

### Sintesi qualità dei servizi anno 2022

Macrofunzione	Funzione Macro	Codice Scheda	Titolo	Centro di Responsabilità			Responsabile	Assessorato	DATI RELATIVI AGLI INDICATORI						VALUTAZIONE OIV		
				Servizio	Ufficio	Descrizione			Indicatore	Tipo	Valore Atteso 2022	Raggiungimento		Valori anni precedenti		Note Indicatore	
												Valore 2022	Anno - 1 2021	Anno - 2 2020			
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_04_AF	Contabilità generale	RA	AF	UFFICIO GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITA' FINANZIARIE	Marchi Cristina	Assessore Merelli	Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100%	100%	100%	100%		100	
									pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00			
									Pubblicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00			
									pubblicazione trimestrale ammontare complessivo debiti di funzionamento	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00			
									n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità	QUALITA4	4,20	3,73	4,00	4,03			
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_04_AM	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Baldini Giovanni	Assessore Sacchetti	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%	100%	100%	1-1	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%	93%	93%	3p-2		
									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	2,00	2,00	99-4		

C	Funzioni primarie	2022_C_2_06_AM	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Baldini Giovanni	Assessore Sacchetti	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	2,00	2,00	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	24,00	24,00		
									Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA3	1,00	1,00	1,00	1,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa.	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Poponcini Aldo	Sindaco Ghinelli	Percentuale di espositori "spuntati" entro 30 minuti	QUALITA4	95%	100%	95%	90%	100	
									Percentuale di ricorsi rigettati sul totale dei ricorsi per violazioni extra-cds presentate al Sindaco (=> 85%)	QUALITA2	93%	95%	95%	94%		
C	Funzioni primarie	2022_C_5_04_AP	Gestione delle procedure sanzionatorie, Accessi alla ZTL, Centrale Operativa.	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Poponcini Aldo	Sindaco Ghinelli	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALITA4	8,70	7	9,00	9,00	NUOVO Indicatore (proveniente dall'attività 2017_C_5_02_AP)	100
									Evasione richieste pervenute tramite e.mail : entro 72 ore	QUALITA4	72,00	48	72,00	72,00	Indicatore superato, risposte entro le 48 ore invece delle 72 previste	
C	Funzioni primarie	2022_C_5_05_AP	Attività amministrative. Redazione atti, provvedimenti, gare.	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Poponcini Aldo	Sindaco Ghinelli	Informazioni pubblicate o aggiornate sul sito web del Comune di Arezzo.	QUALITA3	12,00	73			100	
									percentuale di utenti controllati sul numero totale utenti	QUALITA2	33%	33	33,3	33,3%	P4	

C	Funzioni primarie	2022_C_1_01_AS	Servizi Socio-sanitari	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	GARAVELLI PAOLA	Vicesindaco Tanti	accesso agli uffici da parte degli utenti per verifiche costi compartecipazione e altri profili dei fascicoli personali (percentuale ore apertura al pubblico su ore settimanali lavorate)	QUALITA	79,6%	79,6	82,2%	66,67	P1, P2, P4,	100
									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	100%	100%		
									Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale ore settimanali di apertura sportello	QUALITA	7,00	7,00	7,00	7,00		
									Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i Presidi ore settimanali di ricevimento	QUALITA	35,10	35,10	35,30	34,00	Il progetto di miglioramento del 2018 ha ampliato l'orario di ricevimento del pubblico da parte degli assistenti sociali di 6 ore settimanali	
C	Funzioni primarie	2022_C_1_06_AS	FAMIGLIE E MINORI	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	GARAVELLI PAOLA	Vicesindaco Tanti	CENTRO AFFIDI - media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	15,00	15,00	15,00	15,00	99-t1 centro affidi	100
									SERVIZI SOCIALI - media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	18,00	18,00	18,00	18,00	5-t1 servizi sociali	
									accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36,00	36,00	36,00	99-a1	
			Servizio assegnazione						pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100	100%	100%	P1, P2, P3, P5, P6,	

