Descrizione	La regolazione del traffico a livello locale viene svolta dagli agenti di polizia municipale, con il presidio presso i punti nevralgici della città e in prossimità delle scuole.
Responsabilità tecnica	GRIPPO ERNESTO Polizia Municipale
Altri dirigenti coinvolti	



Performance
100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Qualità	Ore di educazione stradale	Ore		252		250	250		100	Non incide sul calcolo performance
	Incidenti rilevati dalla PM sul totale degli incidenti sul territorio	Perc.						0	0	Non incide sul calcolo performance
	Ore di servizio di polizia stradale e infortunistica (media giornaliera)	Ore			12,39	19,3	18	19	18	95%
	Ore posti di controllo per attività di prevenzione e repressione nei quartieri in materia di codice della strada	Ore				2.013	2.250	2.100	3.000	107%
Efficienza	Agenti di polizia locale per 1000 abitanti	Num.	0,82	0,89		0,86	1,04	9	1	Non incide sul calcolo performance



Servizio - S15.1 Sportello del cittadino: urp e punto accoglienza

Area Servizi

Servizi al cittadino

Servizio

S15.1 Sportello del cittadino: urp e punto accoglienza

Descrizione

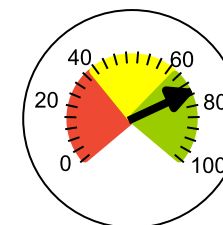
Lo sportello del cittadino è un nuovo servizio dedicato ai cittadini ideato per fornire informazioni, gestire pratiche ed erogare in un unico luogo, con ampi orari di apertura e in ambienti confortevoli, i servizi di oltre 150 procedimenti attualmente offerti da 11 diversi uffici, quali: anagrafe, stato civile, ufficio elettorale, scuola, protocollo, ufficio relazioni col pubblico (URP), tributi. Il comune di Cesena sta lavorando per realizzare il nuovo servizio all'interno degli ambienti occupati dall'Ufficio Anagrafe, così che possa essere avviato a partire dal 2013.

Responsabilità tecnica

FRANCIONI ALESSANDRO

Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino

Altri dirigenti coinvolti



Performance

75%

Relazione semestrale sul servizio

Buoni i risultati della qualità. Numeri in tendenziale conferma delle previsioni. 104.000 utenti di cui 67000 si sono rivolti ai SSDD e URC e 17545 al Protocollo Si prevede un aumento dell'utenza con il potenziamento dello Sportello Prefettura, trasferimento Sportello Sociale e avvio dello Sportello

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Utenza sportello URP	Num.	22.995	23.663	10.710	11.874	11.070	11.874	0	93%
	Utenza punto accoglienza	Num.			70.073	131.668	104.000	131.668	114.000	79%
Qualità	N. medio operatori allo sportello accoglienza	Num.			1,5	0	2	2	2	100%
	Ore settimanali apertura punto accoglienza	Ore			42	41	41	41	41	100%
	Ore settimanali apertura urp	Ore	33	33	42	38	39,5	38	39	104%



Servizio - S15.1 Sportello del cittadino: urp e punto accoglienza

Area Servizi

Servizi al cittadino

Servizio

S15.1 Sportello del cittadino: urp e punto accoglienza

Descrizione

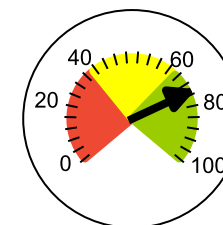
Lo sportello del cittadino è un nuovo servizio dedicato ai cittadini ideato per fornire informazioni, gestire pratiche ed erogare in un unico luogo, con ampi orari di apertura e in ambienti confortevoli, i servizi di oltre 150 procedimenti attualmente offerti da 11 diversi uffici, quali: anagrafe, stato civile, ufficio elettorale, scuola, protocollo, ufficio relazioni col pubblico (URP), tributi. Il comune di Cesena sta lavorando per realizzare il nuovo servizio all'interno degli ambienti occupati dall'Ufficio Anagrafe, così che possa essere avviato a partire dal 2013.

