

INDICATORI DI QUALITA' - CONSUNTIVO 2021

| Codice | Direzione | Codice | Descrizione | | Indicatore | Tipo | Valore Atteso | Valore raggiunto | | Valutazione complessiva |
|----------------|-----------|--------|--|------------------|--|----------|---------------|------------------|-----------|-------------------------|
| | | | | | | | 2021 | Valore 2021 | Alla data | |
| 2021_A_1_04_AF | RA | AF | UFFICIO GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITA' FINANZIARIE | Marchi Cristina | Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale | QUALITA | 100,00 | 1,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti | QUALITA3 | 4,00 | 4 | 2021/12 | |
| | | | | | Pubblicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate | QUALITA3 | 4,00 | 4 | 2021/12 | |
| | | | | | pubblicazione trimestrale ammontare complessivo debiti di funzionamento | QUALITA3 | 4,00 | 4 | 2021/12 | |
| | | | | | n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità | QUALITA4 | 3,78 | 3,96 | 2021/12 | |
| 2021_B_1_04_AM | AM | AM | SERVIZIO AMBIENTE | Baldini Giovanni | 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% | 2021/12 | 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% | 2021/12 | |
| | | | | | 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 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---------------------------------------|------------------|--|----------|--------|-------|---------|-----|
| 2021_C_2_06_AM | AM | AM | SERVIZIO AMBIENTE | Baldini Giovanni | 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 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | 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 | 2021/12 | |
| | | | | | Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno | QUALITA3 | 1,00 | 1,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2020_C_5_01_AP | AP | AP | UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE | Poponcini Aldo | Informazioni pubblicate o aggiornate sul sito web del Comune di Arezzo. | QUALITA | 69,00 | 83,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Percentuale di espositori "spuntati" entro 30 minuti | QUALITA4 | 95% | 95% | 2021/12 | |
| | | | | | Percentuale di ricorsi rigettati sul totale dei ricorsi per violazioni extra-cds presentate al Sindaco (=> 85%) | QUALITA2 | 92% | 95% | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_5_04_AP | AP | AP | UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE | Poponcini Aldo | Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni). | QUALITA4 | 9 | 9,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Evasione richieste pervenute tramite e.mail : entro 72 ore | QUALITA4 | 72,00 | 72,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_1_01_AS | SS | AS | UFFICIO SERVIZI SOCIALI | GARAVELLI PAOLA | percentuale di utenti controllati sul numero totale utenti | QUALITA2 | 33,33% | 33,33 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | 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 | 82,22% | 82,22 | 2021/12 | |
| | | | | | 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 | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---------------------------------|---------------------|---|----------|-------|-------|---------|-----|
| | | | | | Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali di apertura sportello | QUALITA | 7,00 | 7,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Capacità di riposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali di ricevimento | QUALITA | 35,33 | 35,33 | 2021/12 | |
| 2021_C_1_06_AS | SS | AS | UFFICIO SERVIZI SOCIALI | GARAVELLI PAOLA | media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni) | QUALITA4 | 15,00 | 15,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni) | QUALITA4 | 18,00 | 18,00 | 2021/12 | |
| | | | | | accesso al servizio (ore settimanali) | QUALITA | 36,00 | 36,00 | 2021/12 | |
| 2021_C_1_09_AS | SS | AS | UFFICIO SERVIZI SOCIALI | GARAVELLI PAOLA | pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale) | QUALITA3 | 100% | 100 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100) | QUALITA2 | 1% | 1,3 | 2021/12 | |
| 2021_B_1_01_CA | CA | CA | PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI | Dell'Anna Francesco | Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo fino a 40.000,00 euro | QUALITA3 | 100% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Percentuale delle risposte ai quesiti entro 5gg lavorativi | QUALITA4 | 98% | 100% | 2021/12 | |
| 2021_B_1_14_CA | CA | CA | PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI | Dell'Anna Francesco | tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara | QUALITA4 | 9,40 | 4,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate | QUALITA3 | 100% | 100% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|--|-----------------|---|----------|--------|--------|---------|-----|
