

Codice	Titolo	DATI RELATIVI AGLI INDICATORI									VALUAZIONE	
		Indicatore	Tipo	Valore Atteso	Raggiungimento			Valori anni precedenti		Note Indicatore	Valutazione indicatori	Valutazione servizio
					Valore	%	Alla data	Anno - 1	Anno - 2			
2014_C_03_04_AM	Servizi per l'ambiente	Conclusione delle DIA in materia ambientale: DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA2	100,00	100,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione: Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA4	100,00	100,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Accesso agli uffici (front-office e back-office): N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA	90,00	90,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Accesso agli uffici (front-office e back-office): N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA	90,00	90,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA3	100,00	100,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_5_02_AP	Sicurezza stradale	Rapporto verbali elevati/numero agenti	QUALITA2	460,00	340,00	73,91	2014/12	0,00	0,00	accoglienza del personale dei servizi territoriali,	0 standard qualitativo non rispettato	5
		Notifica verbali-Iscrizione a ruolo: Tempi medi occorrenti per una notifica rispetto ai tempi previsti dalla legge (90 gg. per l'Italia - 360 per l'estero) - Tempi medi di immissione a ruolo dei verbali rispetto al tempo massimo (5 anni)	QUALITA4	40,00	38,00	105,00	2014/12	40,00	40,00	99-T1	5 standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Ore settimanali di apertura degli Uffici al pubblico	QUALITA	42,00	45,00	107,14	2014/12	45,00	45,00	99-A1 Dato riferito alle ore di apertura al pubblico/settimana	3 standard qualitativo rispettato	
		Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Informazioni pubblicate sul sito dell'Amm.ne	QUALITA	10,00	59,00	590,00	2014/12	10,00	10,00	Dato riferito alle informazioni pubblicate sul sito istituzionale/annuale	3 standard qualitativo rispettato	
		Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta alle informazioni	QUALITA3	3,00	3,00	100,00	2014/12	3,00	3,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta ai reclami.	QUALITA3	10,00	10,00	100,00	2014/12	10,00	10,00	99-C2	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_5_03_AP	Sicurezza urbana/polizia giudiziaria	Effettuazione interventi entro 30 min. dalla chiamata alla C.O.	QUALITA4	95%	on		2014/12	effettuati nei tempi	95% effettuati nei tempi previsti	6-t1	3 standard qualitativo rispettato	5
		Nuove strumentazioni C.O.	QUALITA	monitoraggio telefonate in	on		2014/08	180	180	telefonate in entrata: 180 in	3 standard qualitativo rispettato	
		Divulgazione reportistica periodica	QUALITA3	statistiche inferiori a 6 mesi	on		2014/12	con cadenza inferiore a 6	cadenza inferiore a 6	inferiore a 6 mesi per alcune	3 standard qualitativo rispettato	
		Presenza del servizio 365 gg. Anno dalle ore 7,00 alle ore 1,00 del giorno successivo	EFFICACIA	98%	on		2014/12	98%	98%	6-e1	3 standard qualitativo rispettato	

2014_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa	Numero di attività commerciali e pubblici esercizi/numero controlli effettuati	EFFICACIA	10,00	249,00	2.490,00	2014/12	0,00	0,00	1-e1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5	
		Numero provvedimenti rettificati-annullati/Numero provvedimenti emanati	EFFICACIA	10%	23%		2014/12	0,00	0,00	8-e1	0 standard qualitativo non rispettato		
		Tempo di risposta alle segnalazioni pervenute in materia di tutela del consumatore	QUALITA4	aggiornamento settimanale				2014/12	0,00	0,00	2-t1		3 standard qualitativo rispettato
		Informazioni reperibili sul sito web dell'Amm.ne comunale	QUALITA	aggiornamento settimanale				2014/12	0,00	0,00	99-a1		3 standard qualitativo rispettato
		Comunicati stampa/TV sull'attività svolta dalla PM	QUALITA3		80	117		2014/12	0,00	0,00	99-c1		5standard qualitativo oltre i valori programmati
2014_C_1_03_AS	Servizio assegnazione alloggi E.R.P	tempo medio per effettuare l'assegnazione di un alloggio dal momento della disponibilità (n° giorni decorrenti dalla data della comunicazione-tempo concesso dalla LRT 96/1996 giorni 30))	QUALITA4	15,00	15,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	P2	3 standard qualitativo rispettato	5	
		pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100,00	100,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	P1, P2, P3, P5, P6,	3 standard qualitativo rispettato		
		potenziamento contatti tra ufficio e utenti e.r.p. mediante via informatica (posta elettronica) per richiesta e accesso a documentazione, informazioni, fascicolo personale (percentuale %)	QUALITA	20,00	20,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	l'intento di allargare la platea degli utenti che possono accedere ad atti e	3 standard qualitativo rispettato		
		Decremento ricorsi e richieste di riesame delle istanze di assegnazione alloggi e contributi finalizzati al settore abitativo(n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	10,00	10,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato		
2014_C_1_1_AS	Servizi Socio-sanitari	convenzioni e contratti (percentuale scontamento rispetto allo scadenziario amministrativi a supporto delle attività sociali (percentuale di scontamento per verifiche costi compartecipazione e altri profili dei fascicoli personali (convenzioni, convenzioni, moduli pubblici, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli	QUALITA2	0,00	0,00		2014/12	0,00	0,00	quale 0% di scostamento	3 standard qualitativo rispettato	5	
			QUALITA4	1,00	1,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	P1	3 standard qualitativo rispettato		
			QUALITA	20,00	20,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	P1, P2, P4,	3 standard qualitativo rispettato		
			QUALITA3	100,00	100,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato		
2014_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/POLITICI	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	91	91	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	5	
		Consegna della documentazione o dei pareri richiesti: Tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA4	2	2	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato		
		Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100,00%	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato		

