

Sintesi qualità dei servizi anno 2023

Macrofunzione	Descrizione	Centro di resp			Codice Scheda	DATI RELATIVI AGLI INDICATORI									VALUTAZIONE
		Serv	Uff	Descrizione		Descrizione	Tipo	Valore Atteso	Raggiungimento			Valori anni precedenti		Note Indicatore	
									Valore	%	Alla data	Anno - 1	Anno - 2		
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RA	AF	UFFICIO BILANCIO E CONTABILITÀ	2023_A_1_04_AF	Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100	100%	0,00	2023/12	100%	100%		100
						pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2023/12	4,00	4,00		
						Pubblicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2023/12	4,00	4,00		
						pubblicazione triemestrare ammontare complessivo debiti di funzionamento	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2023/12	4,00	4,00		
						n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità	QUALITA4	3,90	3,17	100,00	2023/12	3,73	4,00		
2023_B	Funzioni di supporto	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	2023_B_1_04_AM	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%	100,00	2023/12	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%	100,00	2023/12	93%	93%	3p-2	
2023_C	Funzioni primarie	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	2023_C_2_06_AM	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	100,00	2023/12	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	100,00	2023/12	24,00	24,00		
						Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA3	1,00	1,00	100,00	2023/12	1,00	1,00		
2023_C	Funzioni primarie	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	2023_C_5_01_AP	Percentuale di espositori "spuntati" entro 30 minuti	QUALITA4	95%	95%	100,00	2023/12	100%	95%		100
						Percentuale di ricorsi rigettati sul totale dei ricorsi per violazioni extra-cds presentate al Sindaco (=> 85%)	QUALITA2	94,6%	94,6%	100,00	2023/12	95%	95%		
2023_C	Funzioni primarie	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE	2023_C_5_04_AP	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALITA4	8,30	5,00	100,00	2023/12	7,00	9,00	NUOVO Indicatore (proveniente dall'attività 2017_C_5_02_AP)	100

	primarie			POLIZIA MUNICIPALE		Evasione richieste pervenute tramite e.mail : entro 72 ore	QUALITA4	64,00	64,00	100,00	2023/12	48,00	72,00		
2023_C	Funzioni primarie	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	2023_C_5_05_AP	Informazioni pubblicate o aggiornate sul sito web del Comune di Arezzo.	QUALITA3	73,00	150,00	100,00	2023/12				100
2023_C	Funzioni primarie	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	2023_C_1_01_AS	percentuale di utenti controllati sul numero totale utenti	QUALITA2	33,2	33,33%	0,00	2023/12	33%	33,3%	P4	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	76%	76%	100,00	2023/12	79,6%	82,2%	P1, P2, P4,	
						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	0,00	2023/12	100%	100%		
						Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato socialeOre settimanali di apertura sportello	QUALITA	7,00	7,00	100,00	2023/12	7,00	7,00		
						Capacità di riposta alle richieste del cittadino presso i PresidiOre settimanali di ricevimento	QUALITA	34,80	34,80	100,00	2023/12	35,10	35,30	Il progetto di miglioramento del 2018 ha ampliato l'orario di ricevimento del pubblico da parte degli assistenti sociali di 6 ore settimanali	
2023_C	Funzioni primarie	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	2023_C_1_06_AS	CENTRO AFFIDI - media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	15,00	15,00	100,00	2023/12	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	100,00	2023/12	18,00	18,00	5-t1 servizi sociali	
						accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36,00	100,00	2023/12	36,00	36,00	99-a1	
2023_C	Funzioni primarie	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	2023_C_1_09_AS	pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100	0,00	2023/12	100%	100%	P1, P2, P3, P5, P6,	100
						Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	1,90	1,70	0,00	2023/12	1,7	1,3		

