

Portafoglio attività e servizi – consuntivo anno 2015

Direz	Cdr	Codice	Attività e servizi	Centro di Responsabilità	DATI RELATIVI AGLI INDICATORI										VALUTAZIONE	
					Descrizione	Indicatore	Tipo	Valore Atteso	Raggiungimento		Valori anni precedenti		Note Indicatore	Indicatori	Servizio	
									Valore	%	Alla data	Anno - 1				Anno - 2
AM	AM	2015_C_03_04_AM	Servizi per l'ambiente	SERVIZIO AMBIENTE	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA 2	100,00	100,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	5	
					Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA 4	100,00	100,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5		
					Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA	90,00	90,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5		
					Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA	90,00	90,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5		
					Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA 3	100,00	100,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5		
AP	AP	2015_C_5_02_AP	Sicurezza stradale	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	Rapporto verbali elevati/numero agenti	QUALITA 2	460,00	733,00	159,35	2015/12	0,00	0,00	1-E1	5	5	
					Tempi medi occorrenti per una notifica rispetto ai tempi previsti dalla legge (90 gg.per l'Italia - 360 per l'estero) - Tempi medi di immissione a ruolo dei verbali rispetto al tempo massimo (5 gg.)	QUALITA 4	40,00	40,00	100,00	2015/12	0,00	40,00	99-T1	5		
					Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Ore settimanali di apertura degli Uffici al pubblico	QUALITA	42,00	45,00	107,14	2015/12	45,00	45,00	99-A1 Dato riferito alle ore di apertura al pubblico/settimana	5		
					Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Informazioni pubblicate sul sito dell'Amm.ne	QUALITA	10,00	152,00	1.520,00	2015/12	15,00	10,00	99-A2 Dato riferito alle informazioni pubblicate sul sito istituzionale/anno. dato confermato dall'ufficio interessato			
					Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta alle informazioni	QUALITA 3	3,00	3,00	100,00	2015/12	3,00	3,00		5		
					Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta ai reclami.	QUALITA 3	10,00	10,00	100,00	2015/12	10,00	10,00	99-C2	5		
AP	AP	2015_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	Numero di attività commerciali e pubblici esercizi/numero controlli effettuati	EFFICACIA	10,00	11,77	117,70	2015/12	58,00	0,00	1-e1 Attività in corso di riassegnazione della competenza.	3	5	
					Numero provvedimenti rettificati-annullati/Numero provvedimenti emanati	EFFICACIA	10%	6,45%		2015/12	14%	0,00	8-e1	5		
					Tempo di risposta alle segnalazioni pervenute in materia di tutela del consumatore	QUALITA 4	aggiornamento settimanale	si		2015/12	on	0,00	2-t1	5		

					Informazioni reperibili sul sito web dell'Amministrazione comunale.	QUALITA	aggiornamento settimanale	si		2015/12	on	0,00	99-a1	5	
					Comunicati stampa/TV sull'attività svolta dalla PM	QUALITA	80	77		2015/12	92	0,00	99-c1	1,5	
AP	AP	2015_C_5_03_AP	Sicurezza urbana/polizia giudiziaria	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	Effettuazione interventi entro 30 min. dalla chiamata alla C.O.	QUALITA	95% effettuati nei tempi previsti	95,00%		2015/12	on	95% effettuati nei tempi previsti	6-t1	5	5
					Nuove strumentazioni C.O.	QUALITA	180 monitoraggio telefonate in entrata	98,44		2015/12	on	180	6-a1 Monitoraggio telefonate in entrata: 180 in media al giorno.		
					Divulgazione reportistica periodica	QUALITA	statistiche inferiori a 6 mesi	on		2015/12	on	Statistiche con cadenza inferiore a 6 mesi per alcune tipologie di attività/semestrali per le altre	99-c1 Statistiche con cadenza inferiore a 6 mesi per alcune tipologie di attività/semestrali per le altre	5	
					Presenza del servizio 365 gg. Anno dalle ore 7,00 alle ore 1,00 del giorno successivo	EFFICACIA	98%	100,00%		2015/12	on	98%	6-e1	5	
SE	AS	2015_C_1_03_AS	Servizio assegnazione alloggi E.R.P	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	tempo medio per effettuare l'assegnazione di un alloggio dal momento della disponibilità (n° giorni decorrenti dalla data della comunicazione-tempo concesso dalla LRT 96/1996 giorni 30))	QUALITA	15,00	15,00	100,00	2015/12		0,00	P2	5	3
					pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA	100,00	100,00	100,00	2015/12		0,00	P1, P2, P3, P5, P6,	5	
					potenziamento contatti tra ufficio e utenti e.r.p. mediante via informatica (posta elettronica) per richiesta e accesso a documentazione, informazioni, fascicolo personale (percentuale %)	QUALITA	30,00	40,00	133,33	2015/12		0,00	sotto il profilo dell'accessibilità, si evidenzia l'intento di allargare la platea degli utenti che possono accedere ad atti e informazioni per via informatica	5	
					Decremento ricorsi e richieste di riesame delle istanze di assegnazione alloggi e contributi finalizzati al settore abitativo(n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA	8,00	25,00	312,50	2015/12		0,00		1,5	
SE	AS	2015_C_1_1_AS	Servizi Socio-sanitari	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	rispetto dei tempi previsti per rinnovo convenzioni e contratti (percentuale scontamento rispetto allo scadenziario previsto)	QUALITA	0,00	0,00		2015/12		0,00	P1	dato confermato dall'ufficio interessato 5	5
					Tempo medio di predisposizione atti amministrativi a supporto delle attività sociali (percentuale di scostamento rispetto allo scadenziario previsto)	QUALITA	1,00	1,00	100,00	2015/12		0,00	P1	5	
					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	20,00	20,00	100,00	2015/12		0,00	P1, P2, P4,	5	

					pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUALITA 3	100,00	100,00	100,00	2015/12		0,00			5	
SG	CC	2015_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/POLITICI	UFFICIO PROGRAMMAZIONE CONTROLLO E CONSIGLIO COMUNALE	Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/risposte presentate dagli utenti del servizio	QUALITA 2	91%	0,91			91				5	5
					Consegna della documentazione o dei pareri richiesti: Tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA 4	2	2			2				5	
					Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100			100				5	
					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	QUALITA 3	1	1			1				5	
CO	CO	2015_C_3_08_CO	Servizi alle imprese e commercio	UFFICIO SUAP E ATTIVITA' ECONOMICHE	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA 2	5%	1%		2015/12		1%	2e-1		1,5	3
					TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALITA 4	95%	95%		2015/12		95%	2t-1		5	
					accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	95%	95%		2015/12		95%	99-a1		5	
					Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA 3	3,00	5,00	166,67	2015/12	0,00	5,00	99-c1		3	
SC	CU	2015_C_4_07_CU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo:prosa, musica,danza	UFFICIO CULTURA	valutazione sulla base delle presenze agli spettacoli: n. di spettatori sul totale dei posti disponibili	QUALITA 2	78%	86,00%		2015/12		75%	1p-e1		5	3
					laboratori effettuati sulla base delle richieste pervenute: n. di laboratori attivati/ n. domande pervenute	QUALITA 2	0,00	0,00		2015/12		0,00	2p-e2			
					Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA 2	100%	100%		2015/12		100%	3p-e3		5	
					Puntualità: giorni di erogazione del servizio rispetto ai giorni di apertura al pubblico	QUALITA 4	100%	100%		2015/12		100%	99-t1		5	
					prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA 4	1,00	1		2015/12		1,00	4p-1		5	
					multicanale: Promozione delle attività e servizi per lo spettacolo su più canali informativi: numero di canali utilizzati / n. canali a disposizione	QUALITA	100,00	100%		2015/12		100,00	99-a1		5	

					Pubblicazione nei siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA 3	210,00	150		2015/12		200,00	99-c1	1,5	
					Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, l'evento, le eventuali spese a carico dell'utente e pubblicazione dati trasparenza dlgs 33/2013: numero aggiornamenti annuali effettuati	QUALITA 3	60,00	50,00	83,33	2015/12		55,00	99-c1	1,5	
SC	CU	2015_C_4_06_CU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività espositive	UFFICIO CULTURA	regolarità della prestazione erogata: numero istanze evase/numero totale istanze per sedi espositive	QUALITA 2	80%	90%		2015/12		80%	5p-e1	5	5
					frequenza attività espositive: Numero dei giorni di apertura delle sedi espositive/365 giorni	QUALITA 4	95%	98,90%		2015/12		95%	2p-t1	5	
					prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA 4	1,00	1,00	100,00	2015/12		1,00	7p-1	5	
					Informazioni aggiornate web su come accedere agevolmente al servizio: Numero servizi erogati via web, fax, posta elettronica, etc/Numero totale dei servizi erogati	QUALITA	90%	90%		2015/12		90%	99-a1	5	
					Pubblicazione nei siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA 3	30,00	30		2015/12		28,00	99-c1	5	
					Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, l'evento, le eventuali spese a carico dell'utente: numero aggiornamenti annuali effettuati nelle schede inserite nel sito	QUALITA 3	2,00	5,00	250,00	2015/12		2,00	99-c1	5	
DS	DS	2015_B_1_8_DS	Supporto agli organi collegiali /politici	DIREZIONE STRATEGICA E ATTUAZIONE POLITICHE, GABINETTO DEL SINDACO	Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA 2	99,00%	100%		2015/12	100	99,2	2_c1		5
					tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco	QUALITA 4	1 giorno	1 giorno		2015/12	1	1	3_t1		
					tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)	QUALITA 4	2/3 giorni	3 giorni		2015/12	2	2/3	7_t2		
PI	ED	2015_C_3_02_ED	Edilizia	UFFICIO EDILIZIA	Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA 2	90,00	95%		2015/12		85,00		5	5

					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	QUALITA 4	95,00	100%		2015/12	98,00		3	
					Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100,00	100%		2015/12	100,00		5	
					Accessibilità via web	EFFICIE NZA	100,00	100%		2015/12	100,00		5	
					Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA 3	7,00	5		2015/12	7,00		5	
SE	EU	2015_C_4_04_EU	Servizi/progetti a garanzia del diritto all'istruzione	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA 2	97%	97%		2015/12	97%		5	5
					Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA 4	3	3		2015/12	3		5	
					Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA	70%	70%		2015/12	70%	1 a1	5	
SE	EU	2015_C_4_3_EU	Servizio ristorazione scolastica	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	controlli sulla filiera	QUALITA 2	575,00	365,00	63,48	2015/12	0,00	778,00	1,5	3
					preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA 4	24	24		2015/12	24		5	
					erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA 4	7	7		2015/12	7		5	
					servizio disponibile a richiesta e fruibile in ogni struttura (domande presentate/domande accolte)	QUALITA	100%	100%		2015/12	100%		5	
					n.punti sporzionamento	QUALITA	60,00	60,00	100,00	2015/12	0,00	63,00	3	
					garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA 3	173	125		2015/12	128		1,5	
					rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA 3	89,64%	77,16		2015/12	70%		?	
					adeguatezza dei menù ai bisogni nutrizionali dei ragazzi (n. menù estivi e invernali)	QUALITA 2	4,00	4,00	100,00	2015/12	0,00	5,00	3	
					controllo sulle strutture a garanzia di livelli di igiene conformi alla normativa vigente (n. manuali di controlli)	QUALITA 2	15,00	15,00	100,00	2015/12	0,00	15,00	5	
					garanzia del rapporto cuoco/pasti (1/100)	QUALITA 2	0,01	0,01		2015/12	0,01		5	
SE	EU	2015_C_1_02_EU	Asili Nido	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Rispetto tempi previsti per il rinnovo delle convenzioni (giorni scostamento rispetto al procedimento)	QUALITA 2	0,00	0,00		2015/12	0,00	0,00	5	5
					Rispetto tempi previsti per l'accesso al servizio scuola infanzia: giorni di scostamento rispetto al procedimento	QUALITA 2	0	0		2015/12			3	

					Tempo medio di predisposizione atto amministrativo (in ore): n°totale ore impiegate/n°pratiche	QUALITA 4	2,3	2,3		2015/12		2%			3	
					Accesso agli uffici (ore apertura al pubblico su totale ore lavorative settimanali): Percentuale di ore di apertura al pubblico su totale ore lavorative settimanali	QUALITA	95%	95%		2015/12		95%			5	
					Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA 3	1%	1%		2015/12		1%			5	
SE	EU	2015_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA 2	30 MINUTI	30 minuti		2015/12		30 MINUTI			5	5
					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)	QUALITA 4	50 giorni	50		2015/12		50 giorni			5	
					Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	100 metri	100 metri		2015/12		100 metri			5	
					Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttorio da parte del rappresentante della Commissione (indicatore on/off)	QUALITA 3	presente	presente		2015/12		presente			5	
					tempo medio di evasione di una pratica	QUALITA 4	3	3		2015/12		3			5	
					Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale di atti	QUALITA 3	0	0		2015/12					3	
SE	EU	2015_C_4_01_EU	SCUOLE DELL'INFANZIA A	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Rispetto tempi previsti per il rinnovo delle convenzioni(giorni di scostamento rispetto allo scadenziario)	QUALITA 2	0,00	0,00		2015/12	0,00	0,00			5	5
					Rispetto tempi previsti per l'accesso al servizio scuola infanzia(giorni di scostamento rispetto al procedimento)	QUALITA 2	0	0		2015/12		0			5	
					Tempo medio di predisposizione atto amministrativo (in ore)	QUALITA 4	2,30	2,30	100,00	2015/12	0,00	2,30			5	
					Accesso agli uffici	QUALITA	95%	95%		2015/12		95%			5	
SO	GP	2015_A_1_01_GP	gestione risorse umane	UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA 2	6 ore	6 ore		2015/12			3P-1		5	5
					percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA 2	99%	99%		2015/12			3p-2		5	
					Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	95%	95%		2015/12			99-1		5	
					Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA 3	7	7		2015/12			99-1		5	

