

## Portafoglio Attività 2016

| Codice         | Titolo   | Centro di Responsabilità |         | Descrizione                                     | Responsabile     | DATI RELATIVI AGLI INDICATORI  |          |                           |                     |        |          |      |         | VALUTAZIONE |
|----------------|--|--------------------------|---------|---|------------------|--|----------|---------------------------|---------------------|--------|----------|------|---------|-------------|
|                |  | DIR                      | CR Code |   |                  | Indicatore   | Tipo     | Valore Atteso             | Raggiungimento 2016 | Perc.  | Data Ril | 2015 | 2014    |             |
| 2016_B_1_04_SP | Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro     | AM                       | AM      | SERVIZIO AMBIENTE                               | Baldini Giovanni | Regolarità della prestazione erogata<br>Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare       | QUALITA2 | 100                       | 100                 |        | 2016/12  | 100  | 100,00% | 5           |
|                |  | AM                       | AM      |   |                  | Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza<br>Numero dei documenti di valutazione del rischio da interferenze realizzati entro 10gg lavorativi / numero totale delle richieste | QUALITA4 | 93%                       | 93                  |        | 2016/12  | 93   | 93,00%  | 5           |
|                |  | AM                       | AM      |   |                  | reporti come figure identificate dal D.lgs. 81/08<br>Numero di giorni necessari per fornire la documentazione riguardante la sicurezza in seguito a richieste effettuate dagli D.L.S.      | QUALITA3 | 2,00                      | 2,00                | 100,00 | 2016/12  | 2    | 2       | 5           |
| 2016_C_2_06_SP | Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile. | AM                       | AM      | SERVIZIO AMBIENTE                               | Baldini Giovanni | Numero di ore necessarie per la valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione Toscana   | QUALITA4 | 2,00                      | 2,00                | 100,00 | 2016/12  | 2    | 2       | 5           |
|                |  | AM                       | AM      |   |                  | 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 | 2016/12  | 24   | 24      | 5           |
|                |  | AM                       | AM      |   |                  | Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno  | QUALITA3 | 1,00                      | 1,00                | 100,00 | 2016/12  | 1    | 1       | 5           |
| 2016_C_5_01_AP | Polizia Amministrativa   | AP                       | AP      | SERV.POLIZIA MUNICIPALE                         | Baldini Giovanni | Tempo di risposta alle segnalazioni pervenute in materia di tutela del consumatore   | QUALITA4 | aggiornamento settimanale | Si                  |        | 2016/12  | SI   | on      | 5           |
|                |  | AP                       | AP      |   |                  | Informazioni reperibili sul sito web dell'Amministrazione comunale.  | QUALITA  | aggiornamento settimanale | Si                  |        | 2016/12  | SI   | on      | 5           |
|                |  | AP                       | AP      |   |                  | Comunicati stampa/TV sull'attività svolta dalla PM   | QUALITA3 | 80                        | 100                 |        | 2016/12  | 77   | 92      | 5           |
| 2016_C_1_01_AS | Servizi Socio-sanitari anziani                                 | CD                       | AS      | UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE | Garavelli Paola  | rispetto dei tempi previsti per rinnovo convenzioni e contratti (percentuale scostamento rispetto allo scadenziario previsto)  | QUALITA2 | 0,00                      | 0,00                |        | 2016/12  | 0    | 0       | 5           |
|                |  | CD                       | AS      |   |                  | Tempo medio di predisposizione atti amministrativi a supporto delle attività sociali (percentuale di scostamento rispetto allo scadenziario previsto)                                      | QUALITA4 | 1,00                      | 1,00                | 100,00 | 2016/12  | 1    | 1       | 5           |
|                |  | CD                       | AS      |   |                  | 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  | 20,00                     | 20,00               | 100,00 | 2016/12  | 20   | 20      | 5           |