| | | | | | Programma triennale LLPP ed elenco annuale: inserimento proposta delibera su JEnte almeno 10gg prima della seduta di CC | QUALITA4 | 10,00 | 10,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_08_CC | SG | CC | UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE | Zanelli Davide | Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/richieste presentate dagli utenti del servizio | QUALITA2 | 93,33% | 95 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda | QUALITA4 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura | QUALITA | 100% | 100 | 2021/12 | |
| | | | | | 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 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_A_1_01_CR | SO | CR | UFFICIO GESTIONE CONTABILE DEL PERSONALE | Ferri Gianni | tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie | QUALITA2 | 6,00 | 6,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | percentuale di buste paghe correttamente elaborate | QUALITA2 | 99,00 | 99,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_3_02_ED | GT | ED | UFFICIO EDILIZIA | Pezzuoli Gianna | Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate | QUALITA2 | 97,96% | 99,51% | 2021/12 | 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% | 2021/12 | |
| | | | | | Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office) | QUALITA | 100% | 100% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|--|-------------------|--|----------|--------|--------|---------|-----|
| | | | | | Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente | QUALITA3 | 5,00 | 3,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_1_02_EU | SS | EU | UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI | Biagini Anna Lisa | garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi | QUALITA | 1/6 | 1/6 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | 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 | 2021/12 | |
| | | | | | garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24 mesi | QUALITA2 | 1/10 | 1/10 | 2021/12 | |
| | | | | | Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti) | QUALITA3 | 1% | 1% | 2021/12 | |
| | | | | | n controlli di supervisione dei nido convenzionati | QUALITA2 | 7,00 | 7,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_4_01_EU | SS | EU | UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI | Biagini Anna Lisa | garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti | QUALITA | 1/25 | 1/25 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti | QUALITA4 | 1% | 1% | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_4_02_EU | SS | EU | UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI | Biagini Anna Lisa | Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti) | QUALITA2 | 30,00 | 30,00 | 2021/12 | 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 | 50,00 | 40,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari) | QUALITA | 100,00 | 100,00 | 2021/12 | |
| | | | | | 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 | 2021/12 | |
| | | | | | tempo medio di evasione di una pratica (ore) | QUALITA4 | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---|--------------|---|----------|--------|------|---------|-----|
| 2021_B_1_07_GI | GI | GI | SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE | Rossi Gianni | tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo | QUALITA4 | 3,00 | 3 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione | QUALITA3 | 2,10 | 2,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_13_GI | GI | GI | SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE | Rossi Gianni | completezza di rendicontazione delle spese: rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate | QUALITA2 | 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 | 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 | 0,00 | | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_16_GI | GI | GI | SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE | Rossi Gianni | numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati | QUALITA2 | 54,05% | 60% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria | QUALITA4 | 100% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali | QUALITA | 100% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale | QUALITA | 220,9% | 250% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---------------------------------|-----------------|--|----------|--------|-------|---------|-----|
| | | | | | numero di ore di apertura /numero di ore di servizio | QUALITA | 97,3% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_08_GS | GI | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rotelli Serena | Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti) i esterni richiesti) | QUALITA2 | 99,5% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni) | QUALITA4 | 1,00 | 1,00 | 2021/12 | |
| | | | | | tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione) | QUALITA4 | 4,70 | 3,33 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_3_01_GT | GT | GT | Servizio Governo del Territorio | Frescucci Paolo | 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 | 97,2% | 97,2% | 2021/12 | 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 richiesti | QUALITA4 | 96% | 97% | 2021/12 | |
| | | | | | tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche | QUALITA4 | 95,70% | 95,8% | 2021/12 | |
| | | | | | accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali) | QUALITA | 70% | 70% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---------------------------------|-----------------|---|----------|--------|--------|---------|-----|
| 2021_C_3_10_GT | GT | GT | Servizio Governo del Territorio | Frescucci Paolo | 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 | 104,40 | 100,00 | 2021/12 | 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% | 2021/12 | |
| | | | | | pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista | QUALITA3 | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_3_11_GT | GT | GT | Servizio Governo del Territorio | Frescucci Paolo | 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 | 91,7% | 95% | 2021/12 | 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 | 18,70 | 19,00 | 2021/12 | |
| | | | | | 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 | 20,00 | 20,00 | 2021/12 | |
| | | | | | pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio | QUALITA3 | 93,33% | 95% | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------|----|----|--|---------------------|---|----------|----------------|----------------|---------|-----|
| 2021_C_1_07_IP | SS | IP | UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA' | Sgaravizzi Stefania | tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio | QUALITA4 | 20,00 | 20,00 | 2021/12 | 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 | 2021/12 | |
| | | | | | Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta) | QUALITA | 15,00 | 15,00 | 2021/12 | |
| 2021_C_4_09_IP | SS | IP | UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA' | Sgaravizzi Stefania | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto | QUALITA3 | IN TEMPO REALE | IN TEMPO REALE | 2021/12 | 100 |
| 2021_A_2_01_MS | RU | MS | UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO | Badini Danilo | Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di richieste evase/richieste totali | QUALITA4 | 78 | 80% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario | QUALITA4 | 10,00 | 10,00 | 2021/12 | |
| 2021_B_1_12_MS | RU | MS | UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO | Badini Danilo | Percentuale fra gli interventi di manutenzione eseguiti / interventi di manutenzione richiesti dagli uffici | QUALITA2 | 96,7% | 98% | 2021/12 | 100 |
| 2021_C_3_13_MS | RU | MS | UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO | Badini Danilo | tempo rilascio concessioni passi carrabili | QUALITA4 | 30,00 | 30,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti | QUALITA4 | 30,00 | 30,00 | 2021/12 | |
| 2021_C_04_02_MS | RU | MS | UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO | Badini Danilo | N. richieste accettate / n totale richieste | QUALITA2 | 100% | 100% | 2021/12 | 100 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---------------------------------|-----------------------|---|----------|--------|------|---------|-----|
| 2021_A_2_01_MT | RU | MT | UFFICIO MANUTENZIONE STABILI | Meazzini Roberto | Totale richieste evase. Numero richieste evase / totale richieste | QUALITA2 | 87% | 87% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento | QUALITA4 | 5,00 | 5,00 | 2021/12 | |
| 2021_B_1_11_MT | RU | MT | UFFICIO MANUTENZIONE STABILI | Meazzini Roberto | Richieste evase. Numero richieste evase / Numero totale richieste | QUALITA2 | 100% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Tempo di evasione di una richiesta | QUALITA4 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | |
| 2021_C_3_05_OM | OM | OM | SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP. | Fabbianelli Antonella | Pubblicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti. | QUALITA3 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | 100 |
| 2021_A_1_05_PA | PV | PA | UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO | Meacci Enrico | Esautività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate | QUALITA2 | 99,7% | 99,8 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione. | QUALITA4 | 25,33 | 25 | 2021/12 | |
| | | | | | Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi | QUALITA | 4,00 | 4,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da chiarimenti forniti / numero bandi | QUALITA3 | 33,33% | 0 | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---------------------------------|------------------|---|----------|--------|--------|---------|-----|