C	Funzioni primarie	2022_C_1_09_AS	contributi per problematiche abitative	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	GARAVELLI PAOLA	Vicesindaco Tanti	Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	1,7	1,67	1,3	2,8		100
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_01_CA	Approvvigionamenti	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	Dell'Anna Francesco	Assessore Casi	Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo fino a 40.000,00 euro	QUALITA3	100%	100%	100%	100%		100
									Percentuale delle risposte ai quesiti entro 5gg lavorativi	QUALITA4	98,7%	100%	100%	100%		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_14_CA	Appalti opere pubbliche e manutenzione	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	Dell'Anna Francesco	Assessore Casi	tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA4	7,40	7,35	4,00	9,10	4p-1	100
									pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: n. sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	4p-1	
									Programma triennale LLPP ed elenco annuale: inserimento proposta delibera su JEnte almeno 10gg prima della seduta di CC	QUALITA4	10,00	14,00	10,00	10,00		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/POLITICI	SG	CC	UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Zanelli Davide	Presidente Stella	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	93,7%	94	95%	93		100
									Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA4	2,00	2,00	2,00	2,00		
									Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100	100%	100%		
									Comunicazioni e informazioni ad amministratori, alla struttura ed ai cittadini: tempo medio necessario all'aggiornamento del sito Web dell'Ente rispetto alle modifiche verificatesi di Consiglio Comunale e Commissioni Consiliari	QUALITA3	1,00	1,00	1,00	1,00		

A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_01_CR	Gestione risorse umane	SO	CR	UFFICIO GESTIONE CONTABILE DEL PERSONALE	Ferri Gianni	Assessore Carletti	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA2	6,00	6,00	6,00	6,00	3p-1	100
									percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA2	99%	99%	99%	99%	3p-2	
C	Funzioni primarie	2022_C_3_02_ED	Edilizia	GT	ED	UFFICIO EDILIZIA	Pezzuoli Gianna	Assessore Lucherini	Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA2	99,5%	99,39	99,5%	99,9%		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%	100%	100%		
									Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%	100%	100%		
									Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	4,30	3,00	3,00	5,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_1_02_EU	Asili Nido	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Biagini Anna Lisa	Vicesindaco Tanti	garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi	QUALITA	1/6	1/6	1/6	1/6	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	1/7	1/7		
									garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24 mesi	QUALITA2	1/10	1/10	1/10			
									Garanzia di appropriatezza atti prodotti ( % richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA3	1%	1%	1%	1%		

									n controlli di supervisione dei nido convenzionati	QUALITA2	7,00	7,00	7,00	7,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_4_01_EU	SCUOLE DELL'INFANZIA	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Biagini Anna Lisa	Vicesindaco Tanti	garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	1/25	1/25	1/25	1/25		100
									Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	QUALITA4	1%	1%	1%	1%		
C	Funzioni primarie	2022_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Biagini Anna Lisa	Vicesindaco Tanti	Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA2	30,00	30,00	30,00	30,00		100
									Rispetto e garanzia dei tempi di risposta previsti: Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di servizio e l'invio della risposta (n° giorni)	QUALITA4	46,70	45,00	40,00	50,00		
									Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	100,00	100,00	100,00	100,00		
									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	on	on		
									tempo medio di evasione di una pratica (ore)	QUALITA4	3,00	3,00	3,00	3,00		
									controlli sulla filiera (dispense/cucine)	QUALITA2	164,00	183,00	121,00	114,00		
									presa in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA4	24,00	24,00	24,00	24,00		
									erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA4	7,00	7,00	7,00	7,00		