|                |  | CD                       | AS      |   |                  | pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)  | QUALITA3 | 100,00                    | 100,00              | 100,00 | 2016/12  | 100  | 100%    | 5           |

|                |  |    |    |   |                 |  |          |          |          |        |         |        |         |   |
|----------------|--|----|----|---|-----------------|--|----------|----------|----------|--------|---------|--------|---------|---|
| 2016_C_1_02_AS | Servizi Socio-sanitari inclusione e handicap | CD | AS | UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE       | GARAVELLI PAOLA | n° prese in carico /n° progetti personalizzati   | QUALITA2 | 150,00   | 190      |        | 2016/12 | 150    | 2,00%   | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | n° ore annuali di formazione/n° ore lavorate   | QUALITA2 | 2%       | 2        |        | 2016/12 | 2%     | 2,00%   | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | N. monitoraggi annuali su progetti   | QUALITA2 | 2,00     | 2,00     | 100,00 | 2016/12 | 2,00   | 2       | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | Tempo medio necessario per riposizionare il progetto (in giorni)   | QUALITA4 | 30,00    | 30,00    | 100,00 | 2016/12 | 30,00  | 30      | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali  | QUALITA  | 7,00     | 7,00     | 100,00 | 2016/12 | 7,00   | 7       | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | Capacità di riposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali  | QUALITA  | 30,00    | 30,00    | 100,00 | 2016/12 | 30,00  | 30      | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio Carta dei servizi (monitoraggio sulle 4 carte esistenti)   | QUALITA3 | presenti | presenti |        | 2016/12 | 4      | 3       | 5 |
| 2016_C_1_03_AS | Servizio assegnazioni e alloggi E.R.P        | CD | AS | UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE       | GARAVELLI PAOLA | 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 | 2016/12 | 15,00  | 15      | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | 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 | 2016/12 | 100,00 | 100,00% | 5 |
|                |  | CD | AS |   |                 | Decremento ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)  | QUALITA2 | 5,00     | 2        |        | 2016/12 | 25,00  | 10      | 0 |
| 2016_B_1_08_CC | SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/ POLITICI    | SG | CC | UFFICIO PROGRAMMAZIONE CONTROLLO E CONSIGLIO COMUNALE | Foderini Diego  | Completezza 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%      | 92%      |        | 2016/12 | 91     | 91      | 5 |
|                |  | SG | CC |   |                 | Consegna della documentazione o dei pareri richiesti: Tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda  | QUALITA4 | 2        | 2        |        | 2016/12 | 2      | 2       | 5 |
|                |  | SG | CC |   |                 | Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura   | QUALITA  | 100%     | 100%     |        | 2016/12 | 100    | 100,00% | 5 |
|                |  | SG | CC |   |                 | 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 (giorni) | QUALITA3 | 1        | 1        |        | 2016/12 | 1      |         | 5 |
|                |  | SG | CC | UFFICIO PROGRAMMAZIONE CONTROLLO E CONSIGLIO COMUNALE |                 | conformità degli atti all'ordinamento  | QUALITA2 | 87,00    | 87,00    | 100,00 | 2016/12 | 90     | 99      | 3 |

|                |   |    |    |   |                   |   |          |        |        |        |         |      |       |   |
|----------------|---|----|----|---|-------------------|---|----------|--------|--------|--------|---------|------|-------|---|
| 2016_B_1_08_SG | Supporto agli organi collegiali /politici   | SG | CC |   | Foderini Diego    | iscrizione all'ordine del giorno entro i termini di legge o richiesti dal proponente (per le deliberazioni) e rogito tempestivo rispetto alla richiesta (per i contratti)   | QUALITA4 | 2,00   | 2,00   | 100,00 | 2016/12 | 2    | 2     | 5 |
|                |   | SG | CC |   |                   | tempo messo a disposizione di amministratori e della struttura  | QUALITA  | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 2016/12 | 100  | 100   | 5 |
|                |   | SG | CC |   |                   | comunicazioni e informazioni ad amministratori e alla struttura   | QUALITA3 | 2,00   | 2,00   | 100,00 | 2016/12 | 2    | 2     | 5 |
| 2016_B_1_06_CC | Affari Generali   | SG | CC | UFFICIO PROGRAMMAZIONE CONTROLLO E CONSIGLIO COMUNALE | Foderini Diego    | 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   | 0,50   | 100,00 | 2016/12 | 0,5  | 0     | 3 |