UP	MI	2015_C_3_09_MI	Pubblica illuminazione	UF.MAN.STABILI/IMPIANTI	Installazione di punti luce rispetto ai km stradali. Tot punti luce installati/km strade comunali asfaltate	QUALITA 2	24,00	24	0,00			0,00			5	5
					Tempo di segnalazione dei guasto ordinario. (invio via e_mail)	QUALITA 4	1,00	1	0,00			0,00			5	
					Tempo di segnalazione guasto urgente. (immediata via telefono)	QUALITA 4	1,00	1	0,00						5	
					Informazioni sito web. Informazioni sul servizio di manutenzione e numeri utili	QUALITA	100,00	100	0,00			0,00			5	
					Pubblicazioni annuali	QUALITA 3	2,00	2	0,00						5	
UP	MI	2015_A_2_01_MI	Manutenzione stabili di proprietà del comune	UF.MAN.STABILI/IMPIANTI	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA 2	94,00	90	0,00			0,00			1,5	3
					Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA 4	2,00	2	0,00			0,00			5	
					Informazioni sito Web. Numero dei giorni annuali festivi e prefestivi nei quali è garantito il servizio di reperibilità	QUALITA	365,00	365	0,00			0,00			5	
					Informazione sito web. Pubblicazione sul sito del numero di richieste evase	QUALITA 3	2,00	0	0,00			0,00			1,5	
UP	MI	2015_B_1_11_MI	Magazzino	UF.MAN.STABILI/IMPIANTI	Richieste evase. Numero richieste evase / Numero totale richieste	QUALITA 2	100,00	100	0,00			0,00			5	5
					Tempo di evasione di una richiesta	QUALITA 4	2,00	2	0,00			0,00			5	
					Informazioni sito web. Numero giornate lavorative con apertura magazzino/numero giornate lavorative totali	QUALITA	100,00	100	0,00			0,00			5	
					Indicazione annuale. Trasmissione report giacenze ai dirigenti di area	QUALITA 3	1,00	1	0,00			0,00			5	
SP	MS	2015_B_1_12_MS	Gestione Autoparco comunale	UF.MAN.STRADE/INFRASTR.	Garantire la sicurezza ed efficienza degli automezzi comunali: numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute	QUALITA 2	90,00	90,00	100,00	2015/12		92,00			3	5
					Conoscenza della dislocazione automezzi comunali su intranet: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA	85,00	85		2015/12		85,00	1P-1		5	
					Dotazione per ciascun automezzo di una scheda tecnica analitica storica: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA 3	100,00%	100%		2015/12		100,00%	1P-1		5	
					Limitazione di tempo al fermo mezzi: numero di giorni	QUALITA 4	3	3		2015/12		3	1P-1		5	
SP	MS	2015_C_4_02_MS	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	UF.MAN.STRADE/INFRASTR.	Rispetto del programma di percorsi stabiliti: rapporto tra il numero di domande accolte oltre i termini sul totale delle domande ricevute oltre i termini	QUALITA 2	100,00	100,00	100,00	2015/12		100,00			5	5
					Puntualità degli orari di prelievo e consegna degli alunni: Numero delle segnalazioni di ritardo servizio pervenute rispetto al numero delle corse effettuate	QUALITA 4	0,00	0,00		2015/12		0,00			5	

					Completezza delle informazioni del servizio e dei percorsi inseriti nel sito comunale: Numero informazioni presenti nel sito comunale	QUALITA	5,00	5,00	100,00	2015/12		5,00		5	
					Pubblicazione sul Web del servizio e del suo funzionamento: n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALITA 3	2	2		2015/12		2		5	
SP	MS	2015_C_2_06_MS	Protezione civile	UF.MAN.STRAD E/INFRASTR.	Garantire la sicurezza del territorio: numero di interventi effettuati rispetto alle segnalazioni pervenute	QUALITA 2	100%	100%		2015/12		100%		5	5
					Tempi di intervento in emergenza: ore rispetto all'inizio dell'emergenza	QUALITA 4	30,00	30,00	100,00	2015/12		30,00	tempi di attivazione 30 minuti dalla segnalazione	5	
					Accesso al pubblico: Ore di apertura dell'ufficio/ totale delle ore lavorative	QUALITA	100%	100%		2015/12		100%		5	
					Pubblicazione informazioni su sistemi operativi consultabili su internet: numero pubblicazioni annuali	QUALITA 3	3	1		2015/12		4		1,5	
SP	MS	2015_C_3_06_MS	Manutenzione strade	UF.MAN.STRAD E/INFRASTR.	Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di segnalazioni/ricieste evase/totale richieste segnalazioni pervenute	QUALITA 2	90,00%	90				90,00%	1p-1	5	5
					Giorni extra a disposizione rispetto all'ordinario: n. giorni extra rispetto ordinario reperibilità festiva e prefestiva	QUALITA	114,00	114	0,00			114,00	99-1	5	
					Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario	QUALITA 4	2,00	2	0,00			2,00	1p-1	5	
					Pubblicazione informazioni su intranet: numero pubblicazioni annuali	QUALITA 3	4,00	4	0,00			5,00	99-1	3	
PV	PA	2015_A_1_05_PA	Gestione del patrimonio	UFFICIO PATRIMONIO	Esaustività della prestazione erogata. (%): (percentuale data da ? (pratiche evase relative al patrimonio immobiliare) / (totale pratiche presentate) *	QUALITA 2	87,50	93,00	106,29	2015/12	0,00	87,00	5_1P	5	3
					Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione.: ? (giorni proroga richiesti) / (numero contratti servizi interni)*	QUALITA 4	43,00	0	0,00		0,00	58,00	2_3P	0	
					Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi per le concessioni di beni immobili (%): ? (canali informativi) / (numero bandi)	QUALITA	5,00	0,00	0,00	2015/12	0,00	0,00	2_4P	5	
					Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da ? (chiarimenti forniti) / (numero bandi)	QUALITA 3	26,70	0,00		2015/12	0,00	0,00	2_5P	5	
DS	PC	2015_B_1_07_PC	Controllo di gestione	UFF SUPP.PIANIF.ST RATEGICA/PRO GRAMM.COM	tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA 4	7,00	6,00	116,67	2015/12	0,00	0,00	5-T1	5	5
					tempestività: termine approvazione Relazione della Performance	QUALITA 4	30/06/15	06/10/15		2015/12			5-T2	3	
					Customer satisfaction	QUALITA	85,00	60	0,00		0,00	0,00	99-A1	0	
					Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal moment della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA 3	7,00	3,00	42,86	2015/12	0,00	0,00	3-C1	5	