| 2021_C_1_03_PA | PV | PA | UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO | Meacci Enrico | tempo medio per effettuare l'individuazione dell'assegnatario di un alloggio ERP dal momento della disponibilità | QUALITA4 | 12,50 | 9,22 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale) | QUALITA3 | 100% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | potenziamento contatti tra ufficio e utenti e.r.p. mediante via informatica PEC per richiesta e accesso a documentazione, informazioni, fascicolo personale (NR RICHIESTE / PRATICHE EVASE %) | QUALITA | 100% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | Richieste di riesame delle istanze di assegnazione alloggi (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100) | QUALITA2 | 4,01% | 0 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_A_1_07_PP | SG | PP | UFFICIO PARTECIPAZIONI | Moretti Fabio | (Re + Ag)/D (rapporto percentuale) | QUALITA2 | 96,10% | 97,20% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | $T_m = (T_c - T_a)/n$ | QUALITA4 | 7,40 | 6,90 | 2021/12 | |
| | | | | | Numero di canali informativi utilizzati/anno. | QUALITA4 | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno. | QUALITA3 | 4,00 | 4,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_A_1_03_RA | RA | RA | SERVIZIO FINANZIARIO | Pisacane Alfonso | n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio | QUALITA4 | 7,00 | 7,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale | QUALITA | 100% | 100% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---|---------------------|--|----------|------|------|---------|-----|
| | | | | | Progetto Open Bilancio | QUALITA3 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | |
| | | | | | tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi) | QUALITA4 | 4,40 | 3,41 | 2021/12 | |
| 2021_C_3_09_RU | RU | RU | PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO | Chieli Serena | Percentuale di installazione di nuovi punti luce ad alta efficienza (LED) / totale punti luce esistenti | QUALITA2 | 24% | 24% | 2021/12 | 100 |
| 2021_C_3_12_RU | RU | RU | PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO | Chieli Serena | progetti in materia di manutenzione di foreste:n. progetti approvati/ n. progetti presentati | QUALITA2 | 100% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Percentuale quintali di legna venduta /totale legna tagliata | QUALITA2 | 100% | 100% | 2021/12 | |
| 2021_B_1_10_SD | SS | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN | QUALITA4 | 100% | 100 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute | QUALITA3 | 100% | 100 | 2021/12 | |
| 2021_C_2_01_SD | SS | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | 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 | QUALITA2 | 0 | 0 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | 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 | QUALITA4 | 100% | 100 | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|--|---------------------|---|----------|--------|-------|---------|-----|
| 2021_C_2_03_SD | SS | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria | QUALITA2 | 0,00 | 0,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | 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 | QUALITA4 | 100% | 100 | 2021/12 | |
| | | | | | 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% | 0 | 2021/12 | |
| | | | | | 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 | QUALITA3 | 17,70 | 10,00 | 2021/12 | |
| 2021_C_2_05_SD | SS | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Pubblicazione sul sito web delle informazioni sull'erogazione del servizio | QUALITA3 | 4,00 | 4,00 | 2021/12 | 100 |
| 2021_B_1_08_SG | SG | SG | SEGRETERIA GENERALE | Pisacane Alfonso | Supporto agli amministratori e alla struttura: nr pareri resi entro 30gg / pareri resi >=80% | QUALITA | 95% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Percentuale relativa alle deliberazioni cui apportare correzioni rispetto al totale delibere | QUALITA2 | 33,33% | 20% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|--|------------------|---|----------|----------|----------|---------|-----|
| 2021_B_1_09_SG | SG | SG | SEGRETERIA GENERALE | Pisacane Alfonso | Giorni che intercorrono tra approvazione della proposta in Giunta e la stesura dell'atto pronto per la firma | QUALITA4 | 1,60 | 1,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | 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. | QUALITA | 74,25 | 100,00 | 2021/12 | |
| | | | | | accessibilità al pubblico dall'albo on line: tempo necessario per garantire il ripristino di eventuali anomalie (giorni) | QUALITA3 | 1,20 | 1,20 | 2021/12 | |
| | | | | | procedimento di accesso civico: n. procedimenti conclusi entro 25gg dalla richiesta / n. procedimenti >=80% | QUALITA4 | 80% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_15_SL | SS | SL | UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO | Adulti Cristina | numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino / numero totale di giornate lavorative ufficiali | QUALITA | 100% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio | QUALITA | 98% | 98% | 2021/12 | |
| | | | | | tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate | QUALITA3 | 15,7% | 15,70% | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_2_04_SL | SS | SL | UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO | Adulti Cristina | tempo medio di erogazione di servizio | QUALITA4 | 17,33 | 17,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | tempo medio di attesa | QUALITA4 | 13,33 | 0,00 | | |