		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	1	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_3_08_CO	Servizi alle imprese e commercio	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	5%	2,7		2014/12	1%	0	2e-1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		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	95%	96,64		2014/12	95%	92%	2t-1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	95%	95		2014/12	95%	100%	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto: n aggiornamenti annuali delle schede	QUALITA3	3,00	16,00	533,33	2014/12	5,00	3,00	99-c1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_C_4_06_CU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività attività espositive	regolarità della prestazione erogata: numero istanze evase/numero totale istanze per sedi espositive	QUALITA2	80%	90,00%	112,50	2014/12	80%	0,00	5p-e1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		frequenza attività espositive: Numero dei giorni di apertura delle sedi espositive/365 giorni	QUALITA4	95%	82,00%	0,86	2014/12	95%	0,00	2p-t1	0 standard qualitativo non rispettato	
		prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1,00	1	100,00	2014/12	1,00	0,00	7p-1	3 standard qualitativo rispettato	
		Informazioni aggiornate web su come accedere agevolmente al servizio: Numero servizi erogati via web,fax,posta elettronica,etc/Numero totale dei servizi erogati	QUALITA	90%	90,00%	100,00	2014/12	90%	0,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione nei siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA3	30	30	100,00	2014/12	28,00	0,00	99-c1	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, l'evento, le eventuali spese a carico dell'utente: numero aggiornamenti annuali effettuati nelle schede inserite nel sito	QUALITA3	2,00	3	150,00	2014/12	2,00	0,00	99-c1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_C_4_07_CU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo:prosa, musica,danza	valutazione sulla base delle presenze agli spettacoli: n. di spettatori sul totale dei posti disponibili	QUALITA2	78	83	106,41	2014/12	75%	75%	1p-e1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		laboratori effettuati sulla base delle richieste pervenute: n. di laboratori attivati/ n. domande pervenute	QUALITA2	0,00	0	100,00	2014/12	0,00	100,00	2p-e2	3 standard qualitativo rispettato	
		Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA2	100	100	100,00	2014/12	100%	100%	3p-e3	3 standard qualitativo rispettato	

		Puntualità: giorni di erogazione del servizio rispetto ai giorni di apertura al pubblico	QUALITA4	100%	100	100,00	2014/12	100%	100%	99-t1	3 standard qualitativo rispettato	
		monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione	QUALITA4	1 giorno	1 giorno	100,00	2014/12	1,00	1,00	4p-1	3 standard qualitativo rispettato	
		servizi per lo spettacolo su più canali informativi: numero di canali utilizzati / n. pubblicazioni nei siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti nei siti web e facebook	QUALITA	100	100	100,00	2014/12	100,00	100,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		per servizio, le modalità di contatto, l'evento, le eventuali spese a carico dell'utente pubblicazione dati	QUALITA3	200	253	126,50	2014/12	200,00	84,00	99-c1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
			QUALITA3	60,00	60	100,00	2014/12	55,00	2,00	99-c1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_8_DS	Supporto agli organi collegiali /politici	Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA2	99,00%	100,00%	101,01	2014/12		99,20%	2_c1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco	QUALITA4	1 giorno	1 giorno	100,00	2014/12		1 giorno	3_t1	3 standard qualitativo rispettato	
		richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta:	QUALITA4	2/3 giorni	2gg	100,00	2014/12		2/3 giorni	7_t2	3 standard qualitativo rispettato	5
		Ore effettiva apertura in rapporto all'orario standard (ore apertura settimanale)	EFFICIENZA	48 ore	48 ore	100,00	2014/12		48 ore	99_a1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_3_02_ED	Edilizia	Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA2	90%	95%		2014/12	85,00	85,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		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	95%	100%		2014/12	98,00	90,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%		2014/12	100,00	100,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		Accessibilità via web	EFFICIENZA	100,00%	100%		2014/12	100,00	100,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	7 g	5 g		2014/12	7,00	1,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_C_4_3_EU	Servizio ristorazione scolastica	controlli sulla filiera	QUALITA2	680,00	575,00	84,56	2014/12	778,00	861,00		0 standard qualitativo non rispettato	
		preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA4	24	24		2014/12	24	24		3 standard qualitativo rispettato	
		erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA4	7	7		2014/12	7	7		3 standard qualitativo rispettato	
		servizio disponibile a richiesta e fruibile in ogni struttura (domande presentate/domande accolte)	QUALITA	100%	100%		2014/12	100%	100%		3 standard qualitativo rispettato	
		n.punti sporzionamento	QUALITA	61,00	61,00	100,00	2014/12	63,00	63,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA3	137	173		2014/12	128	137		5standard qualitativo oltre i valori programmati	

		rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA3	70%	89,64		2014/12	70%	70%		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		adeguatezza dei menù ai bisogni nutrizionali dei ragazzi (n. menù estivi e invernali)	QUALITA2	5,00	4,00	80,00	2014/12	5,00	5,00		3 standard qualitativo rispettato	
		controllo sulle strutture a garanzia di livelli di igiene conformi alla normativa vigente (n. manuali di controlli)	QUALITA2	15,00	15,00	100,00	2014/12	15,00	15,00		3 standard qualitativo rispettato	
		garanzia del rapporto cuoco/pasti (1/100)	QUALITA2	0,01	0,01		2014/12	0,01	0,01		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA2	30 MINUTI	30 min.		2014/12	30 MINUTI	30 MINUTI		3 standard qualitativo rispettato	
		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 giorni	50 giorni		2014/12	50 giorni	50 giorni		3 standard qualitativo rispettato	
		Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	100 metri	100 metri		2014/12	100 metri	100 metri		3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttorio da parte del rappresentante della Commissione (indicatore on/off)	QUALITA3	presente	presente		2014/12	presente	presente		3 standard qualitativo rispettato	5
		tempo medio di evasione di una pratica	QUALITA4	3	3		2014/12	3	3		3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale di atti	QUALITA3	0	0		2014/12	0	0		3 standard qualitativo rispettato	
		Grado di copertura dell'attività di controllo: n° totale estratti a sorte/n° totale utenti diritto allo studio	EFFICACIA	8%	22%		2014/12	15,00%	8,00%		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_C_4_04_EU	Servizi/progetti a garanzia del diritto all'istruzione	Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA2	97%	97%		2014/12	97%	96%	2 e1	3 standard qualitativo rispettato	
		Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA4	3	3		2014/12	3	3		3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA	70%	70%		2014/12	70%	70%	1 a1	3 standard qualitativo rispettato	5
		Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione (carta servizi)	QUALITA3	assente	assente		2014/12	assente	assente		3 standard qualitativo rispettato	
		Grado di copertura dell'attività di controllo: n° totale estratti a sorte/n° totale utenti diritto allo studio	EFFICACIA	22%	22%		2014/12	20%	20%		3 standard qualitativo rispettato	
		Rispetto tempi previsti per il rinnovo delle convenzioni (giorni scostamento rispetto al procedimento)	QUALITA2	0,00	0,00		2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	