DS	PC	2015_B_1_13_PC	Politiche comunitarie	UFF SUPP.PIANIF.STRATEGICA/PROGRAMM.COM	completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA 2	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	5	
					tasso di impiego delle risorse europee assegnate: rapporto fra il totale dei contributi liquidato annualmente e il totale del contributo concesso nell'anno	QUALITA 2	n.v.	n.v.		2015/12		0,00	99-e1			
					tempi di smistamento bandi europei:media dei giorni intercorsi fra la ricezione del bando (ricevuti/trovati) e lo smistamento agli uffici interessati per valutazione tecniche.	QUALITA 4	7,00	n.v.		2015/12	0,00	0,00	99-t1			
					n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	99-a1	5		
					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.)	QUALITA 3	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	99-c1	5		
PG	PD	2015_C_1_05_PD	Partecipazione	UFF.INT.PART.C OOP.DEC.	Gradimento da parte dei cittadini che hanno partecipato alle iniziative	QUALITA 2	80,00	85,00	106,25	2015/12	0,00	0,00		5	5	
					tempestività comunicazione esiti/report	QUALITA 4	2,00	2,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	da intendersi giorni lavorativi	5		
					Disponibilità delle informazioni sulle attività dei soggetti che aderiscono alla consulta (aggiornamento semestrale del sito)	QUALITA	2,00	2		2015/12		0,00		5		
					Pubblicazione nel sito delle informazioni sulle attività organizzate (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative ecc)	QUALITA 3	4,00	9,00	225,00	2015/12	0,00	0,00		5		
PG	PD	2015_B_1_17_PD	Cooperazione decentrata	UFF.INT.PART.C OOP.DEC.	tasso di impiego delle risorse assegnate (rapporto fra il totale dei contributi impiegati e il totale dei contributi incassati)	QUALITA 2	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	1,00		5	5	
					tempi di rendicontazione dei progetti terminati (media dei giorni intercorsi tra la conclusione dei progetti e la presentazione della rendicontazione)	QUALITA 4	180,00	40,00	450,00	2015/12	0,00	180,00		sono calcolati su progetti con tempi massimi di rendicontazione di 60gg (progetto Regione Toscana). Il valore atteso era stato calcolato su		
					n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio (rapporto fra le pagine web nel sito del comune e i progetti realizzati)	QUALITA	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	1,00		5		
					Aggiornamenti del sito sui progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)	QUALITA 3	3,00	3,00	100,00	2015/12	0,00	1,00		5		
PG	PD	2015_C_1_07_PD	Progetti e attività in tema di pari opportunità	UFF.INT.PART.C OOP.DEC.	esaustività delle prestazione erogata (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA 2	10,00	4,30		2015/12		3,20	99-e1	3	3	
					tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA 4	10,00	12,20	81,97	2015/12	0,00	0,00	99-t1	1,5		

					pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	QUALITA 3	6,00	7,00	85,71	2015/12	0,00	10,60	99-c1	3	
					Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15	1		2015/12				5	
PG	PD	2015_C_1_04_PD	Progetti e attività in tema di politiche per l'integrazione dei cittadini stranieri	UFF.INT.PART.C OOP.DEC.	esautività delle prestazioni erogate (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA 2	8,00	7,70		2015/12		3,20	99-e1	3	3
					tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA 4	10,00	7,55	132,45	2015/12	0,00	6,33	99-t1	3	
					Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema dell'integrazione (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	4,00	375,00	2015/12	0,00	0,00	3p-1	5	
					pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	QUALITA 3	6,00	11,90	50,42	2015/12	0,00	10,60	99-c1	3	
PG	PG	2015_B_1_06_PG	Pianificazione e controllo strategico	DIREZIONE PIANIFICAZIONE E GESTIONE OPERATIVA	grado di attuazione dei programmi :% di obiettivi che concorrono alla realizzazione dei piani strategici	QUALITA 2	100,00	100	100,00	2015/12	100			5	5
					Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dopo l'approvazione e eventuali variazioni	QUALITA 3	7,00	7	100,00	2015/12	4,5			3	
					Apertura dell'ufficio: nr. ore settimanali di apertura	QUALITA	48,00	48	100,00	2015/12	48			5	
PI	PI	2015_C_3_11_PI	Servizio edilizia pubblica	SERV.PIANIF.UR BANISTICA	grado di risposta alle richieste di preventivo di spesa per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo di spesa presentate nell'anno / n. richieste di preventivo concluse nell'anno	QUALITA 2	80,00	90		2015/12		80,00		5	5
					tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la trasformazione regime giuridico dell'alloggio PEEP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa.	QUALITA 4	25,00	20,00	80,00	2015/12		25,00		5	
					pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	QUALITA 3	95,00	95		2015/12		95,00		5	
PI	PI	2015_C_3_10_PI	Servizio espropri	SERV.PIANIF.UR BANISTICA	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):	QUALITA 4	120,00	120,00	100,00	2015/12		120,00		5	5

