

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/ricieste 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
					$Tm = (Tc - Ta)/n$	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	