2014_C_1_02_EU	Asili Nido	Rispetto tempi previsti per l'accesso al servizio scuola infanzia: giorni di scostamento rispetto al procedimento	QUALITA2	0	0		2014/12				3 standard qualitativo rispettato	5
		Tempo medio di predisposizione atto amministrativo (in ore): n°totale ore impiegate/n°pratiche	QUALITA4	2,3	2,3		2014/12	2%			3 standard qualitativo rispettato	
		Accesso agli uffici (ore apertura al pubblico su totale ore lavorative settimanali): Percentuale di ore di apertura al pubblico su totale ore lavorative settimanali	QUALITA	95%	95%		2014/12	95%	95%		3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA3	1%	1%		2014/12	1%	1%		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_4_01_EU	sCUOLE DELL'INFANZIA	Rispetto tempi previsti per il rinnovo delle convenzioni(giorni di scostamento rispetto allo scadenziario)	QUALITA2	0,00	0,00		2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		Rispetto tempi previsti per l'accesso al servizio scuola infanzia(giorni di scostamento rispetto al procedimento)	QUALITA2	0	0		2014/12	0	0		3 standard qualitativo rispettato	
		Tempo medio di predisposizione atto amministrativo (in ore)	QUALITA4	2,30	2,30	100,00	2014/12	2,30	2,30		3 standard qualitativo rispettato	
		Accesso agli uffici	QUALITA	95%	95%		2014/12	95%	95%		3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	OUTPUT	1%	1%		2014/12	1%	1%		3 standard qualitativo rispettato	
2014_A_1_01_GP	gestione risorse umane	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA2	6 ore	6 ore		2014/12			3P-1	3 standard qualitativo rispettato	5
		percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA2	99%	99%		2014/12			3p-2	3 standard qualitativo rispettato	
		Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	95%	95%		2014/12			99-1	3 standard qualitativo rispettato	
		Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA3	7 giorni	7 giorni		2014/12			99-1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_3_09_MI	Pubblica illuminazione	stradali. Tot punti luce installati/km strade	QUALITA2	24,00	24	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		Tempo di segnalazione del guasto ordinario. (invio via e-mail)	QUALITA4	1,00	1	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Tempo di segnalazione guasto urgente. (immediata via telefono)	QUALITA4	1,00	1	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		Informazioni sul servizio di manutenzione e numeri utili	QUALITA	100,00	100	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Informazioni sito web. Pubblicazioni annuali	QUALITA3	2,00	2	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
2014_A_2_01_MI	Manutenzione stabili di proprietà del comune	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	94,00	88	93,62	2014/12	0,00	0,00		1,5 standard quali quantitativo parzialmente in linea con i valori programmati	5
		Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	2,00	2	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Numero dei giorni annuali festivi e prefestivi nei quali è garantito il servizio di	QUALITA	114,00	114	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Informazione sito web. Pubblicazione sul sito del numero di richieste evase	QUALITA3	2,00	2	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_11_MI	Magazzino	Richieste evase. Numero richieste evase / Numerom totale richieste	QUALITA2	100,00	100	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		Tempo di evasione di una richiesta	QUALITA4	2,00	2	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Numero giornate lavorative con apertura magazzino/numero giornate lavorative	QUALITA	100,00	100	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Trasmissione report giacenze ai dirigenti di area	QUALITA3	1,00	1	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	

2014_C_3_06_MS	Manutenzione strade	Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di segnalazioni/ricieste evase/totale richieste segnalazioni pervenute	QUALITA2	90,00%	85	95,00	2014/12	90,00%	95,00%	1p-1	1,5 standard quali quantitativo parzialmente in linea con i valori programmati	3
		Giorni extra a disposizione rispetto all'ordinario: n. giorni extra rispetto ordinario reperibilità festiva e prefestiva	QUALITA	114,00	114,00	100,00	2014/12	114,00	114,00	99-1	3 standard qualitativo rispettato	
		Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario	QUALITA4	2,00	2,00	100,00	2014/12	2,00	2,00	1p-1	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione informazioni su intranet: numero pubblicazioni annuali	QUALITA3	4,00	0,00	0,00	2014/12	5,00	4,00	99-1	0 standard qualitativo non rispettato	
2014_C_4_02_MS	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	Rispetto del programma di percorsi stabiliti: rapporto tra il numero di domande accolte oltre i termini sul totale delle domande ricevute oltre i termini	QUALITA2	100,00	100,00	100,00	2014/12	100,00	100,00		3 standard qualitativo rispettato	3
		Puntualità degli orari di prelievo e consegna degli alunni: Numero delle segnalazioni di ritardo servizio pervenute rispetto al numero delle corse effettuate	QUALITA4	0,00	0,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Completezza delle informazioni del servizio e dei percorsi inseriti nel sito comunale: Numero informazioni presenti nel sito comunale	QUALITA	5,00		0,00		5,00	5,00		0 standard qualitativo non rispettato	
		Pubblicazione sul Web del servizio e del suo funzionamento: n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALITA3	2	0		2014/12	2	2		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_B_1_12_MS	Gestione Autoparco comunale	Garantire la sicurezza ed efficienza degli automezzi comunali: numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute	QUALITA2	90,00	103,00	114,44	2014/12	92,00	90,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		Conoscenza della dislocazione automezzi comunali su intranet: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA	85,00	85		2014/12	85,00	80,00	1P-1	3 standard qualitativo rispettato	
		Dotazione per ciascun automezzo di una scheda tecnica analitica storica: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA3	100%	100		2014/12	100,00%	100,00%	1P-1	3 standard qualitativo rispettato	
		Limitazione di tempo al fermo mezzi: numero di giorni	QUALITA4	3	3		2014/12	3	3	1P-1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_2_06_MS	Protezione civile	Garantire la sicurezza del territorio: numero di interventi effettuati rispetto alle segnalazioni pervenute	QUALITA2	100%	100	100,00	2014/12	100%	100%		3 standard qualitativo rispettato	3
		Tempi di intervento in emergenza: ore rispetto all'inizio dell'emergenza	QUALITA4	30,00	30,00	100,00	2014/12	30,00	30,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Accesso al pubblico: Ore di apertura dell'ufficio/ totale delle ore lavorative	QUALITA	100%	100	100,00	2014/12	100%	100%		3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione informazioni su sistemi operativi consultabili su internet: numero pubblicazioni annuali	QUALITA3	3	1	33,00	2014/12	4	4		0 standard qualitativo non rispettato	
		Esaustività della prestazione erogata. (%): (percentuale data da ? (pratiche evase relative al patrimonio immobiliare) / (totale pratiche presentate) *	QUALITA2	87,10	94,00	107,92	2014/12	87,00	0,00	5_1P	5standard qualitativo oltre i valori programmati	