| | | | | | numero di richieste di informazione pervenute via e-mail | QUALITA3 | 1.914,70 | 3.529,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_2_07_SL | SS | SL | UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO | Adulti Cristina | numero di appuntamenti on line sul totale degli accessi al servizio | QUALITA | 98% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Modulistica disponibile su intranet | QUALITA | 96,17% | 96,50% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|--|------------------|--|----------|--------|--------|---------|-----|
| 2021_A_1_01_SO | SO | SO | SERVIZIO PERSONALE | Rulli Lucia | Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale | QUALITA3 | 5,10 | 5,10 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_A_1_02_SO | SO | SO | SERVIZIO PERSONALE | Rulli Lucia | Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate | QUALITA2 | 98,67% | 98,48% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale | QUALITA4 | 57,67 | 58,00 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_03_SS | SS | SS | SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO | Agostini Cecilia | numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito | QUALITA2 | 80% | | | 100 |
| | | | | | numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato | QUALITA2 | 93,34% | 95 | 2021/12 | |
| | | | | | richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato | QUALITA4 | 100% | 100 | 2021/12 | |
| | | | | | numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito | QUALITA | 85% | 90 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_18_SS | SS | SS | SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO | Agostini Cecilia | Invio del report degli incontri con gestori dei servizi a tutti i partecipanti entro il termine di 7 gg | QUALITA4 | 7,00 | 7,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori | QUALITA2 | 100% | 100% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | n° incontri annui con genitori | QUALITA2 | 28,00 | 28,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Formazione e autoformazione permanente degli educatori | QUALITA2 | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini fino n.12 mesi) | QUALITA2 | 1/6 | 1/6 | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---------|------|--|--------------------|---|----------|----------|----------|---------|-----|
| 2021_C_1_02_SS | SS | SS | SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO | Agostini Cecilia | Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini da 12 mesi a 23 mesi) | QUALITA4 | 1/7 | 1/7 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi) | QUALITA2 | 1/10 | 1/10 | 2021/12 | |
| | | | | | Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp,tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni | QUALITA4 | 10,00 | 10,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido) | QUALITA | 90% | 90% | 2021/12 | |
| | | | | | Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio | QUALITA3 | PRESENTE | presente | 2021/12 | |
| | | | | | partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori | QUALITA | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Partecipazione delle famiglie: n.colloqui con i genitori nell'anno scolastico | QUALITA | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Partecipazione delle famiglie: n. incontri a tema con esperti per i genitori | QUALITA2 | 2,40 | 2,40 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_4_01_SS | SS | SS | SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO | Agostini Cecilia | Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori | QUALITA2 | presente | presente | 2021/12 | 100 |
| | | | | | n° incontri annui con i genitori | QUALITA2 | 13,00 | 13,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Formazione ed autoformazione permanente degli educatori | QUALITA2 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | |
| | | | | | Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti | QUALITA2 | 1 a 25 | 1/25 | 2021/12 | |
| | | | | | Adeguamento rispetto alle esigenze espresse | QUALITA4 | 90% | 90% | 2021/12 | |
| | | | | | Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio | QUALITA | presente | presente | 2021/12 | |
| | | | | | Partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori | QUALITA2 | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | |
| Partecipazione delle famiglie: n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico | QUALITA | 3,00 | 3,00 | 2021/12 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_1_08_ST | SS | ST | UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE | Buoncompagni Paola | RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE INFORMAZIONI SUL TEMA DELLA RIFORMA TERZO SETTORE 7gg lavorativi | QUALITA4 | 6,00 | 6,00 | 2021/12 | 100 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|--|--------------------|--|----------|----------------|----------------|---------|-----|