					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 apertura)	QUALITA	95,00	95		2015/12	95,00		5		
					pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA 3	3,00	3,00	100,00	2015/12	3,00	numero di giorni necessari per aggiornare il sito web comunale con la pubblicazione dell'atto	5		
PI	PI	2015_C_3_01_PI	pianificazione urbanistica e del territorio	SERV.PIANIF.URBANISTICA	tempo massimo per predisporre pratica per adozione in CC dopo esame in CAT: num. Pratiche predisposte per il CC entro il tempo medio predefinito (30 gg)/Num. Tot. pratiche esaminate dalla CAT	QUALITA 4	80,00	90%		2015/12	90,00		3	5	
					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 richiesti	QUALITA 4	95,00	100%		2015/12	100,00		3		
					tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA 4	95,00	95%		2015/12	95,00		5		
					accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	70,00	100%		2015/12	70,00		5		
SL	PO	2015_B_1_10_PO	Servizi statistici	UFF PROTOCOLLO/STATISTICA	Tempo massimo delle rilevazioni: Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA 4	98	100		2015/12	95		5	5	
					Informazioni web, telefoniche, scritte ai soggetti intervistati: Numero informative dedicate / numero dei soggetti intervistati	QUALITA	100,00	100,00	100,00	2015/12	0,00	98,00		5	
					Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA 3	100,00	100,00	100,00	2015/12	0,00	90,00		5	
SL	PO	2015_C_2_07_PO	Protocollo e e archiviazione documentale	UFF PROTOCOLLO/STATISTICA	Tempo intercorrente tra la presa in consegna della corrispondenza in uscita e l'inoltro tramite servizio postale: Ore occorrenti per la ricezione, l'affrancatura, lo smistamento al servizio postale	QUALITA 4	4,00	7,00	57,14	2015/12	0,00	4,00	Tempo ottimizzato nel 2012. Suscettibile di variazioni, ancora da definire, a seguito affidamento servizio postalizzazione tramite gara.	0/1,5	3
					Utilizzo di tecnologia telematica (PEC, firma digitale) per la spedizione della documentazione in modalità informatica: Numero dei documenti inviati in modalità informatica / numero dei documenti protocollati in partenza (percentuale mensile raggiunta nell	QUALITA	51	51		2015/12	30		5		
					Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti la documentazione conservata presso l'Archivio storico e di deposito: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenere l'allineamento	QUALITA 3	6	6		2015/12	4		5		

UP	PR	2015_B_1_14_PR	Appalti opere pubbliche e manutenzione	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	coerenza con la programmazione individuata periodicamente con i R.U.P.: n. gare effettuate / n. gare programmate	QUALITA 2	90,00	90		2015/12	70	0,00	1p-1	5	5
					tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA 4	10,00	10		2015/12	10	0,00	4p-1	5	
					orario di apertura dell'Ufficio: n° ore di apertura ufficio / n° ore lavorabili	QUALITA	100,00	100		2015/12	100	0,00	99-a1	5	
					pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUALITA 3	100,00	100		2015/12	100	0,00	4p-1	5	
PV	PV	2015_B_01_P V	Approvvigionamenti	SERVIZIO PATRIMONIO E PROVVEDITORATO	Diminuzione numero procedure di acquisto per aggregazione richieste	EFFICACIA	inf. 55	15		2015/12	25		1-1e	3	5
					Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo compreso tra 5.000 e 40.000	EFFICACIA	sup. 85,50%	100		2015/12	100%		1-1a	5	
					Percentuale delle pubblicazioni sul profilo del committente o sulla piattaforma telematica, entro 5 gg. lavorativi, delle risposte ai quesiti posti dai concorrenti	EFFICIE NZA	95%	100		2015/12	100%		2-1c	5	
SG	PZ	2015_A_1_07_PZ	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	UFFICIO PARTECIPAZIONI	(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA 2	100,00	100,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	[Legenda: Re = analisi e relazioni economiche e di controllo sulle partecipate; Ag = analisi e documentazione giuridico-economica preliminare; Dn = numero di decisioni adottate (assemblee ed organi dell'ente)	5	5
					Tm = (Tc - Ta)/n	QUALITA 3	4,70	5,80	123,40	2015/12	0,00	0,00	[Legenda: Tm = tempo di risposta; Ta = data arrivo dati ; Tc = data relazione; n = n. relazioni per anno]. L'indicatore di tempestività a consuntivo (pari a 5.8) presenta degli scostamenti rispetto al dato previsionale (pari a 4.70) a causa delle seguenti motivazioni: periodo di malattia del titolare di posizione organizzativa per un periodo complessivo pari a tre mesi, mancata sostituzione della dipendente di categoria B che, a partire dal 16/09/2015, è stata trasferita ad altro ufficio.	5	

					Numero di canali informativi utilizzati/anno	QUALITA 4	4,00	4,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	Sito istituzionale dell'Ente; Albo Pretorio; Ministero dell'Economia - SIQUEL	5	
					Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno	QUALITA 3	6,00	6,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	Pubblicazione nomine e compensi (Febbraio 2015)- Pubblicazione D. Lgs 33/2013 (Enti pubblici vigilati, enti di diritto privato controllati, società partecipate e rappresentazione grafica struttura portafoglio); pubblicazione ed aggiornamento tabella procedimenti amministrativi.	5	
RA	RA	2015_A_1_04_RA	Contabilità generale	DIREZIONE RISORSE/SERVIZIO FINANZIARIO	rapporto tra Irap risparmiata e totale Irap Istituzionale teorica	QUALITA 2	25-30	27%		2015/12		0,00		5	5
					tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi)	QUALITA 4	8,00	5,16	155,04	2015/12	0,00	0,00		5	
					n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità (giorni lavorativi)	QUALITA 4	10,00	5,99	166,94	2015/12	0,00	0,00		5	
					Customer satisfaction	QUALITA	>=60	63,33%		2015/12		0,00		5	
					pubblicazione obiettivi Patto Stabilità Interno e risultati raggiunti	QUALITA 3	2,00	2,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
RA	RA	2015_A_1_03_RA	Bilancio e programmazione	DIREZIONE RISORSE/SERVIZIO FINANZIARIO	differenza tra entrate di parte corrente e uscite correnti e per rimborso prestiti (parametro virtuosità Patto Stabilità Interno: "equilibrio di parte corrente")	QUALITA 2	>=0	E 4299967.37		2015/12		0,00	Il dato è da intendersi provvisorio in quanto è in itinere il processo di riaccertamento ordinario dei residui e di verifica di esigibilità degli accertamenti e impegni imputati all'esercizio 2015	5	5
					n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUALITA 4	7,00	7,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
					Customer satisfaction Giunta Comunale e Commissione bilancio	QUALITA	>=70%	59%		2015/12		0,00	Vedasi anche documento allegato alla scheda	dato confermato dall'ufficio interessato	
					Progetto Open Bilancio	QUALITA 3	2,00	2,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	1 previsionale e 1 consuntivo	5	
SL	SD	2015_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	QUALITA 4	100%	100%		2015/12		0,00	1P-2	5	5
					Utilizzo di tecnologia informatica e telematica per la ricezione della documentazione da pubblicare all'Albo.	QUALITA	100%	100%		2015/12		0,00	2p-3	5	
					Pubblicazione sul sito web delle informazioni l'erogazione del servizio	QUALITA 3	4,00	6,00	150,00	2015/12	0,00	0,00	99-4	5	
SL	SD	2015_C_2_03_SD	servizi elettorali	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA 2	0,00	0		2015/12		0,00	6p-1	5	5