C	Funzioni primarie	2022_C_4_03_EU	Servizio ristorazione scolastica	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Biagini Anna Lisa	Vicesindaco Tanti	n.punti sporzionamento	QUALITA	56,70	57,00	56,00	57,00	100	
									garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA3	86,70	89,00	38,00	97,00		
									rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA3	52,5%	55,62	20,6%	51%		
									menu dei ragazzi	QUALITA2	4,00	4,00	4,00	4,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_4_04_EU	Servizi/progetti a garanzia del diritto all'istruzione	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Biagini Anna Lisa	Vicesindaco Tanti	Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA2	98,1	98,4	98,1	97,12%	100	
									Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA4	3,00	3,00	3,00	3,00		
									Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA	61%	61	61%	1 a1		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_02_GI	Stampa	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	Rossi Gianni	Sindaco Ghinelli	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA4	100%	100%	100%	100%	1p-t1	100
									numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100%	100%	100%	100%	99-a1	
									Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	1p-c1	
R	Funzioni di	2022_R_1_07_GI	Ciclo di programmazione e	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE,	Rossi Gianni	Sindaco Ghinelli	tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA4	3,70	3	3,00	3,00	5-T1	100

	supporto	2022_B_1_07_GI	programmazione e performance	GI	GI	INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	Rossi Gianni	Sindaco Ghinelli	Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA3	2,30	2,3	2,00	3,00	3-C1	100
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_16_GI	Portineria	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	Rossi Gianni	Sindaco Ghinelli	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA2	60,7%	70%	60%	79,36%	99-e1	100
								numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA4	100%	100%	100%	100%	99-t1		
								numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%	100%	100%	99-a1		
								numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	232%	240%	250%	230%	99-a2		
								numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	100%	100%	100%	100%	99-a3		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_08_GS	Supporto agli organi collegiali /politici	GI	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rotelli Serena	Sindaco Ghinelli	Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA2	99,7%	100%	100%	100%	2_c1	100
								tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALITA4	1,00	1,00	1,00	1,00	3_t1		
								tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)	QUALITA4	3,40	2,00	3,30	3,00	1_t2		
C	Funzioni primarie	2022_C_3_01_GT	planificazione urbanistica e del territorio	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	Frescucci Paolo	Assessore Lucherini	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	97,9%	98%	97,2%	96,67%		100
								TEMPO DI RILASCIO CERTIFICATI (previsto per legge 30gg tempo medio di rilascio 20 gg): num. Certificati rilasciati entro il tempo medio predefinito (20 gg.)/Num. Tot. Certificati rilasciati	QUALITA4	96,7%	98%	97%	96,7			



									tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA4	95,9%	96%	95,8	95%		
									accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	70%	80,00%	70%	70%		
C	Funzioni primarie	2022_C_3_02_GT	Edilizia	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	Frescucci Paolo	Assessore Lucherini	Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%	100%	100%		100
							Frescucci Paolo	Assessore Lucherini	Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	4,30	4,30	3,00	5,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_3_08_GT	Servizi alle imprese e commercio	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	Frescucci Paolo	Assessore Chierici	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	2,5	0	0,00	0,00	2e-1	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	99,7%	100%	100%	100%	2t-1	
									accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	99,7%	100%	100%	100%	99-a1	
									Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00	99-c1	
									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	97,77	98%	100	93,33		

C	Funzioni primarie	2022_C_3_10_GT	Servizio espropri	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	Frescucci Paolo	Assessore Lucherini	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 "aperto	QUALITA	95%	96%	95%	95%		100
									pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA3	3,00	3,00	3,00	3,00	numero di giorni necessari per aggiornare il sito web comunale con la pubblicazione dell'atto	
C	Funzioni primarie	2022_C_3_11_GT	Servizio edilizia pubblica	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	Frescucci Paolo	Assessore Lucherini	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	92,33%	95%	95%	92%	parametro dell'indicatore invertito	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	19,00	19,00	19,00	19,00		
									tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'immobile PIP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:	QUALITA4	20,00	20,00	20,00	20,00		
									pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	QUALITA3	95%	95%	95%	95%		
									tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20	20,00	20,00	99-t1	