2023_B	Funzioni di supporto	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	2023_B_1_01_CA	Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo fino a 40.000,00 euro	QUALITA3	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	100	
						Percentuale delle risposte ai quesiti entro 5gg lavorativi	QUALITA4	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%		
2023_B	Funzioni di supporto	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	2023_B_1_14_CA	tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA4	6,80	6,8			7,40	4,00	4p-1	100
						pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUALITA3	100%	100%	0,00		100%	100%	4p-1	
						Programma triennale LLPP ed elenco annuale: inserimento proposta delibera su JEnte almeno 10gg prima della seduta di CC	QUALITA4	11,30	11,3			14,00	10,00		
2023_B	Funzioni di supporto	SG	CC	UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	2023_B_1_08_CC	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	94%	95	0,00	2023/12	94%	95%	100	
						Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA4	2,00	2,00	100,00	2023/12	2,00	2,00		
						Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%		
						Comunicazioni e informazioni ad amministratori, alla struttura ed ai cittadini: tempo medio necessario all'aggiornamento del sito Web dell'Ente rispetto alle modifiche verificatesi di Consiglio Comunale e Commissioni Consiliari	QUALITA3	1,00	1,00	100,00	2023/12	1,00	1,00		
2023_A	Funzioni di sostenibilità		CR	UFFICIO GESTIONE CONTABILE DEL PERSONA	2023_A_1_01_CR	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA2	6,00	6,00	100,00	2023/12	6,00	6,00	3P-1	100
						percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA2	99%	99	0,00	2023/12	99%	99%	3p-2	
						Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA2	99,6%	99,7%	0,00	2023/12	99,4%	99,5%	per n. 4 SCIA è stato comunicato avvio del procedimento volto all'applicazione delle sanzioni ex DPR 380/01	100

2023_C	Funzioni primarie	GT	ED	UFFICIO EDILIZIA	2023_C_3_02_ED	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%	100,00	2023/12	100%	100%	
						Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	
						Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	3,70	3,00	81,08	2023/12	3,00	3,00	
2023_C	Funzioni primarie	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	2023_C_1_02_SS	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	100%	100	0,00		100%	100%	100
						n° incontri annui con genitori	QUALITA2	29,00	29		30,00	28,00		
						Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	3,40	3,5		4,00	3,00	PERCENTUALE CALCOLATA SUL TEMPO LAVORO	
						Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp.tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA4	10,00	5		10,00	10,00		
						Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	93,4%	94	0,00	100%	90%		
						Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA3	on	on	0,00	on	on		
						partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA	3,00	3		3,00	3,00		
						Partecipazione delle famiglie: n.colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3		3,00	3,00		
						Partecipazione delle famiglie: n. incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA2	3,00	3		3,00	0,00		
						garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi	QUALITA	1/6	1/6	0,00	1/6	1/6		
						garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini dai 12 ai 24 mesi	QUALITA2	1/7	1/7	0,00	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	0,00			1/10	1/10		
						Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA3	1%	1%	0,00			1%	1%		
						n controlli di supervisione dei nido convenzionati	QUALITA2	7,00	7				7,00	7,00		
2023_C	Funzioni primarie	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	2023_C_4_01_SS	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	100%	100	0,00			100%	100%		100
						n° incontri annui con i genitori	QUALITA2	14,00	16				16,00	13,00		
						Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	2,40	3,4				3,00	2,00		
						Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA4	90%	90%	0,00			90%	90%		
						Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	presente	0,00			presente	presente		
						Partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA2	3,00	3				3,00	3,00		
						Partecipazione delle famiglie: n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3				3,00	3,00		
						garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	1/25	1/25	0,00			1/25	1/25		
						Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	QUALITA4	1%	1%	0,00			1%	1%		
2023_C	Funzioni primarie	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	2023_C_4_02_EU	Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA2	30,00	30,00	100,00	2023/12		30,00	30,00		100
						Rispetto e garanzia dei tempi di risposta previsti: Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di servizio e l'invio della risposta (n° giorni)	QUALITA4	45,00	45,00	100,00	2023/12		45,00	40,00		
						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	2023/12		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	100,00	2023/12	on	on		
						tempo medio di evasione di una pratica (ore)	QUALITA4	3,00	3,00	100,00	2023/12	3,00	3,00		
2023_C	Funzioni primarie	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	2023_C_4_03_EU	controlli sulla filiera(dispense/cucine)	QUALITA2	139,00	180,00	100,00	2023/12	183,00	121,00		100
						preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA4	24,00	24,00	100,00	2023/12	24,00	24,00		
						erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA4	7,00	7,00	100,00	2023/12	7,00	7,00		
						n.punti sporzionamento	QUALITA	56,70	58,00	100,00	2023/12	57,00	56,00		
						garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA3	75,00	80,00	100,00	2023/12	89,00	38,00		
						rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA3	27%	27%	100,00	2023/12	55,6%	20,6%		
						menu dei ragazzi	QUALITA2	4,00	4,00	100,00	2023/12	4,00	4,00		
2023_C	Funzioni primarie	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	2023_C_4_04_EU	Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA2	97,9%	97,9%	100,00	2023/12	98,4%	98,1%		100
						Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA4	3,00	3,00	100,00	2023/12	3,00	3,00		
						Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA	61%	61%	100,00	2023/12	61%	61%	1 a1	
2023_B	Funzioni di supporto	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE	2023_B_1_02_GI	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA4	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	1p-t1	100
						numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	99-a1	
						Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA3	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	1p-c1	
2023_B	Funzioni di supporto	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE,	2023_B_1_07_GI	Efficacia della prestazione:n. variazioni al Piano della Performance effettuate entro 3 mesi dall'approvazione dello stesso, con esclusione di quelle dovute a modifiche organizzative o a disposti normativi	QUALITA2	0,00	0,00		2023/12	0,00	0,00	3-E1	100
						tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA4	3,00	3,00	100,00	2023/12	3,00	3,00	5-T1	

