

Sintesi qualità dei servizi anno 2024

Macrofunzione		Scheda		Centro di Responsabilità			DATI RELATIVI AGLI INDICATORI							Valutazione OIV	
Area	Descrizione	codice	Titolo	SERV	UFF	Descrizione	Descrizione	Tipo	Valore Atteso	Raggiungimento		Valori anni precedenti			Note Indicatore
										Valore	Alla data	Anno - 1	Anno - 2		
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_1_04_AF	Contabilità generale	RA	AF	UFFICIO BILANCIO E CONTABILITÀ	Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti	QUALITA3	4,00	4,00	2024/12	4,00	4,00		
							Publicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate	QUALITA3	4,00	4,00	2024/12	4,00	4,00		
							pubblicazione trimestrale ammontare complessivo debiti di funzionamento	QUALITA3	4,00	4,00	2024/12	4,00	4,00		
							n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità	QUALITA4	3,60	3,42	2024/12	3,17	3,73		
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_04_AM	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Regolarità della prestazione erogata Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza Numero dei documenti di valutazione del rischio da interferenze realizzati entro 10gg lavorativi / numero totale delle richieste	QUALITA4	93%	93%	2024/12	93%	93%		
							Rapporti con le figure identificate dal D.lgs. 81/08 Numero di giorni necessari per fornire la documentazione riguardante la sicurezza in seguito a richieste effettuate dagli R.L.S.	QUALITA3	3,00	3,00	2024/12	0,00	0,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_2_06_AM	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Numero di ore necessarie per la valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione Toscana	QUALITA4	2,00	2,00	2024/12	2,00	2,00		
							Numero di ore/giorno di rintracciabilità del Centro Situazioni da parte degli organi previsti dal Piano di Protezione Civile comunale	QUALITA	24,00	24,00	2024/12	24,00	24,00		
							Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA3	1,00	1,00	2024/12	1,00	1,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa.	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Percentuale di espositori "spuntati" entro 30 minuti	QUALITA4	97%	97%	2024/12	95%	100%		
							Percentuale di ricorsi rigettati sul totale dei ricorsi per violazioni extra-cds presentate al Sindaco (=> 85%)	QUALITA2	94,90%	94,90%	2024/12	94,6%	95%		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_5_04_AP	Gestione delle procedure sanzionatorie, Accessi alla ZTL, Centrale Operativa.	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALITA4	7,00	5,00	2024/12	5,00	7,00	NUOVO Indicatore (proveniente dall'attività 2017_C_5_02_AP)	
							Evasione richieste pervenute tramite e.mail : entro 72 ore	QUALITA4	61,00	48,00	2024/12	64,00	48,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_5_05_AP	Attività amministrative. Redazione atti, provvedimenti, gare.	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Informazioni pubblicate o aggiornate sul sito web del Comune di Arezzo.	QUALITA3	111,00	120,00	2024/12	150,00	73,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_1_01_AS	Servizi Socio-sanitari	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	percentuale di utenti controllati sul numero totale utenti	QUALITA2	33%	33%	2024/12	33,33%	33%		
							accesso agli uffici da parte degli utenti per verifiche costi compartecipazione e altri profili dei fascicoli personali (percentuale ore apertura al pubblico su ore settimanali lavorate)	QUALITA	79%	79%	2024/12	76%	79,6%		
							pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUALITA3	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato socialeOre settimanali di apertura sportello	QUALITA	7,00	7,00	2024/12	7,00	7,00		
							Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i PresidiOre settimanali di ricevimento	QUALITA	35,00	35,00	2024/12	34,80	35,10	Il progetto di miglioramento del 2018 ha ampliato l'orario di ricevimento del pubblico da parte degli assistenti sociali di 6 ore settimanali	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_1_06_AS	FAMIGLIE E MINORI	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	15,00	15,00	2024/12	15,00	15,00		
							media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	18,00	18,00	2024/12	18,00	18,00		
							accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36,00	2024/12	36,00	36,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_1_09_AS	Servizio assegnazione contributi per problematiche abitative	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale / n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	1,60	1,50	2024/12	1,70	1,70		
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_01_CA	Approvvigionamenti	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo fino a 40.000,00 euro	QUALITA3	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Percentuale delle risposte ai quesiti entro 5gg lavorativi	QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%		

2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_14_CA	Appalti opere pubbliche e manutenzione	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA4	6,07	6	2024/12	6,80	7,40	100	
							pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUALITA3	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Programma triennale LLPP ed elenco annuale: inserimento proposta delibera su JEnte almeno 10gg prima della seduta di CC	QUALITA4	11,77	11,77	2024/12	11,30	14,00		