Responsabilità tecnica

FRANCIONI ALESSANDRO

Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino

Altri dirigenti coinvolti



Performance

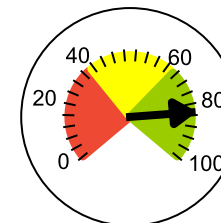
75%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Media oraria di utenti punto accoglienza serviti per operatore	Ore			27,14	42,06	51	42,06	60	121%
	Costo unitario per utente punto accoglienza <i>Costo totale/utenti punto di accoglienza</i>	EUR			1,02	0,55	1,38	0,55		-51%
Customer	Soddisfazione utenti punto accoglienza	Num.			7,07	8,04	8,87	8,04	7,63	110%



Servizio - S15.2 Rilascio carte di identità cartacee ed elettroniche

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.2 Rilascio carte di identità cartacee ed elettroniche	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino



Performance
83%

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio

Ottimi i risultati sui tempi per la CIE e in linea quelli della CI. Sulla qualità, ottimi risultati (4,2) anche se non è stato raggiunto il target (4,5). Nel 2013 avremo stampanti nuove che potranno migliorare il servizio. Attenzione verrà data anche al connesso sottoprocedimento della donazione organi contestualmente al rilascio del documento

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Carte d'identità cartacee rilasciate	Num.	14.726	8.359	6.536	11.556	12.118	12.000	13.500	Non incide sul calcolo performance
	Carte d'identità elettroniche rilasciate (CIE)	Num.	1.533	806	1.398	1.684	2.171	1.500	2.000	145%
Qualità	Ore settimanali medie di apertura punti di accesso allo sportello anagrafico	Ore				35	35	35	39	100%
	Tempi medi di attesa allo sportello servizi anagrafici	Minuti				12	10	9	10	311%
	Numero medio di operatori presenti al servizio Carta d'identità/CIE	Num.				5		9		56%



Servizio - S15.2 Rilascio carte di identità cartacee ed elettroniche

Area Servizi

Servizi al cittadino

Servizio

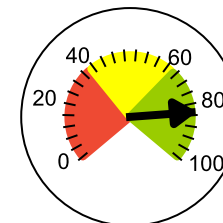
S15.2 Rilascio carte di identità cartacee ed elettroniche

Descrizione

Responsabilità tecnica

FRANCIONI ALESSANDRO



Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino



Performance

83%

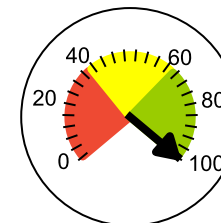
Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempi medi di rilascio cartacea	Minuti					6	5	5	Non incide sul calcolo performance
	Tempi medi di rilascio carta elettronica	Kw					7	15	10	Non incide sul calcolo performance
Customer	Carta di identità cartacea	0-5				4,09	4,2	4,5	4,5	 93%
	Carta di identità elettronica	0-5				4,45	4,2	4,5	4,5	 93%



Servizio - S15.3 Cambio di abitazione / residenza

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.3 Cambio di abitazione / residenza	
Descrizione	<p>Il servizio di cambio abitazione comprende tutti i procedimenti di variazione di indirizzo di cittadini già residenti a Cesena (Creazione di nuove famiglie, cambi di indirizzo dell'intero nucleo familiare e aggregazioni a famiglie esistenti).</p> <p>Il servizio cambio di residenza comprende tutti i procedimenti attinenti a italiani, UE e extra-UE; con questo procedimento, si iscrivono a Cesena, secondo le normative statali, i cittadini provenienti da altri comuni italiani o dall'estero.</p>	
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

Relazione semestrale sul servizio

I risultati sono stati sostanzialmente in linea con le aspettative considerando che il 2012 è un anno di preparazione al futuro Sportello. Quasi in linea con i tempi di attesa ed erogazione. Buona la customer per il cambio di residenza. I cittadini che vengono da altri comuni hanno più evidenza della qualità dei servizi erogati rispetto ai cambi di abitazione che attendono persone già iscritte e quindi abituate alla qualità erogata

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Procedimenti di variazione di indirizzo	Num.	3.142	6.110	2.928	3.101	2.884	3.200	3.500	Non incide sul calcolo performance
	Numero dei procedimenti per cambio residenza	Num.	2.240	2.355	2.230	2.086	1.824	2.200	1.800	Non incide sul calcolo performance
Qualità	Tempi medi di attesa allo sportello servizi anagrafici	Minuti				12	10	9	10	311%
	Ore settimanali medie di apertura punti di accesso allo sportello Servizi anagrafici	Ore				30	35	35	39	100%
	Numero medio di operatori presenti a i servizio Cambio di residenza/abitazione	Num.				2	6	6	11	100%



Servizio - S15.3 Cambio di abitazione / residenza

Area Servizi

Servizi al cittadino

Servizio

S15.3 Cambio di abitazione / residenza

Descrizione

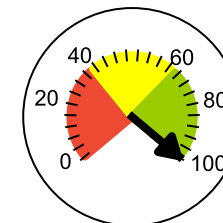
Il servizio di cambio abitazione comprende tutti i procedimenti di variazione di indirizzo di cittadini già residenti a Cesena (Creazione di nuove famiglie, cambi di indirizzo dell'intero nucleo familiare e aggregazioni a famiglie esistenti).
Il servizio cambio di residenza comprende tutti i procedimenti attinenti a italiani, UE e extra-UE; con questo procedimento, si iscrivono a Cesena, secondo le normative statali, i cittadini provenienti da altri comuni italiani o dall'estero.