2014_A_1_05_PA	Gestione del patrimonio	Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione.: ? (giorni proroga richiesti) / (numero contratti servizi interni)*	QUALITA4	50,00	0,00	0,00	2014/12	58,00	0,00	più i contratti relativi ai servizi interni in quanto le funzioni sono	n.v	5
		Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi per le concessioni di beni immobili (%): ? (canali informativi) / (numero bandi)	QUALITA	4,00	4,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	2_4P	3 standard qualitativo rispettato	
		Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da ? (chiarimenti forniti) / (numero bandi)	QUALITA3	26,80	14,00	191,43	2014/12	0,00	0,00	2_5P	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_B_1_13_PC	Politiche comunitarie	completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA2	1,00	1,00	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	5
		tasso di impiego delle risorse europee assegnate: rapporto fra il totale del contributo liquidato annualmente e il totale del contributo concesso nell'anno	QUALITA2	n.v.	n.v.		2014/12	0,00	0,00	99-e1	nv	
		tempo di attesa per la ricezione del bando (ricevuti/trovati) e lo smistamento agli uffici interessati per	QUALITA4	7,00	7,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	99-t1	3 standard qualitativo rispettato	
		n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	1,00	1,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_07_PC	Controllo di gestione	tra aggiornamenti sulle sezioni web dedicate ai progetti e fasi progettuali	QUALITA3	1,00	1,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	99-c1	3 standard qualitativo rispettato	5
		tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA4	7,00	6	116,67		7	7	5-T1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		tempestività: termine approvazione Relazione della Performance	QUALITA4	30/06/2014	06/08/2014		2014/12	20/11/13		La relazione è stata approvata in ritardo in quanto le procedure di valutazione individuale del personale si sono protratte oltre i tempi previsti	0 standard qualitativo non rispettato	
		Customer satisfaction	QUALITA	85,00	69	81,18	2014/12	80	0,00	99-A1	0 standard qualitativo non rispettato	
		Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA3	7,00	4,50	156,25	2014/12	6,5	7	3-C1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_B_1_17_PD	Cooperazione decentrata	tasso di impiego delle risorse assegnate (rapporto fra il totale dei contributi impiegati e il totale dei contributi incassati)	QUALITA2	1,00	n.v.			1,00	0,00	NELLE QUALI E' IMPEGNATO IL COMUNE SONO	n.v.	5
		tempi di rendicontazione dei progetti terminati (media dei giorni intercorsi tra la conclusione dei progetti e la presentazione della rendicontazione)	QUALITA4	180,00	n.v.	0,00		180,00	0,00	TERMINATI NEL 2014 E DI CONSEGUEN ZA NON CI	n.v.	
		n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio (rapporto fra le pagine web nel sito del comune e i progetti realizzati)	QUALITA	1,00	1,00	100,00	2014/12	1,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	

		Aggiornamenti del sito sui progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)	QUALITA3	3,00	3,00	100,00	2014/12	1,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_1_07_PD	Progetti e attività in tema di pari opportunità	esaustività delle prestazione erogata (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA2	10%	0%		2014/12	3,20	0,00	99-e1 percentuale minore è positiva	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficiario	QUALITA4	10,00	7,00	70,00	2014/12	0,00	0,00	99-t1 un tempo minore è positivo	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	QUALITA3	6,00	9,40	156,67	2014/12	10,60	8,00	99-c1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15	0		2014/12			NON CI SONO STATI RECLAMI	n.v	
2014_C_1_05_PD	Partecipazione	Gradimento da parte dei cittadini che hanno partecipato alle iniziative	QUALITA2	80,00	77,42	96,77	2014/12	0,00	0,00		1,5 standard qualitativo parzialmente in linea con i valori programmati	5
		tempestività comunicazione esiti/report	QUALITA4	2,00	2,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	pubblicazione delle foto e notizie su	3 standard qualitativo rispettato	
		Disponibilità delle informazioni sulle attività dei soggetti che aderiscono alla consulta (aggiornamento semestrale del sito)	QUALITA	2	2		2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione nel sito delle informazioni sulle attività organizzate (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative ecc)	QUALITA3	4,00	5,00	125,00	2014/12	0,00	0,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_C_1_04_PD	Progetti e attività in tema di politiche per l'integrazione dei cittadini stranieri	esaustività delle prestazioni erogate (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA2	9%	6,3%		2014/12	3,20	0,00	99-e1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficiario	QUALITA4	10,00	5,85	172,41	2014/12	6,33	6,60	99-t1 attenzione valore minore è positivo	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema dell'integrazione (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	8,50	178,57	2014/12	0,00	0,00	attenzione valore minore di quello atteso è	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	QUALITA3	6,00	8,73	145,50	2014/12	10,60	8,00	99-c1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_B_1_06_PG	Pianificazione e controllo strategico	nr. gruppi di lavoro (costituzione, monitoraggio e verifica)	EFFICIENZA	14,00		0,00						5
		grado di attuazione dei programmi :% di obiettivi che concorrono alla realizzazione dei piani strategici	QUALITA2	100,00	100	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dopo l'approvazione e eventuali variazioni	QUALITA3	7,00	4,5	155,56	2014/12				5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Apertura dell'ufficio: nr. ore settimanali di apertura	QUALITA	48,00	48	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		regolarità della prestazione erogata, con riferimento alla fase propriamente espropriativa (post dichiarazione di pubblica utilità:)numero di pratiche esenti da contenzioso legale / numero totale di pratiche gestite	EFFICACIA	95%	95	100,00	2014/12	95,00	9500		3 standard qualitativo rispettato	

2014_C_3_10_PI	Servizio espropri	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	120,00	120,00	100,00	2014/12	120,00	120,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		accessibilità fisica all'ufficio espropri e casa, 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	100,00	2014/12	95,00	95,00		3 standard qualitativo rispettato	
		pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA3	3,00	3,00	100,00	2014/12	3,00	3,00	necessari per aggiornare il sito web comunale con la	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_3_11_PI	Servizio edilizia pubblica	grado di risposta alle richieste di preventivo di spesa per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo di spesa presentate nell'anno / n. richieste di preventivo concluse nell'anno	QUALITA2	80%	90%	112,00	2014/12	80,00	90,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
			QUALITA4	25,00	25,00	100,00	2014/12	25,00	25,00		3 standard qualitativo rispettato	
			QUALITA4	25	25		2014/12	25,00	20,00		3 standard qualitativo rispettato	
			EFFICIENZA	95%	95		2014/12	95,00	95,00		3 standard qualitativo rispettato	
			QUALITA3	95%	95		2014/12	95,00	95,00		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_3_01_PI	pianificazione urbanistica e del territorio	conclusione dei certificati	EFFICACIA	100%	100,00%	100,00	2014/12	100,00	100,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		piani attuativi EVASI	OUTPUT	35%	87,00%	248,57	2014/12	50,00	30,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		varianti al RU evase	EFFICACIA	25%	96,00%	384,00	2014/12	35,00	20,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		permessi a costruire in deroga evasl	EFFICACIA	100%	0		2014/12	100,00	100,00		0 standard qualitativo non rispettato	
		autorizzazione paesaggistiche rilasciate:num. Pratiche evase / Tot. pratiche pervenute	EFFICACIA	80,00 %	80,00%	100,00	2014/12	90,00	78,00		3 standard qualitativo rispettato	
		tempo massimo per esaminare la pratica completa in CU: num. Pratiche esaminate entro il tempo previsto (30 GG.) /Num. Tot.pratiche esaminate Cu pervenute	EFFICACIA	70%	0		2014/12	90,00	60,00	la CU non esiste più. è stata sooprressa a decorrere dal novembre 2013	0 standard qualitativo non rispettato	
		tempo massimo per predisporre pratica per adozione in CC dopo esame in CAT: num. Pratiche predisposte per il CC entro il tempo medio predefinito (30 gg)/Num. Tot. pratiche esaminate dalla CAT	QUALITA4	75%	90,00%	120,00	2014/12	90,00	70,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		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	95%	100,00%	105,26	2014/12	100,00	95,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA4	95%	95,00%	100,00	2014/12	95,00	95,00		3 standard qualitativo rispettato	
		accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	70%	100,00%	142,86	2014/12	70,00	70,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	