|                |   | SG | CC |   |                   | Deliberazioni GC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività (giorni)  | QUALITA4 | 2,50   | 7,74   | 309,60 | 2016/12 | 2,5  | 1,23  | 0 |
|                |   | SG | CC |   |                   | 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 | 2016/12 | 80   | 74,25 | 5 |
|                |   | SG | CC |   |                   | accessibilità al pubblico dall'albo on line   | QUALITA3 | 1,00   | 1,00   | 100,00 | 2016/12 | 1    | 1     | 5 |
| 2016_C_1_04_PD | Progetti e attività in tema di politiche per l'integrazione dei cittadini stranieri | CD | CD | FAMIGLIA PERSONA/ SERVIZIO SOCIALE POLITICHE          | Chianucci Silvana | esaustività delle prestazioni erogate (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)  | QUALITA2 | 8,00   | 8      |        | 2016/12 | 7,7  | 6,3   | 3 |
|                |   | CD | CD |   |                   | tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio   | QUALITA4 | 20,00  | 20,00  | 100,00 | 2016/12 | 7,55 | 5,85  | 3 |
|                |   | CD | CD |   |                   | Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema dell'integrazione (tempo medio di risposta)  | QUALITA  | 15,00  | 15,00  | 100,00 | 2016/12 | 4    | 8,5   | 3 |
|                |   | CD | CD |   |                   | pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)   | QUALITA3 | 6,00   | 6,00   | 100,00 | 2016/12 | 11,9 | 8,73  | 5 |
| 2016_C_1_07_PD | Progetti e attività in tema di pari opportunità                                     | CD | CD | FAMIGLIA PERSONA/ SERVIZIO SOCIALE POLITICHE          | Chianucci Silvana | esaustività delle prestazioni erogate (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)  | QUALITA2 | 10,00  | 10%    |        | 2016/12 | 4,3  | 0     | 3 |
|                |   | CD | CD |   |                   | tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio   | QUALITA4 | 20,00  | 20,00  | 100,00 | 2016/12 | 12,2 | 7     | 3 |
|                |   | CD | CD |   |                   | pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)   | QUALITA3 | 6,00   | 6,00   | 100,00 | 2016/12 | 7    | 9,4   | 5 |
|                |   | CD | CD |   |                   | Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)   | QUALITA  | 15     | 15     |        | 2016/12 | 1    | 0     | 3 |

|                |  |    |    |                                     |                   |  |          |        |       |        |         |         |         |   |
|----------------|--|----|----|-------------------------------------|-------------------|--|----------|--------|-------|--------|---------|---------|---------|---|
| 2016_C_3_08_CO | Servizi alle imprese e commercio   | TD | CO | UFFICIO SUAP E ATTIVITA' ECONOMICHE | Mancioppi Miretta | AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzati   | QUALITA2 | 5%     | 0,94% |        | 2016/12 | 1,00%   | 2,7     | 5 |
|                |  | TD | CO |                                     |                   | 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%    | 99,4% |        | 2016/12 | 95,00%  | 96,64   | 5 |
|                |  | TD | CO |                                     |                   | accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate  | QUALITA  | 95%    | 95%   |        | 2016/12 | 95,00%  | 95      | 5 |
|                |  | TD | CO |                                     |                   | Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito  | QUALITA3 | 3,00   | 6,00  | 200,00 | 2016/12 | 5       | 16      | 5 |
| 2016_C_4_07_CU | organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo:prosa, musica,danza | TC | CU | UFFICIO CULTURA                     | Meacci Enrico     | Valutazione sulla base delle presenze agli spettacoli: n. di spettatori sul totale dei posti disponibili   | QUALITA2 | 80%    | 80%   |        | 2016/12 | 86,00%  | 83      | 3 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute   | QUALITA2 | 100%   | 100%  |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | Puntualità: giorni di erogazione del servizio rispetto ai giorni di apertura al pubblico   | QUALITA4 | 100%   | 100%  |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere   | QUALITA4 | 1,00   | 1     |        | 2016/12 | 1       | 1       | 5 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | Multicanale: Promozione delle attività e servizi per lo spettacolo su più canali informativi: numero di canali utilizzati / n. canali a disposizione   | QUALITA  | 100,00 | 100%  |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | Pubblicazione sui siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook  | QUALITA3 | 90,00  | 93    |        | 2016/12 | 150     | 253     | 3 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, l'evento, le eventuali spese a carico dell'utente, pubblicazione dati trasparenza dlgs 33/2013: numero aggiornamenti annuali effettuati | QUALITA3 | 10,00  | 10,00 | 100,00 | 2016/12 | 50      | 60      | 3 |