| 2021_C_4_05_ST | SS | ST | UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE | Buoncompagni Paola | Tempi di risposta tra la presentazione istanza di concessione in uso impianti sportivi e palestre e risposta all'utente | QUALITA4 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto | QUALITA3 | IN TEMPO REALE | in tempo reale | 2021/12 | |
| 2021_C_4_08_ST | SS | ST | UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE | Buoncompagni Paola | 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 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative) | QUALITA | 90% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto | QUALITA3 | IN TEMPO REALE | in tempo reale | 2021/12 | |
| 2021_C_3_04_TA | AM | TA | UFFICIO TUTELA AMBIENTALE | Forzoni Alessandro | Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate | QUALITA2 | 100% | 100% | 2021/12 | 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% | 2021/12 | |
| | | | | | Accesso agli uffici (front-office e back-office):-N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office | QUALITA | 90% | 90% | 2021/12 | |
| | | | | | Accesso agli uffici (front-office e back-office):-N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office | QUALITA | 90% | 90% | 2021/12 | |
| | | | | | Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica | QUALITA3 | 100% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | interventi conclusi rispetto alla richiesta (calcolati sul prodotto 1) | QUALITA2 | 96,82% | 92% | 2021/12 | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|---|---------------------|--|----------|--------|--------|---------|-----|
| 2021_C_3_03_TF | GT | TF | UFFICIO MOBILITA' | Frescucci Paolo | tempo medio conclusione intervento(calcolato su prodotto 1) | QUALITA4 | 13,50 | 18,00 | 2021/12 | 80 |
| | | | | | "percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1) | QUALITA | 42,96% | 60,4% | 2021/12 | |
| | | | | | numero aggiornamenti delle info sul sito | QUALITA3 | 101,33 | 107,50 | 2021/12 | |
| 2021_C_3_08_TF | GT | TF | UFFICIO MOBILITA' | Frescucci Paolo | Tempo medio evasione pratica | QUALITA4 | 20,00 | 20,00 | 2021/06 | 100 |
| 2021_C_5_03_TP | GT | TP | UFFICIO VICECOMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE | Milloni Massimo | Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni) | QUALITA4 | 9,00 | 9,00 | 2021/12 | 100 |
| 2021_A_1_06_TR | RA | TR | UFFICIO TRIBUTI | Rossi Mario Daniele | 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 | 20,44% | 20,87% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | 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 | QUALITA4 | 29,00 | 29,00 | 2021/12 | |
| | | | | | 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 | 31,67 | 32,00 | 2021/12 | |
| | | | | | completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno | QUALITA3 | 7,82% | 3,44% | 2021/12 | |
| 2021_C_4_06_TU | SG | TU | UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE | Guadagni Laura | Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto. Numero aggiornamenti annuali effettuati nelle schede inserite nel sito | QUALITA3 | 6,00 | 14,00 | 2021/12 | 100 |

| | | | | | | | | | | |
|----------------|----|----|--|-------------------|---|----------|--------|--------|---------|-----|
| 2021_A_3_01_UI | GI | UI | UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI | PAGGINI MAURIZIO | 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 | QUALITA2 | 97% | 97% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni | QUALITA4 | 96,67% | 96,67% | 2021/12 | |
| | | | | | Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento | QUALITA3 | 98,11% | 98,11% | 2021/12 | |
| | | | | | Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale | QUALITA | 95% | 95% | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_A_3_02_UI | GI | UI | UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI | PAGGINI MAURIZIO | Grado di copertura degli interventi programmati. | QUALITA2 | 95,27% | 95,27% | 2021/12 | 100 |
| | | | | | Mantenimento scadenze previste | QUALITA4 | 95% | 95% | 2021/12 | |
| | | | | | Orario di copertura del servizio | QUALITA | 96,78% | 96,78% | 2021/12 | |
| | | | | | Rendicontazione progetti | QUALITA3 | 100% | 100 | 2021/12 | |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_B_1_05_UL | UL | UL | SERVIZIO LEGALE | Rulli Lucia | media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio | QUALITA4 | 24,33 | 14,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_3_05_UP | OM | UP | UFFICIO OPERE PUBBLICHE | Marchi Luca | Pubblicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti | QUALITA3 | 2,00 | 2,00 | 2021/12 | 100 |
| | | | | | | | | | | |
| 2021_C_3_08_UT | GT | UT | UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO | Guidelli Stefania | "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 | 2021/12 | 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 | 99,34% | 100% | 2021/12 | |
| | | | | | accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate | QUALITA | 99,11% | 99,11% | 2021/12 | |