C	Funzioni primarie	2022_C_1_06_IP	PROGETTI E ATTIVITA' IN TEMA DI INTEGRAZIONE /IMMIGRAZIONE	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	Sgaravizzi Stefania	Assessore Carlettoni	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	6,00	6,00	99-c1	100
									Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15	15,00	15,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_1_07_IP	Progetti e attività in tema di pari opportunità	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	Sgaravizzi Stefania	Assessore Carlettoni	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20	20,00	20,00	99-t1	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	6,00	6,00	99-c1	
									Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15	15,00	15,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_4_09_IP	Servizio Civile	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	Sgaravizzi Stefania	Assessore Carlettoni	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	IN TEMPO REALE	IN TEMPO REALE		99-c1	100	
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_2_01_MS	Manutenzione del Patrimonio comunale Strade	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Badini Danilo	Assessore Casi	Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di richieste evase/ricieste totali	QUALITA4	78,7%	80%	80%	70%		100
									Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario	QUALITA4	10,00	10	10,00	10,00		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_12_MS	Gestione Autoparco comunale	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Badini Danilo	Assessore Casi	Percentuale fra gli interventi di manutenzione eseguiti / interventi di manutenzione richiesti dagli uffici	QUALITA2	97,7%	98%	98%	95%		100
			concessioni occupazione suolo				Badini Danilo	Assessore Casi	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA4	30,00	30	30,00	30,00		

C	Funzioni primarie	2022_C_3_13_MS	pubblico per passi carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze dirigenziali, transiti in deroga e trasporti eccezionali	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Badini Danilo	Assessore Casi	tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA4	30,00	30	30,00	30,00		100
C	Funzioni primarie	2022_C_04_02_MS	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Badini Danilo	Assessore Casi	N. richieste accettate / n totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_2_01_MT	Manutenzione del Patrimonio comunale (stabili, scuole, impianti sportivi, verde pubblico...)	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	Meazzini Roberto	Assessore Casi	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	87%	87%	87%	89%		100
									Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	5,00	5,00	5,00	5,00		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_11_MT	Magazzino	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	Meazzini Roberto	Assessore Casi	Richieste evase. Numero richieste evase / Numerom totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
									Tempo di evasione di una richiesta	QUALITA4	2,00	2	2,00	2,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_3_05_OM	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, varianti e collaudo)	OM	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	Fabbianelli Antonella	Assessore Casi	Tempi di istruttoria nuove lottizzazioni		30	30			tempo espresso in giorni	60
									Publicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti.	QUALITA3	2,00	4,00	2,00	2,00	report non pubblicato ma condiviso con l'assessore e gli uffici coinvolti	

A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_05_PA	Gestione del patrimonio	PT	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	Dell'Anna Francesco	Assessore Merelli	Esautività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA2	99,6%	100%	99,8%	100%		100
									Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione (Regolamento Comunale = 30gg)	QUALITA4	32,50	30,00	25,00	0,00		
									Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi	QUALITA	3,00	3,00			indicatore modificato nel 2022	
									Chiarimenti forniti / chiarimenti richiesti	QUALITA3	100%	100%	0	n.v.	nuovo indicatore dal 2022 - validato da oiv	
C	Funzioni primarie	2022_C_1_03_PA	Servizio assegnazione alloggi E.R.P	PT	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	Dell'Anna Francesco	Assessore Manneschi	tempo medio per effettuare l'individuazione dell'assegnatario di un alloggio ERP dal momento della disponibilità	QUALITA4	10,8	10,8	9,22	12,50		100
									pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	P1, P2, P3, P5, P6,	
									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%	100%	100%	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	
									richieste di riesame assegnazione fondate (sul totale di quelle ricevute)	QUALITA2	2,00	0,00	0,00	0,00	NUOVO INDICATORE DAL 2022	

A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_07_PP	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	SG	PP	UFFICIO PARTECIPAZIONI	Moretti Fabio	Assessore Chierici	(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA2	96,53%	97,30%	97,20%	96,40%	[Legenda: Re = analisi e relazioni economiche e di controllo sulle partecipate; Ag = analisi e documentazione giuridico-economica preliminare; Dn = numero di decisioni proposte/adottate (assemblee ed organi dell'ente)]
									Tm = (Tc - Ta)/n	QUALITA4	7,1	7,2	6,90	7,40	[Legenda: Tm = tempo di risposta; Ta = data arrivo dati ; Tc = data relazione; n = n. relazioni per anno] Il valore atteso deve essere inteso come intervallo chiuso, tra un minimo ed un massimo espresso in giorni.
									Numero di canali informativi utilizzati/anno.	QUALITA4	3,00	3,00	3,00	3,00	Sito istituzionale dell'Ente; Albo Pretorio; Ministero dell'Economia - Portale Tesoro.
															100