| 2016_C_4_06_CU | programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività attività        | TC | CU | UFFICIO CULTURA                     | Meacci Enrico     | regolarità della prestazione erogata: numero istanze evase/numero totale istanze per sedi espositive   | QUALITA2 | 80%    | 100%  |        | 2016/12 | 90,00%  | 90,00%  | 5 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | frequenza attività espositive: Numero dei giorni di apertura delle sedi espositive/365 giorni  | QUALITA4 | 80%    | 98%   |        | 2016/12 | 98,90%  | 82,00%  | 5 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere   | QUALITA4 | 1,00   | 1,00  | 100,00 | 2016/12 | 1       | 1       | 5 |
|                |  | TC | CU |                                     |                   | 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%    | 100%  |        | 2016/12 | 90,00%  | 90,00%  | 5 |

|                |  |    |    |  |                 |   |          |        |        |        |         |         |         |     |
|----------------|--|----|----|--|-----------------|---|----------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|-----|
|                | espositive   | TC | CU |  |                 | Publicazione nei siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook  | QUALITA3 | 50,00  | 51     |        | 2016/12 | 30      | 30      | 5   |
|                |  | TC | CU |  |                 | Publicazione 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 | 7,00   | 7,00   | 100,00 | 2016/12 | 5       | 3       | 5   |
| 2016_C_3_02_ED | Edilizia   | TD | ED | UFFICIO EDILIZIA                       | Calussi Roberto | Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate   | QUALITA2 | 95     | 100    |        | 2016/12 | 95,00%  | 95,00%  | 5   |
|                |  | TD | 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    |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5   |
|                |  | TD | ED |  |                 | Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)   | QUALITA  | 100,00 | 100    |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5   |
|                |  | TD | ED |  |                 | Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente   | QUALITA3 | 5      | 5      |        | 2016/12 | 5       | 5       | 5   |
| 2016_C_4_04_EU | Servizi/progetti a garanzia del diritto all'istruzione | CD | EU | EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEL | Pepi Mara       | Garanzia del beneficiario agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati  | QUALITA2 | 97%    | 100%   |        | 2016/12 | 97,00%  | 97,00%  | 5   |
|                |  | CD | EU |  |                 | Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)   | QUALITA4 | 3      | 3      |        | 2016/12 | 3       | 3       | 5   |
|                |  | CD | EU |  |                 | Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti   | QUALITA  | 60%    | 58%    |        | 2016/12 | 70,00%  | 70,00%  | 1,5 |
| 2016_C_4_03_EU | Servizio ristorazione scolastica                       | CD | EU | EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E            | Pepi Mara       | controlli sulla filiera   | QUALITA2 | 375,00 | 360,00 | 96,00  | 2016/12 | 365     | 575     | 1,5 |
|                |  | CD | EU |  |                 | preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)  | QUALITA4 | 24     | 24     |        | 2016/12 | 24      | 24      | 5   |
|                |  | CD | EU |  |                 | erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)   | QUALITA4 | 7      | 7      |        | 2016/12 | 7       | 7       | 5   |
|                |  | CD | EU |  |                 | servizio disponibile a richiesta e fruibile in ogni struttura (domande presentate/domande accolte)  | QUALITA  | 100%   | 100%   |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5   |
|                |  | CD | EU |  |                 | n.punti sporzionamento  | QUALITA  | 60,00  | 57,00  | 95,00  | 2016/12 | 60      | 61      | 1,5 |
|                |  | CD | EU |  |                 | garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)   | QUALITA3 | 125,00 | 105,00 | 84,00  | 2016/12 | 125     | 173     | 0   |
|                |  | CD | EU |  |                 | rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli  | QUALITA3 | 77,16% | 73,94% |        | 2016/12 | 77,16   | 89,64   | 1,5 |