					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	QUALITA 4	99%	100%		2015/12	0,00	6p-2	5	
					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	QUALITA	50%	25%		2015/12	0,00	6p-3	0	
					Pubblicazione 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	QUALITA 3	10	86		2015/12	0,00	99-4	5	
SL	SD	2015_C_2_02_SD	Stato civile	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Stato civile accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA 2	0,00	0		2015/12	0,00	2p-1	5	5
					Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto dalla normativa / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA 4	96%	99%		2015/12	0,00	2p-2	5	
					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	QUALITA	2000	3016		2015/12	1992		5	
					Pubblicazione 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	QUALITA 3	15,00	35		2015/12			5	
SL	SD	2015_C_2_01_SD	Anagrafe	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Regolarità della prestazione erogata in riferimento al quadro normativo, alla disciplina procedimentale, alle risorse disponibili: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Anagrafe accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA 2	0	0		2015/12			5	5
					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	QUALITA 4	99%	100%		2015/12			5	
					Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso	QUALITA	3	4		2015/12			5	
					Pubblicazione 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	QUALITA 3	10	45		2015/12			5	

SE	SE	2015_C_1_06_SE	FAMIGLIE E MINORI	SERV.ED.SCOL. SOC.INTEGR.	percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero relazioni inviate)	QUALITA 4	9,00	20,00	222,22	2015/12	0,00	6,00		5	5
					Regolarità dei colloqui effettuati	QUALITA 2	100%	100%		2015/12		100%	99-e1	5	
					pertinenza delle prestazioni	QUALITA 2	100%	100%		2015/12		100%	99-e2	5	
					Esautività delle prestazioni erogate	QUALITA 2	100%	100%		2015/12		100%	99-e3	5	
					media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA 4	10,00	10,00	100,00	2015/12	0,00	10,00	99-t1	5	
					media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico	QUALITA 4	18,00	18,00	100,00	2015/12	0,00	15,00	5-t1	3	
					accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36,00	100,00	2015/12	0,00	36,00	99-a1	5	
					restituzioni delle valutazioni effettuate ed accesso agli atti (L.241)	QUALITA 3	30,00	30,00	100,00	2015/12	0,00	30,00	36	5	
					incontri nel territorio in cui si forniscono indicazioni sulle modalità di accesso	QUALITA 3	5%	5%		2015/12		5%	99-c2	5	
SE	SE	2015_C_1_02_SE	ASILI NIDO	SERV.ED.SCOL. SOC.INTEGR.	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA 2	PRESENTE	presente		2015/12		PRESENT E		5	
					n° incontri annui con genitori	QUALITA 2	4	4		2015/12		5		3	5
					Formazione permanente degli educatori	QUALITA 2	3%	3%		2015/12		3%		5	
					Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini fino n.12 mesi)	QUALITA 2	1/6	1/6		2015/12		1/6	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	5	
					Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini da 12 mesi a 23 mesi)	EFFICIE NZA	1/7	1/7		2015/12			rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	5	
					Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)	QUALITA 2	1/10	1/10		2015/12		1/9	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	3	
					Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp,tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA 4	10,00	10,00	100,00	2015/12	0,00	10,00		5	
					Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	90%	90%		2015/12		90%		5	
					Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA 3	PRESENTE	presente		2015/12		PRESENT E		5	
SE	SE	2015_C_4_01_SE	Scuole dell'infanzia	SERV.ED.SCOL. SOC.INTEGR.	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA 2	PRESENTE	presente		2015/12				5	5
					n° incontri annui con i genitori	QUALITA 2	4,00	4,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
					Formazione permanente degli educatori	QUALITA 2	2%	2%		2015/12				5	
					Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA 2	1 a 25	1/25		2015/12				5	
					Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA 4	90%	90%		2015/12				5	

					Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	presente		2015/12				5	
SE	SE	2015_C_1_1_SE	Servizi Socio-sanitari	SERV.ED.SCOL. SOC.INTEGR.	n° prese in carico /n° progetti personalizzati	QUALITA 2	150,00	150		2015/12		100,00		5	5
					n° ore annuali di formazione/n° ore lavorate	QUALITA 2	2%	2%		2015/12				5	
					N. monitoraggi annuali su progetti	QUALITA 2	2,00	2,00	100,00	2015/12	0,00	2,00		5	
					Tempo medio necessario per riposizionare il progetto (in giorni)	QUALITA 4	30,00	30,00	100,00	2015/12	0,00	30,00		5	
					Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali	QUALITA	7,00	7,00	100,00	2015/12	0,00	7,00		5	
					Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali	QUALITA	30,00	30,00	100,00	2015/12	0,00	30,00		5	
					Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio Carta dei servizi	QUALITA 3	4	4		2015/12	3			3	
SG	SG	2015_B_1_8_SG	Supporto agli organi collegiali /politici	SEGRETERIA GENERALE	conformità degli atti all'ordinamento	QUALITA 2	87,00	90	0,00	2015/12	99	87,00	1_e1	3	5
					iscrizione all'ordine del giorno entro i termini di legge o richiesti dal proponente (per le deliberazioni) e rogito tempestivo rispetto alla richiesta (per i contratti)	QUALITA 4	2,00	2	0,00	2015/12	2	2,00	1_t1	5	
					tempo messo a disposizione di amministratori e della struttura	QUALITA	100,00	100	0,00	2015/12	100	100	99_a1	5	
					comunicazioni e informazioni ad amministratori e alla struttura	QUALITA 3	2,00	2	0,00	2015/12	2	2,00	99_c1	5	
SG	SG	2015_B_1_09_SG	Affari generali	SEGRETERIA GENERALE	compiutezza delle deliberazioni in coerenza con la volontà espressa dagli organi collegiali (Percentuale deliberazioni su cui si rende necessaria una correzione sul totale deliberazioni redatte)	QUALITA 2	0,50	0,5	0,00	2015/12	0,00	0,50		3	3
					Deliberazioni GC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività	QUALITA 4	2,50	2,5	0,00	2015/12	1,23	2,33		3	
					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; mesi di luglio e agosto: dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì. %	QUALITA	74,25	80	0,00	2015/12	74,25	74,25		5	
					accessibilità al pubblico dall'albo on line	QUALITA 3	1,00	1	0,00	2015/12	1	1,00		5	
SL	SL	2015_B_1_15_SL	Centralino	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	percentuale di tempo dedicata alle telefonate esterne sul totale delle telefonate	QUALITA 4	75	75		2015/12		0,00	1p-2	5	5
					numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100	100		2015/12		0,00	1p-a1	5	
					numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	95	95		2015/12		0,00	1p- a2	5	
					tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA 3	10	10		2015/12		0,00	2p-c1	5	
SL	SL	2015_B_1_02_SL	Stampa	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA 4	7 a 1	100,00%		2015/12		7 a 1	1p-t1	5	5

					numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100,00	100	0,00	2015/12	0,00	100,00	99-a1	5	
					Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA 3	100,00	100	0,00	2015/12	0,00	100,00	1p-c1	5	
SL	SL	2015_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di reclami accolti sul funzionamento dello sportello	EFFICACIA	5	2		2015/12		0,00	99-E1	5	3
					tempo medio di erogazione di servizio	QUALITA 4	15	20		2015/12		0,00		0/1,5	
					tempo medio di attesa	QUALITA 4	15	20		2015/12		0,00		0/1,5	
					numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100	100		2015/12		0,00		5	
					numero di ore di apertura dello sportello/numero di ore di servizio	QUALITA	82	82		2015/12		0,00		5	
					numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA 3	1100	1091		2015/12		0,00	99-c1	3	
SL	SL	2015_B_1_03_SL	Comunicazione	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito	QUALITA 2	60,00	76,00	126,67	2015/12	0,00	0,00	1p-e1	5	5
					numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALITA 2	80,00	100,00	125,00	2015/12	0,00	0,00	2pe2	5	
					richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALITA 4	100,00	100,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	1p-t1	5	
					numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	QUALITA	85,00	85,00	100,00	2015/12	0,00	0,00	1p-a1	5	
SL	SL	2015_B_1_16_SL	Portineria	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA 2	15	15	100,00%			0,00	99-e1	5	5
					numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA 4	95	95	100,00%			0,00	99-t1	5	
					numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100	100	100,00%			0,00	99-a1	5	
					numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	180	180	100,00%			0,00	99-a2	5	
					numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	85	85	100,00%			0,00	99-a3	5	
SC	SN	2015_C_4_10_SN	Turismo	UFFICIO TURISMO	Esastività dell'informazione fornita: Numero richieste di informazione turistica evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA 2	90%	90		2015/12		90%	1p-1e	5	5
					Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA 2	1	1		2015/12		1	1p-2e	5	
					Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate	QUALITA 2	100%	100		2015/12		100%	5p-33	5	
					Tempo max dalla domanda di materiale alla fornitura del materiale: numero giorni intercorsi tra la domanda e la fornitura	QUALITA 4	inf.4	inf. 4		2015/12		inf.4		5	
					Accesso al Servizio Benvenuti ad Arezzo: Numero giornate di apertura al pubblico/numero giornate annue	QUALITA	100%	100		2015/12		100%	1p-1a	5	

					Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALITA 3	5	5		2015/12	5	99		5	
SC	SN	2015_C_4_09_SN	Giostra e Folklore	UFFICIO TURISMO	Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA 2	90%	90		2015/12	90%	1p-1		5	5
					Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA 2	2	1		2015/12	2	99-1		5	
					richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale	QUALITA 2	95%	95		2015/12	95%	1p-3e		5	
					fornitura della risposta: numero giorni intercorsi tra la domanda di info e la	QUALITA 4	inferiore 5	inferiore 5		2015/12	inf.5			5	
					line: Numero giornate di accesso al servizio di prenotazione/numero	OUTPUT	90%	90		2015/12	90%	1p-		5	
					Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio	QUALITA	4	4		2015/12	4	99		5	
SO	SO	2015_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	SERVIZIO PERSONALE	piani annuali di programmazione dei fabbisogni	OUTPUT	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	5
					Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA 2	100%	100%		2015/12				5	
					tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale	QUALITA 4	30gg	30gg		2015/12				5	
					Completezza delle informazioni fornite a supporto delle decisioni dell'organo politico: Redazione di una proposta di analisi dei fabbisogni a corredo della proposta di programmazione e sua esautività	QUALITA	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
					Tempo per comunicazione programmi e eventuali integrazioni a dirigenti apicali	QUALITA 3	7 gg	7gg		2015/12				5	
SP	SP	2015_B_1_04_SP	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	SERV.TUT.TERR .PROT.CIVILE	Regolarità della prestazione erogata Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALITA 2	100	100		2015/12	0	1-1		5	5
					Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza Numero dei documenti di valutazione del rischio da interferenze realizzati entro 10gg lavorativi / numero totale delle richieste	QUALITA 4	93%	93,3		2015/12	93%	3p-2		5	
					Possibilità di consultazione del personale del S.P.P. Numero di giorni in cui è possibile formulare questi ed ottenere informazioni riguardo la sicurezza dei luoghi di lavoro / numero di giorni lavorativi totali	QUALITA	97%	98		2015/12	0	99-3		5	
					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.	QUALITA 3	2,00	2,00	100,00	2015/12	0,00	2,00	99-4	5	
SP	SP	2015_C_2_6_SP	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	SERV.TUT.TERR .PROT.CIVILE	Avvisi di allerta meteo	QUANTITATIVO	20,00	25,00	125,00	2015/12	0,00	0,00		Non rilevante ai fini valutativi	5
					Verifiche dei piani manutenzione annuali dei consorzi di bonifica - n. (Dal 2013 i quattro consorzi sono sostituiti dal Consorzio Alto Valdarno)	EFFICIE NZA	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
					Numero piani manutenzione annuali dei consorzi di bonifica / numero consorzi presenti sul territorio comunale	QUALITA 2	100%	100%		2015/12				5	
					Numero di ore necessarie per la valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione Toscana	QUALITA 4	2,00	2,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	