	supporto			INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE		Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA3	2,40	2,00	83,33	2023/03	2,30	2,00	Publicato su AT/performance il 16 marzo 2023 - Dal mese di novembre la pubblicazione viene effettuata dal servizio Segreteria Generale nell'ambito delle pubbl PIAO	
2023_B	Funzioni di supporto	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	2023_B_1_13_GI	completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA2	0,00	0,00			0,00	0,00	Nessuna rendicontazione con scadenza 2023	100
						n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	0,00	1			0,00	0,00	99-a1	
						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	1			0,00	0,00	99-c1	
2023_B	Funzioni di supporto	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	2023_B_1_16_GI	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA2	69.8%	75%	0,00		70%	60%	99-e1	100
						numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA4	100%	100%	0,00		100%	100%	99-t1	
						numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%	0,00		100%	100%	99-a1	
						numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	240%	250%	0,00		240%	250%	99-a2	
						numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	100%	100%	0,00		100%	100%	99-a3	
2023_B	Funzioni di supporto	GI	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	2023_B_1_08_GS	Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	2_c1	100
						tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	2023/12	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	2,80	1,50	100,00	2023/12	2,00	3,30	1_t2	

2023_C	Funzioni primarie	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	2023_C_3_01_GT	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	97,3%	98%	0,00	2023/12	98%	97,2%	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	97,2%	99,69%	0,00	2023/12	98%	97%	
						tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA4	95,6%	96%	0,00	2023/12	96%	95,8%	
						accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	73,4%	74%	0,00	2023/12	80%	70%	
2023_C	Funzioni primarie	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	2023_C_3_02_GT	Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	100
						Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2023/12	4,30	3,00	
2023_C	Funzioni primarie	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	2023_C_3_10_GT	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	97	100,00	2023/12	98	100	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	95,30%	95,30%	100,00	2023/12	96%	95%	
						pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista (gg)	QUALITA3	3,00	3,00	100,00	2023/12	3,00	3,00	numero di giorni necessari per aggiornare il sito web comunale con la pubblicazione dell'atto
						grado di risposta alle richieste di corrispettivo per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo concluse nell'anno/n. richieste presentate nell'anno	QUALITA2	94%	96%	0,00	2023/12	95%	95%	100