															Reportistica sui flussi finanziari verso le società/enti (art. 22, D. Lgs. 33/2013): Enti pubblici vigilati; Società partecipate; Enti di diritto privato controllati; Rappresentazione grafica. (Le pubblicazioni di cui all'art. 1 co. 735 della l. 296/2006 sono state abrogate dall'art. 28, lett. e. del d.lgs 175/2016.)		
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_03_RA	Bilancio e programmazione	RA	RA	SERVIZIO FINANZIARIO	Pisacane Alfonso	Assessore Merelli	n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUALITA4	7,00	7,00	7,00	7,00		100	
									Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100%	100%	100%	100%			
									Progetto Open Bilancio	QUALITA3	2,00	2,00	2,00	2,00			
									tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto ( gg lavorativi)	QUALITA4	4,10	3,27	3,41	4,60			
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_2_01_RU	Manutenzione del Patrimonio comunale (stabili, scuole, impianti sportivi, verde pubblico...)	RU	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	Chieli Serena	Assessore Casi	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2		97%			DAL 2022	Manca il valore atteso n.v	
									Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4		3			DAL 2022		

C	Funzioni primarie	2022_C_3_09_RU	Pubblica illuminazione	RU	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	Chieli Serena	Assessore Casi	Percentuale di installazione di nuovi punti luce ad alta efficienza (LED) / totale punti luce esistenti	QUALITA2	24%	24%	24%	24%		100
C	Funzioni primarie	2022_C_3_12_RU	Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale.	RU	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	Chieli Serena	Assessore Casi	progetti in materia di manutenzione di foreste: n. progetti approvati/ n. progetti presentati	QUALITA2	100%	100%	100%	100%	1p-E1	100
									Percentuale quintali di legna venduta /totale legna tagliata	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_10_SD	Servizi statistici	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Sindaco Ghinelli	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA4	100%	100	100%	100%		100
									Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA3	100%	100	100%	100%		
C	Funzioni primarie	2022_C_2_01_SD	Anagrafe	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Sindaco Ghinelli	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	0	0		
									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	100%	100%		100



									<p>Publicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne</p>	QUALITA3	10,00	10,00	10,00	10,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_2_02_SD	Stato civile	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Sindaco Ghinelli	<p>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</p>	QUALITA2	0	0		0	2p-1	
									<p>Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto dalla normativa / numero totale di richieste di prestazione pervenute</p>	QUALITA4	99%	99	99%	99%	2p-2	
									<p>Utilizzo di tecnologia telematica (PEC + firma digitale, cancelleria telematica) per la spedizione della documentazione in modalità informatica: Numero dei documenti informatici pervenuti tramite utilizzo di PEC + firma digitale o cancelleria telematica</p>	QUALITA	9.784,30	10.911,00	10.911,00	9.307,00		
									<p>Publicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne</p>	QUALITA3	20,00	20,00	20,00	20,00		
																100

C	Funzioni primarie	2022_C_2_03_SD	servizi elettorali	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Sindaco Ghinelli	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	0,00	0,00	6p-1	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	100%	100%	6p-2	
									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%	50%		50%	NOTE ISTRUTTORIA: GLI INDICATORI SONO RENDICONTABILI SOLO IN OCCASIONE DELLE TORNATE ELETTORALI	
									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	0,00	16,00	0,00	16,00	NOTE ISTRUTTORIA: GLI INDICATORI SONO RENDICONTABILI SOLO IN OCCASIONE DELLE TORNATE ELETTORALI	
C	Funzioni primarie	2022_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Sindaco Ghinelli	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sull'erogazione del servizio	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00	99-4	100
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_08_SG	Supporto agli organi collegiali /politici	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	Pisacane Alfonso	Sindaco Ghinelli	Supporto agli amministratori e alla struttura: nr pareri resi entro 30gg / pareri resi >=80%	QUALITA4	100%	100%	100%	100%	99_a1	100