2014_B_1_10_PO	Servizi statistici	Affidabilità delle prestazioni effettuate per conto dell'ISTAT: Numero delle correzioni dati richieste da ISTAT / numero delle rilevazioni e indagini compiute	EFFICACIA	1	1%	100,00	2014/12	1,5	2		3 standard qualitativo rispettato	5
		Tempo massimo delle rilevazioni: Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA4	97	99%	102,00	2014/12	95	93	effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Informazioni web, telefoniche, scritte ai soggetti intervistati: Numero informative dedicate / numero dei soggetti intervistati	QUALITA	100,00	100,00	100,00	2014/12	98,00	95,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA3	100,00	100,00	100,00	2014/12	90,00	80,00		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_2_07_PO	Protocollo e archiviazione documentale	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto ai compiti affidati: Numero dei documenti giornalmente protocollati ed assegnati / numero totale dei documenti pervenuti	EFFICIENZA	98	98%	100,00	2014/12	97	95			5
		Tempo intercorrente tra la presa in consegna della corrispondenza in uscita e l'inoltro tramite servizio postale: Ore occorrenti per la ricezione, l'affrancatura, lo smistamento al servizio postale	QUALITA4	4,00	4,00	100,00	2014/12	4,00	4,00	Suscettibile di variazioni, ancora da definire, dal 2015 a seguito affidamento		
		Utilizzo di tecnologia telematica (PEC, firma digitale) per la spedizione della documentazione in modalità informatica: Numero dei documenti inviati in modalità informatica / numero dei documenti protocollati in partenza (percentuale mensile raggiunta nell	QUALITA	35	46,30%		2014/12	30	24,44	maniera errata. Il vero valore atteso, suffragato dall'andamento storico dell'attività e coerente con l'obiettivo		
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti la documentazione conservata presso l'Archivio storico e di deposito: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenere l'allineamento	QUALITA3	5	5	100,00	2014/12	4	3			
2014_B_1_14_PR	Appalti opere pubbliche e manutenzione	Coerenza con la programmazione individuata periodicamente con i R.U.P.: n° ore effettuate / n° ore programmate	QUALITA2	85%	85,00%	100,00	2014/12	0,00	0,00	1p-1	3 standard qualitativo rispettato	5
		tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA4	10 gg	10gg	100,00	2014/12	0,00	0,00	4p-1	3 standard qualitativo rispettato	
		orario di apertura dell'Ufficio: n° ore di apertura ufficio / n° ore lavorabili	QUALITA	100%	100,00%	100,00	2014/12	0,00	0,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: n° sezioni F.A.Q. attivate / n° procedure aperte pubblicate	QUALITA3	100%	100,00%	100,00	2014/12	0,00	0,00	4p-1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_B01_PV	Approvvigionamenti	Diminuzione numero procedure di acquisto per aggregazione richieste	EFFICACIA	inf. 55	25		2014/12			1-1e	3 standard qualitativo rispettato	5
		giorni intercorrenti fra approvazione bilancio e approvazione protocollo organizzativo	OUTPUT	inf. 35	34		2014/12			2-t1	3 standard qualitativo rispettato	
		Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo compreso tra 5.000 e 40.000	EFFICACIA	inf. 85%	100%		2014/12			1-1a	5standard qualitativo oltre i valori programmati	

		Percentuale delle pubblicazioni sul profilo del committente o sulla piattaforma telematica, entro 5 gg. lavorativi, delle risposte ai quesiti posti dai concorrenti	EFFICIENZA	85%	100%		2014/12			2-1c	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_A_1_07_PZ	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA2	100,00	100,00	100,00	2015/01	0,00	104,00	documentazione giuridico-	3 standard qualitativo rispettato	5
		Tm = (Tc - Ta)/n	QUALITA3	5,50	7,00	0,79	2015/01	0,00	4,38	data arrivo dati : Tc = data	0 standard qualitativo non rispettato	
		Numero di canali informativi utilizzati/anno	QUALITA4	4,00	4,00	100,00	2015/01	0,00	4,00	Dipartimento Funzione	3 standard qualitativo rispettato	
		Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno	QUALITA3	6,00	6,00	100,00	2015/01	0,00	4,00	(art. 26, D. Lgs. 33/2013):	3 standard qualitativo rispettato	
2014_A_1_04_RA	Contabilità generale	rapporto tra Irap risparmiata e totale Irap Istituzionale teorica	QUALITA2	25-30	27,73	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi)	QUALITA4	8,00				0,00	0,00	Vedi mail infor	A seguito dell'introduzione della firma digitale non è più memorizzata in archivio la data in arrivo in Ragioneria. Le modalità di calcolo dell'indicatore vanno riviste	
		n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità (giorni lavorativi)	QUALITA4	10,00	7	142,86		80	10		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Customer satisfaction	QUALITA	>=65	54,2	83,38		0,00	0,00		0 standard qualitativo non rispettato	
		pubblicazione obiettivi Patto Stabilità Interno e risultati raggiunti	QUALITA3	2,00	2,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		uscite correnti e per rimborso prestiti (parametro virtuosità Patto Stabilità)	QUALITA2	>=0				0,00	0,00	NORMA ABROGATA	nv	
2014_A_1_03_RA	Bilancio e programmazione	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	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		Customer satisfaction Giunta Comunale e Commissione bilancio	QUALITA	>=77%	73,75%	0,96	2014/12	0,00	0,00		1,5 standard quali quantitativo parzialmente in linea con i valori programmati	
		Progetto Open Bilancio	QUALITA3	1,00	2,00	200,00	2014/12	0,00	0,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		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		2014/12	0	0		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_2_01_SD	Anagrafe	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	99%	100%		2014/12	99,00%	99,00%		5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso	QUALITA	3	2		2014/12	7	15		0 standard qualitativo non rispettato	
		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	QUALITA3	10	15		2014/12	15	20		5standard qualitativo oltre i valori programmati	