2023_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2023_B_1_12_MS	Percentuale fra gli interventi di manutenzione eseguiti / interventi di manutenzione richiesti dagli uffici	QUALITA2	97%	97%	100,00	2023/12	98%	98%	100
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2023_C_3_13_MS	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA4	30,00	30,00	100,00	2023/12	30,00	30,00	100
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2023_C_3_13_MS	tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA4	30,00	30,00	100,00	2023/12	30,00	30,00	100
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2023_C_04_02_MS	N. richieste accettate / n totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	100
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	2023_A_2_01_MT	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	87,7%	87,7%	100,00	2023/12	87%	87%	100
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	2023_A_2_01_MT	Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	5,00	5,00	100,00	2023/12	5,00	5,00	100
2023_B	Funzioni di supporto	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	2023_B_1_11_MT	Richieste evase. Numero richieste evase / Numerom totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	100
2023_B	Funzioni di supporto	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	2023_B_1_11_MT	Tempo di evasione di una richiesta	QUALITA4	2,00	2,00	100,00	2023/12	2,00	2,00	100
2023_C	Funzioni primarie	OM	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	2023_C_3_05_OM	Approvazione collaudi	QUALITA2	2,00	3,00	100,00	2023/12			100
2023_C	Funzioni primarie	OM	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	2023_C_3_05_OM	tempi di istruttoria nuove lottizzazioni	QUALITA4	30,00	30,00	100,00	2023/12		tempo espresso in giorni	100
						Esaustività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA2	99,9%	78,57	0,00	2023/12	100%	99,8%	80

2023_A	Funzioni di sostenibilità	PT	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	2023_A_1_05_PA	Media dei giorni dalla conclusione del procedimento di evidenza pubblica alla stipula del contratto	QUALITA4	27,50	27,00	100,00	2023/12	30,00	25,00		
						Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi	QUALITA	3,00	3,00	100,00	2023/12	3,00	3,00		
						Chiarimenti forniti su bandi di concessione beni immobili entro i termini previsti dal bando / richieste totali ricevute di chiarimenti su bandi di concessione beni immobili	QUALITA3	100%	100%	100,00	2023/12	100%	0		
2023_C	Funzioni primarie	PT	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	2023_C_1_03_PA	pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	P1, P2, P3, P5, P6,	60
						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%	100,00	2023/12	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	
						n° richieste riesame fondate/n° istanze assegnazione*100	QUALITA2	0,00	3,28	0,00	2023/12	0,00	0,00		
2023_A	Funzioni di sostenibilità	SG	PP	UFFICIO PARTECIPAZIONI	2023_A_1_07_PP	(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA2	96,9%	100	0,00	2023/12	97,3%	97,2%	[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)	100
						$Tm = (Tc - Ta)/n$	QUALITA4	7,20	7	97,22	2023/12	7,20	6,90	[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	100,00	2023/12	3,00	3,00	Sito istituzionale dell'Ente; Albo Pretorio; Ministero dell'Economia - Portale Tesoro.	

						Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno.	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2023/12	4,00	4,00	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.)	
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RA	RA	SERVIZIO FINANZIARIO	2023_A_1_03_RA	n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUALITA4	7,00	7,00	100,00	2023/12	7,00	7,00		100
						Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%		
						Progetto Open Bilancio	QUALITA3	2,00	2,00	100,00	2023/12	2,00	2,00		
						tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi)	QUALITA4	3,76	2,98	100,00	2023/12	3,27	3,41		
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RU	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTEN	2023_A_2_01_RU	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	97%	97%	100,00	2023/12	97%		100	
						Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	3,00	3,00	100,00	2023/12	3,00			
2023_C	Funzioni primarie	RU	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	2023_C_3_09_RU	Percentuale di installazione di nuovi punti luce ad alta efficienza (LED) / totale punti luce esistenti	QUALITA2	24%	24%	100,00	2023/12	24%	24%		100
2023_C	Funzioni	RII	RII	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE	2023_C_3_12_RII	progetti in materia di manutenzione di foreste:n. progetti approvati/ n. progetti presentati	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	1p-E1	100