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/POLITICI	SG	CC	UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/ricieste presentate dagli utenti del servizio	QUALITA2	95%	95%	2024/12	95%	94%	100	
							Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA4	2,00	2,00	2024/12	2,00	2,00		
							Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Comunicazioni e informazioni ad amministratori, alla struttura ed ai cittadini: tempo medio necessario all'aggiornamento del sito Web dell'Ente rispetto alle modifiche verificatesi di Consiglio Comunale e Commissioni Consiliari	QUALITA3	1,00	1,00	2024/12	1,00	1,00		
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_1_01_CR	Gestione risorse umane	SO	CR	UFFICIO GESTIONE CONTABILE DEL PERSONALE	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA2	6,00	6,00	2024/12	6,00	6,00	100	
							percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA2	99%	99%	2024/12	99%	99%		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_02_ED	Edilizia	GT	ED	UFFICIO EDILIZIA	Conclusioni delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA2	99,5%	99,51	2024/12	99,7%	99,4%	100	
							Percentuale di pratiche (SCIA) con interruzioni di termini entro i 30 giorni dal deposito: Num SCIA sospese entro i 30 giorni su totale SCIA sospese	QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_1_02_EU	ASILI NIDO	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%	100	
							n° incontri annui con genitori	QUALITA2	29,00	33,00	2024/12	29,00	30,00		
							Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	3,50	3,50	2024/12	3,50	4,00		PERCENTUALE CALCOLATA SUL TEMPO LAVORO
							Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp.tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA4	8,30	8,00	2024/12	10,00	10,00		
							Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	95%	95%	2024/12	94%	100%		
							Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA3	on	on	2024/12	on	on		
							partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00		
							Partecipazione delle famiglie: n.colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00		
							Partecipazione delle famiglie: n. incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA2	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00		
							garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi	QUALITA	1/6	1/6	2024/12	1/6	1/6		
							garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini dai 12 ai 24 mesi	QUALITA2	1/7	1/7	2024/12	1/7	1/7		
							garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24 mesi	QUALITA2	1/10	1/10	2024/12	1/10	1/10		
							Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA3	1%	1%	2024/12	1%	1%		
							n controlli di supervisione dei nido convenzionati	QUALITA2	7,00	8,00	2024/12	7,00	7,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_01_EU	Scuole dell'infanzia	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%	100	
							n° incontri annui con i genitori	QUALITA2	15,00	19,00	2024/12	16,00	16,00		
							Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	2,80	3,00	2024/12	3,40	3,00		
							Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA4	90%	90%	2024/12	90%	90%		
							Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	presente	2024/12	presente	presente		
							Partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA2	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00		
							Partecipazione delle famiglie: n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00		
							garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	1/25	1/25	2024/12	1/25	1/25		
							Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	QUALITA4	1%	1%	2024/12	1%	1%		
							Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA2	30,00	30,00	2024/12	30,00	30,00	100	
							Rispetto e garanzia dei tempi di risposta previsti: Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di servizio e l'invio della risposta (n° giorni)	QUALITA4	43,00	30,00	2024/12	45,00	45,00		

2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	100,00	100,00	2024/12	100,00	100,00	100
							Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttorio da parte del rappresentante della Commissione (indicatore on/off)	QUALITA3	on	on	2024/12	on	on	
							tempo medio di evasione di una pratica (ore)	QUALITA4	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_03_EU	Servizio ristorazione scolastica	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	controlli sulla filiera(dispense/cucine)	QUALITA2	161,00	170,00	2024/12	180,00	183,00	100
							preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA4	24,00	24,00	2024/12	24,00	24,00	
							erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA4	7,00	5,00	2024/12	7,00	7,00	
							n.punti sporzionamento	QUALITA	57,00	58,00	2024/12	58,00	57,00	
							garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA3	69,00	104,00	2024/12	80,00	89,00	
							rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA3	34%	34%	2024/12	27%	55,6%	
							menu dei ragazzi	QUALITA2	4,00	4,00	2024/12	4,00	4,00	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_04_EU	Servizi/progetti a garanzia del diritto all'istruzione	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA2	98%	98%	2024/12	97,9%	98,4%	100
							Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA4	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00	
							Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA	61%	61%	2024/12	61%	61%	
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_02_GI	Stampa	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%	100
							numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%	
							Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA3	100%	100%	2024/12	100%	100%	
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_07_GI	Ciclo di programmazione e performance	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	Efficacia della prestazione:n. variazioni al Piano della Performance effettuate entro 3 mesi dall'approvazione dello stesso, con esclusione di quelle dovute a modifiche organizzative o a disposti normativi	QUALITA2	0,00	0,00	2024/12	0,00	0,00	100
							tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA4	3,00	3	2024/12	3,00	3,00	
							Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA3	2,10	2	2024/12	2,00	2,30	
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_13_GI	Partnership e relazioni internazionali	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA2	0,00	100%	2024/12	0,00	0,00	100
							n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	0,00	100%	2024/12	1,00	0,00	
							n. aggiornamenti inserite nelle sezioni internet di progetti e iniziative: rapporto tra aggiornamenti sulle sezioni web dedicate ai progetti e fasi progettuali concluse (es. atti convegni, calendarizzazione incontri, ricerche ecc.)	QUALITA3	0,00	100%	2024/12	1,00	0,00	
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_16_GI	Portineria	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA2	68%	80%	2024/12	75%	70%	100
							numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%	
							numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%	
							numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	247%	250%	2024/12	250%	240%	
							numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%	
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_08_GS	Supporto agli organi collegiali /politici	GI	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Grado di copertura della domanda (n.servizi esteri espletati/n. servizi esteri richiesti)	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%	100
							tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALITA4	1,00	1,00	2024/12	1,00	1,00	
							tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)	QUALITA4	2,00	2,00	2024/12	1,50	2,00	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_01_GT	pianificazione urbanistica e del territorio	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	tempo massimo per predisporre pratica per adozione in CC: num. Pratiche predisposte per il CC entro il tempo medio predefinito (30 gg)/Num. Tot. pratiche esaminate dalla CAT	QUALITA4	98%	98%	2024/12	98%	98%	100
							TEMPO DI RILASCIO CERTIFICATI (previsto per legge 30gg tempo medio di rilascio 20 gg): num. Certificati rilasciati entro il tempo medio predefinito (20 gg.)/Num. Tot. Certificati rilasciati	QUALITA4	98%	100%	2024/12	99,69%	98%	
							tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA4	96%	96%	2024/12	96%	96%	
							accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	75%	75%	2024/12	74%	80%	

2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_02_GT	Edilizia	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%		100
							Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dall'utente	QUALITA3	3,80	3,80	2024/12	4,00	4,30		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_10_GT	Servizio espropri	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	tempo medio della emissione del decreto di esproprio dal momento del frazionamento dell'area interessata (fatti salvi i casi in cui intervengono variabili esterne all'ufficio, es. tempi di finanziamento da parte di terzi):	QUALITA4	98,30	98,30	2024/12	97,00	98,00		100
							accessibilità fisica all'ufficio, con garanzia di ricevimento/ascolto dell'utenza senza necessità di appuntamento: numero totale di giornate lavorative con apertura assicurata dell'ufficio (indipendentemente dai giorni di ufficiale "apertu	QUALITA	95%	95%	2024/12	95,30%	96%		
							pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA3	3,00	3,00	2024/12	3,00	3,00	numero di giorni necessari per aggiornare il sito web comunale con la pubblicazione dell'atto	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_11_GT	Servizio edilizia pubblica	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	grado di risposta alle richieste di corrispettivo per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo di spesa presentate nell'anno / n. richieste di preventivo concluse nell'anno	QUALITA2	95%	97%	2024/12	96%	95%		100
							tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'alloggio PEEP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa.	QUALITA4	16,00	7,00	2024/12	10,00	19,00		
							tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'immobile PIP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:	QUALITA4	17,00	5,00	2024/12	12,00	20,00		
							pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale / n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	QUALITA3	95%	95%	2024/12	95%	95%		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_1_06_IP	PROGETTI E ATTIVITA' IN TEMA DI INTEGRAZIONE /IMMIGRAZIONE	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20,00	2024/12	20,00	20,00		100
							pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito istituzionale)	QUALITA3	6,00	6,00	2024/12	6,00	6,00		
							Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15,00	2024/12	15,00	15,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_1_07_IP	Progetti e attività in tema di pari opportunità	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20,00	2024/12	20,00	20,00		100
							pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito istituzionale)	QUALITA3	6,00	6,00	2024/12	6,00	6,00		
							Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15,00	2024/12	15,00	15,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_09_IP	Servizio Civile	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il servizio civile	QUALITA3	100%	100%	2024/12	in tempo reale	in tempo reale		100
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_2_01_MS	Manutenzione del Patrimonio comunale Strade	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di richieste evase/risposte totali	QUALITA4	75%	75%	2024/12	64%	80%		100
							Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario	QUALITA4	10	10	2024/12	10	10		
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_12_MS	Gestione Autoparco comunale	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Percentuale fra gli interventi di manutenzione eseguiti / interventi di manutenzione richiesti dagli uffici	QUALITA2	98%	98%	2024/12	97%	98%		100
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_13_MS	concessioni occupazione suolo pubblico per passi carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze dirigenziali, transiti in deroga e trasporti eccezionali	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA4	30,00	30	2024/12	30,00	30,00		100
							tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA4	30,00	30	2024/12	30,00	30,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_04_02_MS	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	N. richieste accettate / n totale richieste	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%		100
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_2_01_MT	Manutenzione del Patrimonio comunale (stabili, scuole, impianti sportivi, verde pubblico...)	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	87%	87%	2024/12	87,7%	87%		100
							Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	5,00	5	2024/12	5,00	5,00		
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_11_MT	Magazzino	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	Richieste evase. Numero richieste evase / Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%		100
							Tempo di evasione di una richiesta	QUALITA4	2	2	2024/12	2	2		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_05_OM	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, varianti e collaudo)	OM	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	Approvazione collaudi	QUALITA2	3,00	3,00	2024/12	3,00		Richiesta variazione natura del valore atteso	100
							tempi di istruttoria nuove lottizzazioni	QUALITA4	30,00	30,00	2024/12	30,00		tempo espresso in giorni	
	Funzioni di					UFFICIO GESTIONE	Esautività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA2	93%	93%	2024/12	78,57%	100%		
							Media dei giorni dalla conclusione del procedimento di evidenza pubblica/stipula di contratto.	QUALITA4	27,00	27,00	2024/12	27,00	30,00		

2024_C	Funzioni primarie	2024_C_2_02_SD	Stato civile	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	<p>Publicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne</p> <p>Utilizzo di tecnologia telematica (PEC + firma digitale, cancelleria telematica) per la spedizione della documentazione in modalità informatica: Numero dei documenti informatici pervenuti tramite utilizzo di PEC + firma digitale o cancelleria telematica</p>	QUALITA3	20,00	20,00	2024/12	20,00	20,00		100
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_2_03_SD	servizi elettorali	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	<p>Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria</p> <p>Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale di richieste di prestazione pervenute</p> <p>Accesso privilegiato al servizio da parte degli utenti (elettori, presentatori lista, candidati) nel periodo successivo alla pubblicazione dei comizi elettorali: Giorni lavorativi nei quali è garantito un orario eccedente l'apertura ordinaria / totale gio</p> <p>Publicazione sul sito web delle notizie concernenti il procedimento elettorale, la formazione delle liste, l'ubicazione dei seggi, le modalità di esercizio del diritto di voto: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio</p>	QUALITA2	0,00	0,00	2024/12	0,00	0,00		100
								QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%		
								QUALITA	50%	50%	2024/12	50%	50%		
								QUALITA3	16,00	16,00	2024/12	16,00	16,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Publicazione sul sito web delle informazioni sull'erogazione del servizio	QUALITA3	4,00	4,00	2024/12	4,00	4,00		100
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_08_SG	Supporto agli organi collegiali /politici	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	Supporto agli amministratori e alla struttura: nr pareri resi entro 30gg / pareri resi >=80%	QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%		100