2014_C_2_03_SD	servizi elettorali	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	0		2014/12	0,00	0,00	6p-1	3 standard qualitativo rispettato	5
		Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	99%	100%		2014/12	100,00%	99,00%	6p-2	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		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	10%	10%		2014/12	50,00%	n.v. Non ci sono stati turni elettorali	6p-3	3 standard qualitativo rispettato	
		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	20	20		2014/12	20	10	99-4	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto ai compiti affidati	EFFICACIA	100%	100%		2014/12	0,00	0,00	2P-1	3 standard qualitativo rispettato	5
		Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	QUALITA4	100%	100%		2014/12	0,00	0,00	1P-2	3 standard qualitativo rispettato	
		Utilizzo di tecnologia informatica e telematica per la ricezione della documentazione da pubblicare all'Albo.	QUALITA	100%	100%		2014/12	0,00	0,00	2p-3	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni l'erogazione del servizio	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	99-4	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_2_02_SD	Stato civile	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	0		2014/12	0,00	0,00	2p-1	3 standard qualitativo rispettato	5
		Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto dalla normativa / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	92%	100%		2014/12	0,00	0,00	2p-2	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
			QUALITA	2000	4000		2014/12	1992			5standard qualitativo oltre i valori programmati	

		Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne	QUALITA3	15,00	15		2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_1_02_SE	ASILI NIDO	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	PRESENTE	presente		2014/12	PRESENTE	PRESENTE		3 standard qualitativo rispettato	5
		n° incontri annui con genitori	QUALITA2	4	5		2014/12	5			5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Formazione permanente degli educatori	QUALITA2	3%	3%		2014/12	3%			3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini sotto i 18 mesi)	QUALITA2	1/6	1/6		2014/12	1/6	1/6		3 standard qualitativo rispettato	
		Rapporto tra educatore e presenza effettiva bambini sopra 18 mesi	QUALITA2	1/9	1/9		2014/12	1/9	1/9		3 standard qualitativo rispettato	
		esprese (rapp.tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in	QUALITA4	10,00	10,00	100,00	2014/12	10,00	10,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	90%	90%		2014/12	90%	90%		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_1_1_SE	Servizi Socio-sanitari	Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA3	PRESENTE	presente		2014/12	PRESENTE	PRESENTE		3 standard qualitativo rispettato	5
		n° prese in carico /n° progetti personalizzati	QUALITA2	100,00	100		2014/12	100,00	100,00		3 standard qualitativo rispettato	
		n° ore annuali di formazione/n° ore lavorate	QUALITA2	2%	2%		2014/12	2%	2%		3 standard qualitativo rispettato	
		N. monitoraggi annuali su progetti	QUALITA2	2,00	2,00	100,00	2014/12	2,00	2,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Tempo medio necessario per riposizionare il progetto (in giorni)	QUALITA4	30,00	30,00	100,00	2014/12	30,00	30,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali	QUALITA	7,00	7,00	100,00	2014/12	7,00	7,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali	QUALITA	30,00	30,00	100,00	2014/12	30,00	30,00		3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_1_06_SE	FAMIGLIE E MINORI	Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio Carta dei percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero relazioni inviate)	QUALITA3	?							nv	5
		percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero relazioni inviate)	QUALITA4	9,00	14,00	155,56	2014/12	6,00	8,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		referente adozione e minori (n. incontri Istituto degli Innocenti)	EFFICIENZA	2	8		2014/12	6	2		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Regolarità dei colloqui effettuati	QUALITA2	100%	100%		2014/12	100%	100%	99-e1	3 standard qualitativo rispettato	
		pertinenza delle prestazioni	QUALITA2	100%	100%		2014/12	100%	100%	99-e2	3 standard qualitativo rispettato	
		Esaustività delle prestazioni erogate	QUALITA2	100%	100%		2014/12	100%	100%	99-e3	3 standard qualitativo rispettato	
		media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	10,00	10,00	100,00	2014/12	10,00	10,00	99-t1	3 standard qualitativo rispettato	
		media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico	QUALITA4	18,00	18,00	100,00	2014/12	15,00	18,00	5-t1	3 standard qualitativo rispettato	
		accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36,00	100,00	2014/12	36,00	36,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		restituzioni delle valutazioni effettuate ed accesso agli atti (L.241)	QUALITA3	30,00	30,00	100,00	2014/12	30,00	36,00	36	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_4_01_SE	Scuole dell'infanzia	incontri nel territorio in cui si forniscono indicazioni sulle modalità di accesso	QUALITA3	5%	5%		2014/12	5%	5%	99-c2	3 standard qualitativo rispettato	5
		Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	PRESENTE	presente		2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		n° incontri annui con i genitori	QUALITA2	4,00	4,00	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		Formazione permanente degli educatori	QUALITA2	2%	2%		2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA2	1 a 25	1 a 25		2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA4	90%	90%		2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	presente		2014/12				3 standard qualitativo rispettato			

2014_B_1_8_SG	Supporto agli organi collegiali /politici	conformità degli atti all'ordinamento	QUALITA2	87,00	99,00%	113,79	2014/12	87,00	86,00	1_e1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		termini di legge o richiesti dal proponente (per le deliberazioni) e rogito tempestivo rispetto alla richiesta	QUALITA4	2,00	2	100,00	2014/12	2,00	2,00	1_t1	3 standard qualitativo rispettato	
		tempo messo a disposizione di amministratori e della struttura	QUALITA	100,00	100	100,00	2014/12	100,00	100,00	99_a1	3 standard qualitativo rispettato	
		comunicazioni e informazioni ad amministratori e alla struttura	QUALITA3	2,00	2	100,00	2014/12	2,00	2,00	99_c1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_09_SG	Affari generali	compiutezza delle deliberazioni in coerenza con la volontà espressa dagli organi collegiali (Percentuale deliberazioni su cui si rende necessaria una correzione sul totale deliberazioni redatte)	QUALITA2	0,50	0	105,00	2014/12	0,50	1,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		Deliberazioni GC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività	QUALITA4	3,00	1,23	243,90	2014/12	2,33	1,17		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		orario di apertura al pubblico:mesi da gennaio a giugno e da settembre a dicembre dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì; dalle 15.15 alle 17.45 martedì e giovedì; mesi di luglio e agosto: dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì. %	QUALITA	74,25	74,25	100,00	2014/12	74,25	74,25		3 standard qualitativo rispettato	
		accessibilità al pubblico dall'albo on line	QUALITA3	1,00	1	100,00	2014/12	1,00	1,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Deliberazioni CC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività	EFFICIENZA ?		3,45		2014/12	2,98	2.31		Manca target di riferimento	
2014_B_1_16_SL	Portineria	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA2	15%	15		2014/12	0,00	0,00	99-e1	3 standard qualitativo rispettato	5
		numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA4	95%	100		2014/12	0,00	0,00	99-t1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100		2014/12	0,00	0,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	180%	180		2014/12	0,00	0,00	99-a2	3 standard qualitativo rispettato	
		numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	85%	85		2014/12	0,00	0,00	99-a3	3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_15_SL	Centralino	numero di utenti interni soddisfatti/numero di chiamate interne	EFFICACIA	85 %	85		2014/12	0,00	0,00	1p-e1	3 standard qualitativo rispettato	5
		percentuale di tempo dedicata alle telefonate esterne sul totale delle telefonate	QUALITA4	75 %	75		2014/12	0,00	0,00	1p-2	3 standard qualitativo rispettato	
		numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100 %	100		2014/12	0,00	0,00	1p-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	95 %	100		2014/12	0,00	0,00	1p- a2	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA3	10 %	10		2014/12	0,00	0,00	2p-c1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_03_SL	Comunicazione	numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito	QUALITA2	60,00	60,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	1p-e1	3 standard qualitativo rispettato	5
		numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALITA2	80,00	76,00	95,00	2014/12	0,00	0,00	2pe2	quantitativo parzialmente in linea con i valori	
		richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALITA4	100,00	100,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	1p-t1	3 standard qualitativo rispettato	
		numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	QUALITA	85,00	85,00	100,00	2014/12	0,00	0,00	1p-a1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_02_SL	Stampa	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA4	7 a 1	7 a 1		2014/12	7 a 1	7 a 1	1p-t1	3 standard qualitativo rispettato	5
		numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100,00	100,00	100,00	2014/12	100,00	100,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA3	100,00	100,00	100,00	2014/12	100,00	100,00	1p-c1	3 standard qualitativo rispettato	