2023_C	primarie			URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA	2023_C_3_12_RS	Percentuale quintali di legna venduta /totale legna tagliata	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	
2023_B	Funzioni di supporto	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2023_B_1_10_SD	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA4	100%	100 %	0,00	2023/12	100%	100%	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN
						Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA3	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	
2023_C	Funzioni primarie	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2023_C_2_01_SD	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	100,00	2023/12	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	0,00	2023/12	100%	100%	
						Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web	QUALITA3	10,00	10,00	100,00	2023/12	10,00	10,00	
						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	QUALITA2	0,00	0,00		2023/12	0,00	0,00	2p-1

2023_C	Funzioni primarie	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2023_C_2_05_SD	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sull'erogazione del servizio	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2023/12	4,00	4,00	99-4	100
2023_B	Funzioni di supporto	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	2023_B_1_08_SG	Supporto agli amministratori e alla struttura: nr pareri resi entro 30gg / pareri resi >=80%	QUALITA4	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	99_a1	100
2023_B	Funzioni di supporto	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	2023_B_1_09_SG	Percentuale relativa alle deliberazioni cui apportare correzioni rispetto al totale delibere	QUALITA2	20%	20%	100,00	2023/12	20%	20%		80
						Giorni che intercorrono tra approvazione della proposta in Giunta e la stesura dell'atto pronto per la firma	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	2023/12	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	97,2%	100%	0,00	2023/12	97,2%			
						accessibilità al pubblico dall'albo on line: tempo necessario per garantire il ripristino di eventuali anomalie (giorni)	QUALITA3	1,20	1,00	100,00	2023/12	1,00	1,20		
						procedimento di accesso civico: n. procedimenti conclusi entro 25gg dalla richiesta / n. procedimenti	QUALITA4	93,40%	70%	0,00	2023/12	100%	80%		
2023_B	Funzioni di supporto	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	2023_B_1_15_SL	numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	1p-a1	100
						numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	99%	100%	0,00	2023/12	100%	98%	1p- a2	
						tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA3	17,2%	17,4	0,00	2023/12	16%	15,7%	2p-c1	
2023_C	Funzioni primarie	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	2023_C_2_04_SL	tempo medio di erogazione di servizio	QUALITA4	18,00	18,00	100,00	2023/12	18,00	17,00		100
						tempo medio per appuntamento (gg lavorativi di attesa per appuntamento - calcolati su base annua come media per tutti i servizi con rilevazione settimanale)	QUALITA4	7,00	7,00	100,00	2023/12	4,90		variazione ammessa OIV ott 2023	