Responsabilità tecnica

FRANCIONI ALESSANDRO

Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino

Altri dirigenti coinvolti



Performance

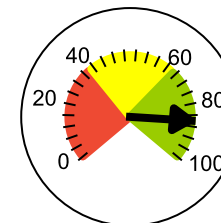
100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempi di erogazione per cambio abitazione	Minuti				22	12	15	15	280%
	Tempi di erogazione per cambio residenza	Minuti				23	14	20	20	270%
Customer	Cambio di abitazione	0-5				4,4	4,1	4,5	4,5	91%
	Cambio di residenza	0-5				4,12	4,2	4,25	4,5	99%



Servizio - S15.4 Dichiarazioni di nascita

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.4 Dichiarazioni di nascita	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
86%

Relazione semestrale sul servizio

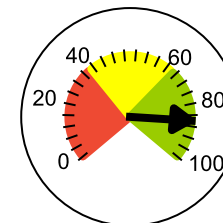
Buoni i risultati sulla qualità percepita meno sui tempi di erogazione. Gli uffici di stato civile sono tra quelli che hanno subito le problematiche più complesse anche per la specificità del servizio. Gli aumentati tempi di attesa allo sportello di stato civile sono momentanei e legati alla progettazione dello sportello del cittadino.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Atti di nascita iscritti	Num.				439	444	450	500	99%
	Tempi medi di attesa allo sportello stato civile	Minuti				7	6	5	15	320%
Qualità	Ore settimanali medie di apertura punti di accesso allo sportello per servizi di stato civile	Ore				30	30	30	39	100%
	Numero medio di operatori presenti allo sportello per servizio Nascite/Riconoscimenti	Num.				2	3	4	4	75%



Servizio - S15.4 Dichiarazioni di nascita

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.4 Dichiarazioni di nascita	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino
Altri dirigenti coinvolti		



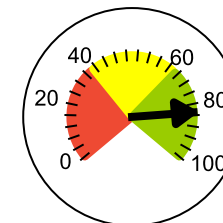
Performance
86%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempi medi di registrazione dell'atto	Minuti				20	22	15	15	347%
	Tempi medi di conclusione e registrazione in anagrafe (istruttoria)	Giorni				5	1	1	1	300%
Customer	Atto di nascita e riconoscimenti	0-5				4,51	4,6	4,6	4,6	100%



Servizio - S15.5 Iscrizione del cane in anagrafe canina

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.5 Iscrizione del cane in anagrafe canina	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino



Performance
83%

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio

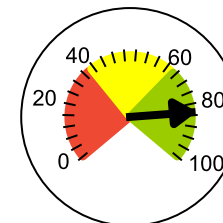
Ottimi risultati sui tempi di attesa, erogazione e qualità. Dovendosi trasferire il servizio allo Sportello, si presuppone un iniziale decremento in quanto si è in fase di passaggio di competenze nel 2013. Il dato sulle nuove iscrizioni all'anagrafe canina è al netto delle procedure effettuate direttamente dai veterinari.

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Nuove iscrizioni anagrafe canina	Num.	1.573	1.558	1.691	2.401	2.722	2.200	1.500	124%
	Addetti al servizio elettorale e anagrafe canina	Num.		2	2	1	1	4	11	25%
Qualità	Tempi di attesa per anagrafe canina	Minuti				5	4	4	6	300%
	Ore settimanali medie di apertura punti di accesso allo sportello anagrafico (servizio anagrafe canina)	Ore				15	20	20	39	100%



Servizio - S15.5 Iscrizione del cane in anagrafe canina

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.5 Iscrizione del cane in anagrafe canina	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino
Altri dirigenti coinvolti		



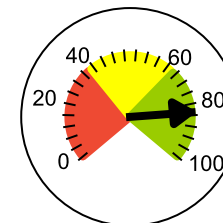
Performance
83%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempi medi per conclusione registrazione all'anagrafe canina (istruttoria)	Minuti				15	5,3	8	8	266%
Customer	Iscrizioni anagrafe canina	0-5				4	4,3	4,4	4,4	98%



Servizio - S15.6 Visure catastali

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.6 Visure catastali	
Descrizione	Visure catastali di terreni e fabbricati.	
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
83%