2014_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	numero di reclami accolti sul funzionamento dello sportello	EFFICACIA	5	3		2014/12	0,00	0,00	99-E1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		tempo medio di erogazione dl servizio	QUALITA4	15 MINUTI	13 minuti		2014/12	0,00	0,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		tempo medio di attesa	QUALITA4	15 minuti	20 minuti		2014/12	0,00	0,00		0 standard qualitativo non rispettato	
		apertura assicurata dello sportello/numero totale di giornate	QUALITA	100	100	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		numero di ore di apertura dello sportello/numero di ore di servizio	QUALITA	82	75	91,00	2014/12	0,00	0,00		quantitativo parzialmente in linea con i valori	
		numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA3	1100	1089	99,00	2014/12	0,00	0,00	99-c1	quantitativo parzialmente in linea con i valori	
2014_C_4_09_SN	Giostra e Folklore	Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti	QUALITA2	90%	95,00%	105,56	2014/12	90%	90%	1p-1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA2	2	2	100,00	2014/12	2	2	99-1	3 standard qualitativo rispettato	
		richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale	QUALITA2	95%	95,00%	100,00	2014/12	95%	90%	1p-3e	3 standard qualitativo rispettato	
		fornitura della risposta: numero giorni intercorsi tra la domanda di info e la	QUALITA4	inferiore 5	inferiore a 5	100,00	2014/12	inf.5	inf. 5		3 standard qualitativo rispettato	
		line: Numero giornate di accesso al servizio di prenotazione/numero giornate	OUTPUT	90%	90,00%	100,00	2014/12	90%	90%	1p-	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio	QUALITA	4	4	100,00	2014/12	4	4	99	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_4_10_SN	Turismo	Numero richieste di informazione turistica evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale	QUALITA2	90 %	90,00%	100,00	2014/12	90%	90%	1p-1e	3 standard qualitativo rispettato	5
		Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA2	1	1	100,00	2014/12	1	1	1p-2e	3 standard qualitativo rispettato	
		pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai	QUALITA2	100%	100,00%	100,00	2014/12	100%	100%	5p-33	3 standard qualitativo rispettato	
		alla fornitura del materiale: numero giorni intercorsi tra la domanda e la	QUALITA4	inf.4	inf a 4	100,00	2014/12	inf.4	inf. 5		3 standard qualitativo rispettato	
		Accesso al Servizio Benvenuti ad Arezzo: Numero giornate di apertura al pubblico/numero giornate annue	QUALITA	100%	100,00%	100,00	2014/12	100%	100%	1p-1a	3 standard qualitativo rispettato	
		riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per	QUALITA3	5	5	100,00	2014/12	5	5	99	3 standard qualitativo rispettato	
2014_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA2	100%	100%	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	5
		tempo intercorrente tra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale	QUALITA4	30 giorni	30 giorni	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		politico: Redazione di una proposta di analisi dei fabbisogni a corredo della	QUALITA	1,00	1,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Tempo per comunicazione programmi e eventuali integrazioni a dirigenti apicali	QUALITA3	7 giorni	7 giorni	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_2_6_SP	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	Revisione e gestione del Piano di Protezione Civile comunale	OUTPUT	1,00	1,00	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	5
		Avvisi di allerta meteo	QUANTITATIVO	22,00	26,00	118,18	2014/12				5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		dei consorzi di bonifica - n. (Dal 2013 i quattro consorzi sono sostituiti dal	EFFICIENZA	1,00	1,00	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		Numero piani manutenzione annuali dei consorzi di bonifica / numero consorzi presenti sul territorio comunale	QUALITA2	100%	100%	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
		valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione	QUALITA4	2,00	2,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		del Centro Situazioni da parte degli organi previsti dal Piano di Protezione	QUALITA	24,00	24,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
		Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA3	1,00	1,00	100,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_04_SP	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle	QUALITA2	100%	100%	100,00	2014/12	0	0,00	1-1	3 standard qualitativo rispettato	5
		Numero dei documenti di valutazione del rischio da interferenze realizzati entro	QUALITA4	93%	93%	100,00	2014/12	93%	0,00	3p-2	3 standard qualitativo rispettato	
		numero di giorni in cui e possibile formulare questi ed ottenere	QUALITA	97%	97%	100,00	2014/12	0	0,00	99-3	3 standard qualitativo rispettato	
		informazioni riguardo la sicurezza dei	QUALITA	97%	97%	100,00	2014/12	0	0,00	99-3	3 standard qualitativo rispettato	
		Numero di giorni necessari per fornire la documentazione riguardante la	QUALITA3	2,00	2,00	100,00	2014/12	2,00	0,00	99-4	3 standard qualitativo rispettato	
		Concessioni in gestione degli impianti sportivi (attive)	QUANTITATIVO	43,00	39,00	90,70	2014/12	41,00	41,00		quantitativo parzialmente in linea con i valori	
		Concessioni in uso degli impianti sportivi	QUANTITATIVO	32,00	30,00	93,75	2014/12	31,00	31,00		quantitativo parzialmente in linea con i valori	