					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	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
					Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA 3	1,00	1,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
SC	ST	2015_C_4_5-ST	Realizzazione servizi finalizzati alla promozione sportiva	UFFICIO SPORTE POLITICHE GIOVANILI	Concessioni in gestione degli impianti sportivi (attive)	QUANTITATIVO	40,00	39	0,00		40,00	0,00		1,5	1,5
					Concessioni in uso degli impianti sportivi	QUANTITATIVO	29,00	81	0,00		29,00	0,00		5	
					Procedimenti amministrativi finalizzati al rilascio di patrocini e contributi	QUANTITATIVO	36,00	27,00%	0,00		36,00	0,00		1,5	
					Procedimenti amministrativi e coordinamento attività finalizzati al rilascio di collaborazioni organizzative	QUANTITATIVO	58,00	43	0,00		58,00	58,00		1,5	
SC	ST	2015_C_4_08-ST	Realizzazione servizi rivolti ai giovani	UFFICIO SPORTE POLITICHE GIOVANILI	Esaustività della prestazione erogata: % n. di richieste di accesso ai servizi offerti evase/ n. totale di richieste di accesso ai servizi	EFFICIE NZA	95,00	95			95,00		1p-e1	5	5
					Tempi di risposta alla domanda dell'utente: Tempo medio di attesa presso Servizio Informagiovani/tempo medio totale di permanenza (attesa+erogazione)	QUALITA 4	5 minuti	5			5 minuti		1p-t1	5	
					Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	97,00	97,00%			97,00		99-a1	5	
					Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA 3	2 aggiorna menti/ann o	2			2 aggiorna menti/ann o		99-c1	5	
PI	TF	2015_C_3_03-TF	Mobilità - attività ordinaria	UFFICIO MOBILITA'	"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA 2	89%	91%		2015/12	89.5%	0,00	1-e1	3	3
					"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA 4	30,00	28,70	104,53	2015/12	24,00	0,00	1-t1	3	
					"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	25	42%		2015/12	24	0,00	1-a1	5	
					numero aggiornamenti delle info sul sito	QUALITA 3	100,00	86,00	86,00	2015/12	156,00	0,00	99-c1	1,5	
RA	TR	2015_A_1_06-TR	Tributi	UFFICIO TRIBUTI	efficacia del contrasto all'evasione ICI/IMU: entità gettito ICI/IMU recuperato riferito all'annualità oggetto di accertamento / entità del gettito ICI/IMU versato in autoliquidazione dai contribuenti riferito all'annualità oggetto di accertamento	QUALITA 2	12,00%	18,48%		2015/12		10%	L'indicatore di efficacia è stato calcolato tenendo conto dell'entità lorda degli avvisi di accertamento riferiti all'anno 2010 indipendentemente dall'anno di emissione. Pertanto l'indicatore deriva dal rapporto 2.438.901 / 13.192.880 (gettito 2010)	5	5
					tempo medio di risposta nel contenzioso tributario: (data presentazione ricorso o appello da parte del contribuente - data deposito memoria difensiva) / numero ricorsi o appelli presso le commissioni tributarie o in cassazione pervenuti da contribuenti	QUALITA 4	25,00	23,00	92,00	2015/12	0,00	30,00		5	

					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	10,00	10,00	100,00	2015/12	0,00	15,00	numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	3	
					completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno	QUALITA 3	5%	4,62		2015/12		7%		5	
IQ	UI	2015_A_3_02_UI	Sviluppo sistemi informatici	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATICI	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA 2	95%	96%		2015/12				5	5
					Mantenimento scadenze previste	QUALITA 4	95%	94%		2015/12				3	
					Orario di copertura del servizio	QUALITA	96%	97%		2015/12				5	
					Rendicontazione progetti	QUALITA 3	1	1		2015/12				5	
					numero interventi di manutenzione andati a buon fine: numero di interventi di manutenzione andati a buon fine/numero di interventi di manutenzione richiesti e verificati come tecnicamente fattibili	QUALITA 2	95,00 %	95,00%		2015/12		0,00	99 e1	5	
					tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA 4	95%	95%		2015/12			99-t1	5	
					Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento	QUALITA 3	96%	99%		2015/12			99 c1	5	
					Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95,00	96,00	101,05	2015/12				5	
UL	UL	2015_B_1_05_UL	Servizio legale	SERVIZIO LEGALE	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA 4	15	20		2015/12		0,00		1,5	1,5
					Percentuale di soddisfazione rilevata tramite customer satisfaction interna	QUALITA	80	70				0,00		1,5	
UP	UP	2015_C_3_05_UP	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, collaudo)	UFFICIO OPERE PUBBLICHE	tempo medio da approvazione progetto esec. all'indizione della gara: tempo medio fissato in 45 giorni	QUALITA 4	70%	non attendibile		2015/12		indicatore diverso	tempo medio fissato in 45 giorni	0	1,5
					Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio	QUALITA	100%	100		2015/12	100%	100%	99-a1	5	
					Pubblicazione sul sito dello stato di avanzamento dei lavori pubblici: % di pubblicazione di progetti esecutivi	QUALITA 3	30%	0		2015/12		0,00		0	
					report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA 3	2,00	2,00	100,00	2015/12	0,00	0,00		5	
SP	VF	2015_C_3_07_VF	Manutenzione verde pubblico	UF.MANUT.VERDE PUB./FORES	Effettuazione degli interventi eseguiti in rapporto alle richieste pervenute	QUALITA 2	88	70		2015/08	94	95	1p-1	1,5	3

					Tempo intercorso nella risposta alle richieste di abbattimento alberi	QUALITA 4	14	14		2015/08	9,96	14,44	2p-T1	3	
					Accesso all'ufficio	QUALITA	1.325,00	1.325,00	100,00	2015/12	1.325,00	1.325,00	4P-A1	5	
					Accesso all'ufficio	QUALITA	1.325,00	1.325,00	100,00	2015/12	1.325,00	1.325,00	4P-A1	5	
					Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti gare o avvisi	QUALITA 3	3,00	3,00	100,00	2015/12	2,00	4,00	99-C1	3	
					Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti gare o avvisi	QUALITA 3	3,00	3,00	100,00	2015/12	2,00	4,00	99-C1	3	
SP	VF	2015_C_3_12_VF	Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale.	UF.MANUT.VER DE PUB./FORES	progetti in materia di manutenzione di foreste: rapporto tra i progetti realizzati sul totale degli approvati	QUALITA 2	1,00	1,00	100,00	2015/12	1,00	0,80	1p-E1	5	5
					progetti in materia di manutenzione di foreste: rapporto tra i progetti realizzati sul totale degli approvati	QUALITA 2	1,00	1,00	100,00	2015/12	1,00	0,80	1p-E1	5	
					tempo di intervento che intercorre dalla chiamata, al raggiungimento del luogo dell'incendio boschivo, stimato in 45 minuti.	QUALITA 4	1,00	1,00	100,00	2015/12	1,00	1,00	4p-T1	5	
					tempo di intervento che intercorre dalla chiamata, al raggiungimento del luogo dell'incendio boschivo, stimato in 45 minuti.	QUALITA 4	1,00	1,00	100,00	2015/12	1,00	1,00	4p-T1	5	
					accesso all'ufficio	QUALITA	1.325,00	1.325,00	100,00	2015/12	1.325,00	1.325,00	1p-a1	5	
					accesso all'ufficio	QUALITA	1.325,00	1.325,00	100,00	2015/12	1.325,00	1.325,00	1p-a1	5	
					Pubblicazioni sul sito web e sulla stampa delle informazioni riguardante avvisi	QUALITA 3	10,00	8,00	80,00	2015/12	12,00	30,00	99-c1	0/1,5	
					Pubblicazioni sul sito web e sulla stampa delle informazioni riguardante avvisi	QUALITA 3	10,00	8,00	80,00	2015/12	12,00	30,00	99-c1	0/1,5	