B	Funzioni di supporto	2022_B_1_09_SG	Affari generali	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	Pisacane Alfonso	Sindaco Ghinelli	Percentuale relativa alle deliberazioni cui apportare correzioni rispetto al totale delibere	QUALITA2	23,3%	20%	20%	20%	100	
									Giorni che intercorrono tra approvazione della proposta in Giunta e la stesura dell'atto pronto per la firma	QUALITA4	1,10	1,00	1,00	1,00		
									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	87,10%	97,20%				
									accessibilità al pubblico dall'albo on line: tempo necessario per garantire il ripristino di eventuali anomalie (giorni)	QUALITA3	1,23	1,00	1,20	1,50		
									procedimento di accesso civico: n. procedimenti conclusi entro 25gg dalla richiesta / n. procedimenti >=80%	QUALITA4	90%	100%	80%	100%		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_15_SL	Centralino	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	Adulti Cristina	Sindaco Ghinelli	numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%	100%	100%	1p-a1	100
									numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	99%	100%	98%	99%	1p- a2	
									tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA3	15,9%	16%	15,70%	20%	2p-c1	
C	Funzioni primarie	2022_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	Adulti Cristina	Sindaco Ghinelli	tempo medio di erogazione di servizio	QUALITA4	18,00	18,00	17,00	19,00		100
									numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA3	2.591,00	3.000,00	3.529,00	2.894,00	99-c1	
									Tempo medio per appuntamento (gg lavorativi rilevati su base annua come media su tutti i servizi - con rilevazione settimanale)	QUALITA4	5,00	4,90			Nuovo indicatore da luglio 2022	

C	Funzioni primarie	2022_C_2_07_SL	Protocollo e archiviazione documentale	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	Adulti Cristina	Sindaco Ghinelli	numero di appuntamenti on line sul totale degli accessi al servizio	QUALITA	98,66%	100%	100%	98%		100
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_01_SO	Gestione risorse umane	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	Rulli Lucia	Assessore Carlettini	Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	96,3%	96,3	96,5%	96,50%	99-1	100
									Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA3	5,10	5,00	5,10	5,30	99-1	
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	Rulli Lucia	Assessore Carlettini	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA2	98,2%	100	98,5%	100%		100
									approvazione della proposta di programmazione dei fabbisogni di personale entro il 31 gennaio di ogni anno	QUALITA4	31/01/2022	17 dicembre 2021			RICHIESTA LA MODIFICA DELL'INDICATORE NEL 2022 MA IN REALTA' IL PIANO 2022 ERA GIA' STATO APPROVATO NEL DIC 2021	
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_03_SS	Comunicazione	SS	SS	SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO	Agostini Cecilia	Sindaco Ghinelli	numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALITA2	93,33%	95	95%	95%	2p#2	100
									richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALITA4	100%	100	100%	100%	1p-t1	
									numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	QUALITA	86,7%	87	90%	85%	1p-a1	

B	Funzioni di supporto	2022_B_1_18_SS	Attività di staff della Direzione	SS	SS	SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO	Agostini Cecilia	Vicesindaco Tanti	Invio del report degli incontri con gestori dei servizi a tutti i partecipanti entro il termine di 7 gg	QUALITA4	7,00	7,00	7,00	7,00		100
C	Funzioni primarie	2022_C_1_02_SS	ASILI NIDO	SS	SS	SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO	Agostini Cecilia	Vicesindaco Tanti	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
								n° incontri annui con genitori	QUALITA2	29,30	30,00	28,00	30,00			
								Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	3,00	4,00	3,00	3,00	PERCENTUALE CALCOLATA SUL TEMPO LAVORO		
								Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti ( bambini fino a 12 mesi)	QUALITA2	1/6	1/6	1/6	1/6	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014		
								Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti ( bambini da 12 mesi a 23 mesi)	QUALITA4	1/7	1/7	1/7	1/7	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014		
								Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)	QUALITA2	1/10	1/10	1/10	1/10	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014		
								Adeguatezza rispetto alle esigenze espresse ( rapp. tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA4	10,00	10,00	10,00	10,00			
								Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura( customer genitori fruitori nido)	QUALITA	90%	100%	90%	90%			
								Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA3	on	on	on	PRESENTE			
								partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA	3,00	3,00	3,00	3,00			