2014_C_4_5_ST	Realizzazione servizi finalizzati alla promozione sportiva	Procedimenti amministrativi finalizzati al rilascio di patrocini e contributi	QUANTITATIVO	54,00	36,00	66,67	2014/12	54,00	79,00		0 standard qualitativo non rispettato	3
		procedimenti amministrativi e coordinamento attività finalizzati al rilascio di collaborazioni organizzative	QUANTITATIVO	57,00	58,00	101,75	2014/12	57,00	19,00		5 standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_C_4_08_ST	Realizzazione servizi rivolti ai giovani	di richieste di accesso ai servizi offerti evase/ n. totale di richieste di accesso ai servizi. Tempo medio di attesa presso Servizio Informagiovani/tempo medio totale di permanenza	QUALITA2	95%	95%	100,00	2014/12	95,00	95,00	1p-e1	3 standard qualitativo rispettato	5
		Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	97%	96,7%	100,00	2014/12	97,00	97,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	2 aggiornamenti/anno	2 aggiornamenti/anno	100,00	2014/12	2,00	2,00	99-c1	3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_3_03_TF	Mobilità - attività ordinaria	"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA2	90%	89,5%	99,00	2014/12	0,00	85,00	580 interventi su 648	1,5 standard quali quantitativo parzialmente in linea con i valori programmati	5
		"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA4	30,00	24,00	125,00	2014/12	0,00	33,00	1-t1	5 standard qualitativo oltre i valori programmati	
		"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	25%	25%		2014/12	0,00	17,50 %	1-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		numero aggiornamenti delle info sul sito	QUALITA3	40,00	156,00	390,00	2014/12	0,00	0,00	99-c1	5 standard qualitativo oltre i valori programmati	
2014_A_1_06_TR	Tributi	efficacia del contrasto all'evasione ICI: entità gettito ICI recuperato riferito all'annualità oggetto di accertamento / entità del gettito ICI versato in autoliquidazione dai contribuenti riferito all'annualità oggetto di accertamento	QUALITA2	11%	16,49%		2014/12	10%	10,80%	avvisi di accertamento riferiti all'anno 2009 indipendentemente dall'anno di emissione. Pertanto	5 standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		tempo medio di risposta nel contenzioso tributario: (data presentazione ricorso o appello da parte del contribuente - data deposito memoria difensiva) / numero ricorsi o appelli presso le commissioni tributarie o in cassazione pervenuti da contribuenti	QUALITA4	28,00	24,00	117,00	2014/12	30,00	30,00		5 standard qualitativo oltre i valori programmati	
		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	16,00	29,00	181,25	2014/12	15,00	17,00	di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del	5 standard qualitativo oltre i valori programmati	
		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 %	5,4%	130,00	2014/12	7%	6,56%		5 standard qualitativo oltre i valori programmati	
		di manutenzione andati a buon fine/numero di interventi di	QUALITA2	95,00 %	94	99,00	2014/12	0,00	0,00	99 e1	quantitativo parzialmente in linea con i valori	
		tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA4	95%	95,00 %		2014/12			99-t1	3 standard qualitativo rispettato	

2014_A_3_01_UI	GESTIONE SERVIZI INFORMATIVI	Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento	QUALITA3	95%	99%		2014/12			99 c1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95,00	99,00	104,21	2014/12					
2014_A_3_02_UI	SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA2	94%	93%	99,00	2014/12				1,5 standard quali quantitativo parzialmente in linea con i valori programmati	3
		Mantenimento scadenze previste	QUALITA4	95%	93%	97,89	2014/12				1,5 standard quali quantitativo parzialmente in linea con i valori programmati	
		Orario di copertura del servizio	QUALITA	95%	97%	102,11	2014/12				5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Rendicontazione progetti	QUALITA3	1	1	100,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
2014_B_1_05_UL	Servizio legale	n. pareri richiesti / n. pareri rilasciati	EFFICACIA	100,00	10,00	10,00	2014/12	0,00	0,00		3 standard qualitativo rispettato	5
		media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA4	15	14		2014/12	0,00	0,00		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Percentuale di soddisfazione rilevata tramite customer satisfaction interna	QUALITA	80,00		0,00		0,00	0,00			
		Percentuale di soddisfazione rilevata tramite customer satisfaction interna	QUALITA3	80,00		0,00		0,00	0,00			
2014_C_3_05_UP	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, collaudo)	completezza della prestazione erogata: numero progetti redati su numero progetti programmati	EFFICACIA	80%	74,00%	92,50	2014/12	80	0,00	numero progetti redati su numero progetti programmati	1,5 standard quali quantitativo parzialmente in linea con i valori programmati	5
		tempo medio da approvazione progetto esec. all'indizione della gara: tempo medio fissato in 45 giorni	QUALITA4	65%	66,00%	101,54	2014/12	indicatore diverso	0,00	tempo medio fissato in 45 giorni	3 standard qualitativo rispettato	
		Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio	QUALITA	100%	100,00%	100,00	2014/12	0,00	0,00	99-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazione sul sito dello stato di avanzamento dei lavori pubblici: % di pubblicazione di progetti esecutivi	QUALITA3	30%	35,00%	116,67	2014/12	27,00%	28,00%		5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		utenze gestite	QUANTITATIVO	1.280,00	1280	0,00	2014/12	1.274,00	1.300,00		3 standard qualitativo rispettato	
		report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA3	2,00	2	0,00	2014/12				3 standard qualitativo rispettato	
2014_C_3_12_VF	Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale.	progetti in materia di manutenzione di foreste: rapporto tra i progetti realizzati sul totale degli approvati	QUALITA2	0,80	1,00	125,00	2014/12	0,80	0,80	1p-E1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	3
		tempo di intervento che intercorre dalla chiamata, al raggiungimento del luogo dell'incendio boschivo, stimato in 45 minuti.	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	2014/12	1,00	1,00	4p-T1	3 standard qualitativo rispettato	
		accesso all'ufficio	QUALITA	1.325,00	1.325,00	100,00	2014/12	1.325,00	1.325,00	1p-a1	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazioni sul sito web e sulla stampa delle informazioni riguardante avvisi	QUALITA3	20,00	12,00	60,00	2014/12	30,00	30,00	99-c1	0 standard qualitativo non rispettato	

2014_C_3_07_VF	Manutenzione verde pubblico	Effettuazione degli interventi eseguiti in rapporto alle richieste pervenute	QUALITA2	88	90	102,27	2014/12	95%	90%	1p-1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	5
		Tempo intercorso nella risposta alle richieste di abbattimento alberi	QUALITA4	13	9,00	144,44	2014/12	14,44	20,29	2p-T1	5standard qualitativo oltre i valori programmati	
		Accesso all'ufficio	QUALITA	1.325,00	1.325,00	100,00	2014/12	1.325,00	1.325,00	4P-A1	3 standard qualitativo rispettato	
		Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti gare o avvisi	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	2014/12	4,00	6,00	99-C1	3 standard qualitativo rispettato	