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_09_SG	Affari generali	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	<p>Percentuale relativa alle deliberazioni cui apportare correzioni rispetto al totale delibere</p> <p>Giorni che intercorrono tra approvazione della proposta in Giunta e la stesura dell'atto pronto per la firma</p> <p>orario di apertura al pubblico: mesi da gennaio a giugno e da settembre a dicembre dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì; dalle 15.15 alle 17.45 martedì e giovedì.</p> <p>accessibilità al pubblico dall'albo on line: tempo necessario per garantire il ripristino di eventuali anomalie (giorni)</p> <p>procedimento di accesso civico: n. procedimenti conclusi entro 25gg dalla richiesta / n. procedimenti >=80%</p>	QUALITA2	20%	20%	2024/12	20%	20%		80
								QUALITA4	1,00	1,00	2024/12	1,00	1,00		
								QUALITA	99%	100%	2024/12	100%	97,2%		
								QUALITA3	1,00	1,00	2024/12	1,00	1,00		
								QUALITA4	83%	82%	2024/12	70%	100%		
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_15_SL	Centralino	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	<p>numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali</p> <p>numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio</p> <p>tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate</p>	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%		100
								QUALITA	99%	99%	2024/12	100%	100%		
								QUALITA3	16%	16%	2024/12	17,40%	16%		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_2_04_SL	Servizio Sportello unico	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	<p>tempo medio per appuntamento (gg lavorativi di attesa per appuntamento - calcolati su base annua come media per tutti i servizi con rilevazione settimanale)</p> <p>numero di richieste di informazione pervenute via e-mail</p>	QUALITA4	5,95	5,80	2024/12	7,00	4,90	Nuovo indicatore da ottobre 2023	100
								QUALITA3	3.572,33	3700	2024/12	4.188,00	3.000,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_2_07_SL	Protocollo e archiviazione documentale	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di appuntamenti on line sul totale degli accessi al servizio	QUALITA	100%	100	2024/12	100%	100%		100
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_1_01_SO	Gestione risorse umane	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	<p>Modulistica disponibile su intranet</p> <p>Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale</p>	QUALITA	96%	96%	2024/12	96,40%	96,30%		100
								QUALITA3	5,07	5,00	2024/12	5,10	5,00		
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA2	99,5%	100%	2024/12	100%	100%		100
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_03_SS	Comunicazione	SO	SS	SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO	<p>numero di reclami evasi nel tempo dato/numero di reclami ricevuti</p> <p>numero di richieste evase nel tempo dato/richieste di pubblicazione</p> <p>Mantenimento/miglioramento del livello di accessibilità del sito</p>	QUALITA2	95%	98,17%	2024/12	96,12%	95%		100
								QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%		
								QUALITA	parzialmente conforme	parzialmente conform	2024/12	parzialmente conforme			
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_1_08_ST	GESTIONE ALBI TERZO SETTORE ED ELENCO COMUNALE - GESTIONE RUNTS	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE INFORMAZIONI SUL TERZO SETTORE 7gg lavorativi	QUALITA4	5,70	3,00	2024/12	5,00	6,00		100
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_05_ST	Realizzazione servizi finalizzati alla promozione sportiva	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	<p>Tempi di risposta tra la presentazione istanza di concessione in uso impianti sportivi e palestre e risposta all'utente</p> <p>Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto</p>	QUALITA4	2,00	2,00	2024/12	2,00	2,00		100
								QUALITA3	in tempo reale	in tempo reale	2024/12	in tempo reale	in tempo reale		
							Tempi di risposta alla domanda dell'utente: Tempo medio di attesa presso Servizio Informagiovani/tempo medio totale di permanenza (attesa+erogazione) MINUTI	QUALITA4	5,00	5,00	2024/12	5,00	5,00		

2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_08_ST	Realizzazione servizi rivolti ai giovani	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%	100	
							Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	in tempo reale	100%	2024/12	in tempo reale	in tempo reale		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_04_TA	Servizi per l'ambiente	AM	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA2	100%	100	2024/12	100%	100%	100	
							Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA4	100%	100	2024/12	100%	100%		
							Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA	90%	90	2024/12	90%	90%		
							Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA	90%	90	2024/12	90%	90%		
							Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA3	100%	100	2024/12	100%	100%		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_03_TF	Mobilità - attività ordinaria	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	*percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)*	QUALITA2	95%	95%	2024/06	96%	95,97%	80	
							tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)	QUALITA4	15,50	20,00	2024/06	14,00	14,59		
							percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)	QUALITA	58%	=		58%	55,45%		Dalla data dell'entrata in vigore del nuovo sito il dato non è più rilevabile