Relazione semestrale sul servizio

Il calo delle visure e dipeso che per 3 mesi il servizio è stato sospeso in attesa di riadottare la nuova convenzione che comporta la reintroduzione del diritto statale di visura e quello di segreteria per il comune

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Numero visure catastali rilasciate	Num.			14.577	22.861	15.191	25.000	20.000	61%
	Tempi di erogazione rilascio visure catastali	Minuti				15	7	10	7	270%
Qualità	Ore settimanali medie di apertura sportelli catasto	Ore				33	38	38	39	100%
	Numero medio di operatori presenti allo sportello	Num.				2	5	4	11	125%



Servizio - S15.6 Visure catastali

Area Servizi

Servizi al cittadino

Servizio

S15.6 Visure catastali

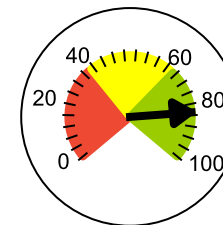
Descrizione

Visure catastali di terreni e fabbricati.

Responsabilità tecnica

FRANCIONI ALESSANDRO

Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino



Performance

83%

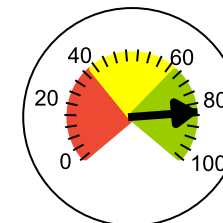
Altri dirigenti coinvolti

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempi medi di esecuzione del documento	Minuti				10	7	6	6	317%
	Visure catastali	0-5			0		4,1	4,2	4,2	98%



Servizio - S15.7 Atti in deposito

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.7 Atti in deposito	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino



Performance
83%

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio

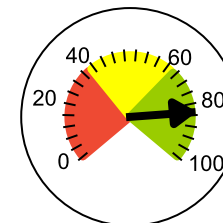
Sostanzialmente in linea i tempi di erogazione e attesa mentre non raggiunto il target qualità, seppur con valutazione alta (4 su 5).

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Quantità	Atti in deposito consegnati	Num.				1.000	870	1.800	1.800	48%
Qualità	Tempi medi di attesa allo sportello	Minuti				15	11	10	10	310%
	Ore settimanali medie di apertura sportelli	Ore				38	38	38	39	100%
	Numero medio di operatori presenti allo sportello	Num.				2	5	4	11	125%



Servizio - S15.7 Atti in deposito

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.7 Atti in deposito	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino
Altri dirigenti coinvolti		



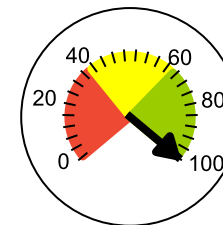
Performance
83%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempi di erogazione rilascio atti in deposito alla Casa Comunale	Minuti				7	5	5	5	300%
Customer	Atti in deposito	0-5				3,94	4	4,2	4,2	95%



Servizio - S15.8 Pass invalidi

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.8 Pass invalidi	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino



Performance
100%

Altri dirigenti coinvolti

Relazione semestrale sul servizio

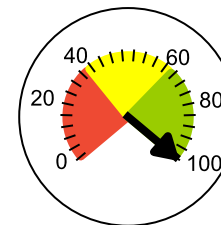
Il servizio ha subito due importanti novità. La prima è relativa alla convenzione nel Pass su modello europeo, la seconda all'abbinamento delle targhe dei veicoli per l'accesso nella zona ZTL. Questa fase di modifiche può aver inciso sulla qualità tanto che non ha raggiunto il target mentre in linea i tempi di attesa ed erogazione

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2012	
Quantità	Numero pass invalidi erogati	Num.	3.059	1.156		1.200	1.618	1.500	1.500	108%
Qualità	Tempi medi di attesa allo sportello per erogazione pass invalidi	Minuti				15	11	10	10	310%
	Ore settimanali medie di apertura punti di accesso allo sportello	Ore				38	38	38	39	100%
	Numero medio di operatori presenti allo sportello	Num.				2	5	4	11	125%



Servizio - S15.8 Pass invalidi

Area Servizi	Servizi al cittadino	
Servizio	S15.8 Pass invalidi	
Descrizione		
Responsabilità tecnica	FRANCIONI ALESSANDRO	Servizi Demografici e Relazioni con il cittadino
Altri dirigenti coinvolti		



Performance
100%

Natura	Indicatori	Udm	Trend				Stato	Target		Performance
			2008	2009	2010	2011		2012	2013	
Efficienza	Tempi di erogazione rilascio pass invalidi	Minuti				15	9,3	9	10	303%
Customer	Pass Invalidi	0-5				4,21	3,8	4,4	4	86%