									Partecipazione delle famiglie: n.colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3,00	3,00	3,00		
									Partecipazione delle famiglie: n. incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA2	2,20	3,00	0,00			
C	Funzioni primarie	2022_C_4_01_SS	Scuole dell'infanzia	SS	SS	SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO	Agostini Cecilia	Vicesindaco Tanti	n° incontri annui con i genitori	QUALITA2	13,30	16,00	13,00	13,00		
									Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	2,00	3,00	2,00	2,00		
									Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA2	1/25	1/25	1/25	1/25		
									Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA4	90%	90%	90%	90%		
									Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	presente	presente	presente		
									Partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA2	3,00	3,00	3,00	3,00		
									Partecipazione delle famiglie: n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3,00	3,00	3,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_1_08_ST	GESTIONE ALBI TERZO SETTORE ED ELENCO COMUNALE - GESTIONE RUNTS	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	Buoncompagni Paola	Vicesindaco Tanti	RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE INFORMAZIONI SUL TERZO SETTORE 7gg lavorativi	QUALITA4	6,00	6,00	6,00	6,00		

C	Funzioni primarie	2022_C_4_05_ST	Realizzazione servizi finalizzati alla promozione sportiva	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	Buoncompagni Paola	Assessore Scapecchi	Tempi di risposta tra la presentazione istanza di concessione in uso impianti sportivi e palestre e risposta all'utente	QUALITA4	2,00	2,00	2,00	2,00		100
									Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	IN TEMPO REALE	in tempo reale	IN TEMPO REALE	IN TEMPO REALE	99-c1	
C	Funzioni primarie	2022_C_4_08_ST	Realizzazione servizi rivolti ai giovani	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	Buoncompagni Paola	Assessore Scapecchi	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	5,00	5,00	1p-t1	100
									Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	91%	100%	100%	75%	99-a1	
									Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	IN TEMPO REALE	in tempo reale	IN TEMPO REALE	IN TEMPO REALE	99-c1	
C	Funzioni primarie	2022_C_3_04_TA	Servizi per l'ambiente	AM	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	Forzoni Alessandro	Assessore Sacchetti	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA2	100%	100	100%	100%		100
									Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA4	100%	100	100%	100%		
									Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA	90%	90	90%	90%		
									Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA	90%	90	90%	90%		

									Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA3	100%	100	100%	100%		
C	Funzioni primarie	2022_C_3_03_TF	Mobilità - attività ordinaria	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	Frescucci Paolo	Assessore Casi	"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA2	94,8%	95,97 %	92%	97,5%	1-e1	100
									"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA4	15,20	14,59	18,00	15,10	1-t1	
									"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	51,2%	55,45 %	60,4%	51,8	1-a1	
									numero aggiornamenti delle info sul sito	QUALITA3	107,50		107,00	110,00	Il dato non è più rilevabile da quando è stato implementato il nuovo sito comunale - l'indicatore non è più misurabile - va eliminato	
C	Funzioni primarie	2022_C_3_08_TF	Concessioni di suolo pubblico: telefonia, pubblici esercizi somministrazione, cantieri, traslochi e per iniziative benefiche, politiche, religiose, promozionali.	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	Frescucci Paolo	Assessore Chierici	tempo medio evasione pratica < 20 gg	QUALITA4	20,00	16,00	20,00	15,00		100
C	Funzioni primarie	2022_C_5_03_TP	Sicurezza urbana e polizia giudiziaria.	AP	TP	UFFICIO VICECOMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	Milloni Massimo	Sindaco Ghinelli	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni)	QUALITA4	9,00	9	9,00	9,00		100