				UFFICIO ARCHIVIO		numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA3	3.141,00	4.188,00	100,00	2023/12	3.000,00	3.529,00	99-c1	
2023_C	Funzioni primarie	SS	SL	UFFICIO SPORTELLI POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	2023_C_2_07_SL	numero di appuntamenti on line sul totale degli accessi al servizio	QUALITA	99,30%	100%	0,00	2023/12	100%	100%	dato relativo agli accessi per le ricerche archivio storico	100
2023_A	Funzioni di sostenibilità	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	2023_A_1_01_SO	Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	96,40%	96,40	0,00	2023/12	96,3%	96,5%	99-1	100
						Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA3	5,10	5,10	100,00	2023/12	5,00	5,10	99-1	
2023_A	Funzioni di sostenibilità	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	2023_A_1_02_SO	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA2	99,5%	100%	0,00	2023/12	100%	98,5%		100
						approvazione della proposta di programmazione dei fabbisogni di personale entro i termini di legge	QUALITA4	31/01	13/03	0,00	2023/12	17/12		Per effetto di modifiche normative il termine di approvazione PIAO è stato prorogato dal 31.01.2023 al 15.10.2023 come comunicato da questo Servizio con nota prot. n. 23621 del 14.9.2023	
2023_B	Funzioni di supporto	SS	SS	SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO	2023_B_1_03_SS	numero di reclami evasi nel tempo dato/numero di reclami ricevuti	QUALITA2	95%	96,12	0,00	2023/12	95%	95%	2pe2 correzione descrizione 2023	100
						numero di richieste evase nel tempo dato/richieste di pubblicazione	QUALITA4	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	1p-t1	
						livello di accessibilità del sito	QUALITA	parzialmente conforme	parzialmente conforme	0,00	2023/12			1p-a1 nuovo indicatore dal 2023 - adeguamento normativa	
2023_C	Funzioni primarie	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	2023_C_1_08_ST	RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE INFORMAZIONI SUL TERZO SETTORE 7gg lavorativi	QUALITA4	6,00	5,00	100,00	2023/12	6,00	6,00		100
2023_C	Funzioni	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E	2023_C_1_05_ST	Tempi di risposta tra la presentazione istanza di concessione in uso impianti sportivi e palestre e risposta all'utente	QUALITA4	2,00	2,00	100,00	2023/12	2,00	2,00		100

2023_C	primarie	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	2023_C_4_03_ST	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	IN TEMPO REALE	in tempo reale	0,00	2023/12	IN TEMPO REALE	IN TEMPO REALE	99-c1	
2023_C	Funzioni primarie	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	2023_C_4_08_ST	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	100,00	2023/12	5,00	5,00	1p-t1	100
2023_C	Funzioni primarie	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	2023_C_4_08_ST	Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	99-a1	
2023_C	Funzioni primarie	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	2023_C_4_08_ST	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	IN TEMPO REALE	in tempo reale	0,00	2023/12	IN TEMPO REALE	IN TEMPO REALE	99-c1	
2023_C	Funzioni primarie	AM	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	2023_C_3_04_TA	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA2	100%	100	0,00	2023/12	100%	100%		100
2023_C	Funzioni primarie	AM	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	2023_C_3_04_TA	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	0,00	2023/12	100%	100%		
2023_C	Funzioni primarie	AM	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	2023_C_3_04_TA	Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA	90%	90	0,00	2023/12	90%	90%		
2023_C	Funzioni primarie	AM	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	2023_C_3_04_TA	Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA	90%	90	0,00	2023/12	90%	90%		
2023_C	Funzioni primarie	AM	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	2023_C_3_04_TA	Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA3	100%	100	0,00	2023/12	100%	100%		
2023_C	Funzioni primarie	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	2023_C_3_03_TF	"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA2	95%	96%	0,00	2023/12	95,97%	92%	1-e1	100
2023_C	Funzioni primarie	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	2023_C_3_03_TF	"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA4	15,90	14,00	100,00	2023/12	14,59	18,00	1-t1	
2023_C	Funzioni primarie	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	2023_C_3_03_TF	"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	55,9%	58%	0,00	2023/12	55,45%	60,4%	1-a1	