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_08_TF	Concessioni di suolo pubblico: telefonia, pubblici esercizi somministrazione, cantieri, traslochi e per iniziative benefiche, politiche, religiose, promozionali.	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	tempo medio evasione pratica < 20 gg	QUALITA4	17,00	15,00	2024/06	15,00	16,00	100	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_5_03_TP	Sicurezza urbana e polizia giudiziaria.	AP	TP	UFFICIO VICECOMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni)	QUALITA4	9,00	9,00	2024/12	9,00	9,00	100	
							Evasione richieste pervenute tramite email: entro 72 ore	QUALITA4	73,00	72,00	2024/12	72,00	75,00		
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_1_06_TR	Tributi	RA	TR	UFFICIO TRIBUTI	efficacia del contrasto all'evasione IMU: entità gettito IMU recuperato riferito all'annualità oggetto di accertamento / entità del gettito IMU versato in autoliquidazione dai contribuenti riferito all'annualità oggetto di accertamento	QUALITA2	21%	23,2%	2024/12	20,3%	21,2%	80	
							tempo medio in giorni di risposta nel contenzioso tributario: (data deposito ricorso o appello da parte del contribuente - data deposito memoria difensiva) / numero ricorsi o appelli presso le CGT o in cassazione pervenuti da contribuenti	QUALITA4	28,60	25,00	2024/12	28,00	29,00		
							informazione sui tributi locali reperibile on line (accessibilità multicanale): numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	QUALITA	31,00	31,00	2024/12	31,00	30,00		numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune
							completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati / n. di accertamenti emessi nell'anno	QUALITA3	4,6%	5,55%	2024/12	3,9%	6,5%		annullamenti complessivi n. 607 (296 riferiti a IMU e 311 a TARI) / accertamenti totali n. 10922 (2430 riferiti a IMU e 8242 a TARI)
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_06_TU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività attività espositive	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Pubblicazione nel sito web delle informazioni tematiche e news. Numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	11,60	11,00	2024/12	11,00	10,00	100	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_07_TU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo:prosa, musica,danza	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%	80	
							Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1,00	1,00	2024/12	1,00	1,00		
							Pubblicazione nel sito web delle informazioni tematiche e news. Numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	20,00	18,00	2024/12	24,00	20,00		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_09_TU	Giostra e Folklore	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase / Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%	100	
							risposta alle richieste di informazioni	QUALITA4	1,70	1,70	2024/12	1,75	2,50		
							Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA3	1,00	1,00	2024/12	1,00	1,00		
							Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALITA3	100%	100%	2024/12	100%	100%		
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_4_10_TU	Turismo	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate	QUALITA2	100%	100%	2024/12	100%	100%	100	
							Pubblicazione sul sito web delle info tematiche e news	QUALITA3	7,60	18,00	2024/12	7,00	6,00		
							Pubblicazione dichiarazione di accessibilità WCAG2.1	QUALITA	on	on	2024/12	on			
							numero interventi di manutenzione andati a buon fine: numero di interventi di manutenzione richiesti e verificati come tecnicamente fattibili	QUALITA2	97%	97%	2024/12	97%	97%		

2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_3_01_UI	GESTIONE SERVIZI INFORMATIVI	GI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA4	97%	97%	2024/12	96,9%	97%	100	
							Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento	QUALITA3	98%	98	2024/12	98%	98%		
							Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95%	95	2024/12	95%	95%		
2024_A	Funzioni di sostenibilità	2024_A_3_02_UI	SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI	GI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA2	95%	95%	2024/12	95%	95%	100	
							Mantenimento scadenze previste	QUALITA4	95%	95%	2024/12	95%	95%		
							Orario di copertura del servizio	QUALITA	97%	97%	2024/12	96,7%	97%		
							Rendicontazione progetti	QUALITA3	100%	100%	2024/12	100%	100%		
2024_B	Funzioni di supporto	2024_B_1_05_UL	Servizio legale	UL	UL	SERVIZIO LEGALE	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA4	19,40	19,00	2024/12	22,00	22,40	100	
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_05_UP	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, collaudo)	OM	UP	UFFICIO OPERE PUBBLICHE	Approvazione CRE	QUALITA2	1,00	1,00	2024/12	1,00		Richiesta variazione natura del valore atteso	100
2024_C	Funzioni primarie	2024_C_3_08_UT	Servizi alle imprese e commercio	GT	UT	UFFICIO S.U.A.P. E ATTIVITA' PRODUTTIVE	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	0,00	0,00	2024/12	0,00	0,00	100	
							TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALITA4	100%	100%	2024/12	100%	100%		
							accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	100%	100%	2024/12	100%	100%		E' compreso il tempo disponibile per gli appuntamenti
							Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA3	6,00	14,00	2024/12	12,00	4,00		