A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_1_06_TR	Tributi	RA	TR	UFFICIO TRIBUTI	Rossi Mario Daniele	Assessore Merelli	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	20,1%	21,2	20,9	19,82%	L'indicatore di efficacia è calcolato tenendo conto dell'entità lorda degli avvisi di accertamento riferiti all'anno 2017 indipendentemente dall'anno di emissione.	80
									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	29,00	29,00		
									informazione sui tributi locali reperibile on line (accessibilità multicanale): numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	QUALITA	29,00	30,00	32,00	31,00	numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	
									completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno	QUALITA3	5,6%	6,5%	3,4	8,35%	si considerano gli accertamenti emessi ai fini IMU e TARI	
C	Funzioni primarie	2022_C_4_06_TU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività attività espositive	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura	Sindaco Ghinelli	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	9,30	10,00	14,00	9,00	99-c1	100
									Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA2	100%	100%	100%	100%	3p-e3	

C	Funzioni primarie	2022_C_4_07_TU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo;prosa, musica,danza	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura	Sindaco Ghinelli	Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1,00	1,00	1,00	1,00	4p-1	100
									Publicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto: numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	20,00	20,00	17,00	35,00	99-c1	
C	Funzioni primarie	2022_C_4_09_TU	Giostra e Folklore	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura	Sindaco Ghinelli	Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100%	0	1p-1 nessuna giostra si è tenuta nell'anno 2020	100
									Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA2	1,00	1,00	1,00	0,00	99-1	
									Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100%	0	1p-3e nessuna giostra si è tenuta nell'anno 2020	
									Tempo max di risposta alle richieste di informazioni	QUALITA4	2,50	2,50	1,00	0,00		
C	Funzioni primarie	2022_C_4_10_TU	Turismo	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura	Assessore Chierici	Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate	QUALITA2	100%	100%	100%	100%	5p-33	100
									Publicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALITA3	6,70	6,00	10,00	5,00	99	

A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_3_01_UI	GESTIONE SERVIZI INFORMATIVI	GI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	PAGGINI MAURIZIO	Assessore Manneschi	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%	97%	97%	99 e1	100	
									tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA4	96,9%	97%	96,7%	97%	99-t1		
									Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento	QUALITA3	98,1%	98%	98,1%	98,33%	99 c1		
									Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95%	95%	95%	95%			
A	Funzioni di sostenibilità	2022_A_3_02_UI	SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI	GI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	PAGGINI MAURIZIO	Assessore Manneschi	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA2	95,3%	95%	95,3%	95,20%		100	
									Mantenimento scadenze previste	QUALITA4	95%	95%	95%	95%			
									Orario di copertura del servizio	QUALITA	96,7%	97%	96,8%	96,33%			
									Rendicontazione progetti	QUALITA3	100%	100%		100%	Non sono previsti progetti per l'anno 2020		
B	Funzioni di supporto	2022_B_1_05_UL	Servizio legale	UL	UL	SERVIZIO LEGALE	Rulli Lucia	Sindaco Ghinelli	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA4	22,30	22,40	14,00	30,00		100	

									Approvazione CRE		1	1						
C	Funzioni primarie	2022_C_3_05_UP	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, collaudo)	OM	UP	UFFICIO OPERE PUBBLICHE	Marchi Luca	Assessore Casi	Publicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA3	2,00	4,00	2,00	2,00			report non pubblicato ma condiviso con l'assessore e gli uffici coinvolti	60
C	Funzioni primarie	2022_C_3_08_UT	Servizi alle imprese e commercio	GT	UT	UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	Guidelli Stefania	Assessore Chierici	"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	0,00	0,00				
									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	99,3%	100%	100%	99%				
									accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	98,8%	99%	99,1	99,33%			E' compreso il tempo disponibile per gli appuntamenti	100