2023_C	Funzioni primarie	GT	TF	UFFICIO MOBILITA'	2023_C_3_08_TF	tempo medio evasione pratica < 20 gg	QUALITA4	17,00	15,00	100,00	2023/12	16,00	20,00		100
2023_C	Funzioni primarie	AP	TP	UFFICIO VICECOMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	2023_C_5_03_TP	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni)	QUALITA4	9,00	9,00	100,00	2023/12	9,00	9,00		100
						Evasione richieste pervenute tramite email: entro 72 ore	QUALITA4	72,00	72,00	100,00	2023/12	75,00	72,00		
2023_A	Funzioni di sostenibilità	RA	TR	UFFICIO TRIBUTI	2023_A_1_06_TR	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	17,3%	20,3%	0,00	2023/12	21,2%	20,9%	L'indicatore di efficacia è calcolato tenendo conto dell'entità lorda degli avvisi di accertamento riferiti all'anno 2018 indipendentemente dall'anno di emissione.	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	28	0,00	2023/12	29	29		
						informazione sui tributi locali reperibile on line (accessibilità multicanale): numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	QUALITA	31,00	31,00	100,00	2023/12	30,00	32,00	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	6%	3,90	0,00	2023/12	6,5%	3,4%	si considerano gli accertamenti emessi ai fini IMU e TARI. Sono stati annullati o rettificati 207 accertamenti TARI e 257 accertamenti IMU	
2023_C	Funzioni primarie	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	2023_C_4_06_TU	Pubblicazione nel sito web delle informazioni tematiche e news. Numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	11,00	11,00	100,00	2023/12	10,00	14,00	99-c1	100
						Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	3p-e3	100

2023_C	Funzioni primarie	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	2023_C_4_07_TU	Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	2023/12	1,00	1,00	4p-1	
						Pubblicazione nel sito web delle informazioni tematiche e news. Numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	24,00	24,00	100,00	2023/12	20,00	17,00	99-c1	
2023_C	Funzioni primarie	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	2023_C_4_09_TU	Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	1p-1	100
						Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA2	1,00	1,00	100,00	2023/12	1,00	1,00	99-1	
						Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	1p-3e	
						Tempo max di risposta alle richieste di informazioni	QUALITA4	1,75	1,75	100,00	2023/12	2,50	1,00		
2023_C	Funzioni primarie	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	2023_C_4_10_TU	Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate	QUALITA2	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	5p-33	100
						Pubblicazione sul sito web delle info tematiche e news	QUALITA3	7,00	7,00	100,00	2023/12	6,00	10,00	99	
2023_A	Funzioni di sostenibilità	GI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	2023_A_3_01_UI	Pubblicazione dichiarazione di accessibilità WCAG2.1	QUALITA	on	on	100,00	2023/12				100
						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%	100,00	2023/12	97%	97%	99 e1	
						tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA4	96,9%	96,9%	100,00	2023/12	97%	96,7%	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%	98%	100,00	2023/12	98%	98%	99 c1	
						Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95%	95%	100,00	2023/12	95%	95%		

2023_A	Funzioni di sostenibilità	GI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	2023_A_3_02_UI	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA2	95%	95%	100,00	2023/12	95%	95%	100	
						Mantenimento scadenze previste	QUALITA4	95%	95%	100,00	2023/12	95%	95%		
						Orario di copertura del servizio	QUALITA	96,7%	96,7%	100,00	2023/12	97%	96,8%		
						Rendicontazione progetti	QUALITA3	100%	100%	100,00	2023/12	100%		Non sono previsti progetti per l'anno 2020	
2023_B	Funzioni di supporto	UL	UL	SERVIZIO LEGALE	2023_B_1_05_UL	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA4	22,00	22,00	100,00	2023/12	22,40	14,00	100	
2023_C	Funzioni primarie	OM	UP	UFFICIO OPERE PUBBLICHE	2023_C_3_05_UP	Approvazione CRE	QUALITA2	1,00	1,00	100,00	2023/12			100	
2023_C	Funzioni primarie	GT	UT	UFFICIO S.U.A.P. E ATTIVITA' PRODUTTIVE	2023_C_3_08_GT	"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		2023/12	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	100%	100%	100,00	2023/12	100%	100%	2t-1	
						accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	100%	100%	100,00	2023/12	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	12,00	100,00	2023/12	4,00	4,00	99-c1	
						"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		2023/12	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	99,6%	100,00%	0,00	2023/12	100%	100%		

						accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	99%	100%	0,00	2023/12	99%	99%	E' compreso il tempo disponibile per gli appuntamento	
--	--	--	--	--	--	---	---------	-----	------	------	---------	-----	-----	---	--