|                |  | CD | EU |  |                 | adeguatezza dei menù ai bisogni nutrizionali dei ragazzi (n. menù estivi e invernali)   | QUALITA2 | 4,00   | 4,00   | 100,00 | 2016/12 | 4       | 4       | 5   |
|                |  | CD | EU |  |                 | controllo sulle strutture a garanzia di livelli di igiene conformi alla normativa vigente (n. manuali di controlli)   | QUALITA2 | 15,00  | 15,00  | 100,00 | 2016/12 | 15      | 15      | 5   |

|                |                               |    |    |   |           |   |          |           |           |        |         |               |          |   |
|----------------|-------------------------------|----|----|---|-----------|---|----------|-----------|-----------|--------|---------|---------------|----------|---|
|                |                               | CD | EU |   |           | garanzia del rapporto cuoco/pasti (1/100)   | QUALITA2 | 0,01      | 1         |        | 2016/12 | 1             | 1        | 5 |
| 2016_C_1_06_SE | FAMIGLIE E MINORI             | CD | EU | EDUCATIVI<br>SCUOLA<br>FAMIGLIA E<br>TUTELA DEI | Pepi Mara | percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero relazioni inviate)   | QUALITA4 | 7,00      | 17,00     | 242,86 | 2016/12 | 20            | 14       | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)   | QUALITA4 | 10,00     | 10,00     | 100,00 | 2016/12 | 10            | 10       | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico  | QUALITA4 | 18,00     | 18,00     | 100,00 | 2016/12 | 18            | 18       | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | accesso al servizio (ore settimanali)   | QUALITA  | 36,00     | 36,00     | 100,00 | 2016/12 | 36            | 36       | 5 |
| 2016_C_4_01_EU | Scuole dell'infanzia          | CD | EU | EDUCATIVI<br>SCUOLA<br>FAMIGLIA E<br>TUTELA DEI | Pepi Mara | partecipazione delle famiglie n.incontri con genitori   | QUALITA2 | 3,00      | 3,00      | 100,00 | 2016/12 | 4             | 4        | 3 |
|                |                               | CD | EU |   |           | partecipazione delle famiglie n.colloqui con genitori   | QUALITA2 | 2,00      | 3,00      | 150,00 | 2016/12 | solo dal 2016 |          | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori  | QUALITA4 | 2,00      | 2,00      | 100,00 | 2016/12 | solo dal 2016 |          | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti  | QUALITA  | 1/25      | 1/25      |        | 2016/12 | 1/25          | 1/25     | 5 |
| 2016_C_1_02_EU | Asili Nido                    | CD | EU | EDUCATIVI<br>SCUOLA<br>FAMIGLIA E<br>TUTELA DEI | Pepi Mara | partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori  | QUALITA2 | 2,00      | 2,00      | 100,00 | 2016/12 | solo dal 2016 |          | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | partecipazione delle famiglie n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico   | QUALITA2 | 2,00      | 4,00      | 200,00 | 2016/12 | solo dal 2016 |          | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | partecipazione delle famiglie n.incontri annui con i genitori   | QUALITA4 | 3,00      | 4,00      | 133,33 | 2016/12 | 4             | 5        | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi                                      | QUALITA  | 1/6       | 1/6       |        | 2016/12 | 1/6           | 1/6      | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)  | QUALITA3 | 1%        | 1%        |        | 2016/12 |               |          | 5 |
| 2016_C_4_02_EU | Servizio trasporto scolastico | CD | EU | EDUCATIVI<br>SCUOLA<br>FAMIGLIA E<br>TUTELA DEI | Pepi Mara | Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)   | QUALITA2 | 30 MINUTI | 30 minuti |        | 2016/12 | 30 MINJUTI    | 30       | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | 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 minuti |        | 2016/12 | 50            | 50       | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)                                      | QUALITA  | 100 metri | 100 metri |        | 2016/12 | 100           | 100      | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttorio da parte del rappresentante della Commissione (indicatore) | QUALITA3 | presente  | presente  |        | 2016/12 | PRESENTE      | presente | 5 |
|                |                               | CD | EU |   |           | tempo medio di evasione di una pratica  | QUALITA4 | 3         | 3         |        | 2016/12 | 3             | 3        | 5 |

|                |                                       |    |    |                                |              |  |          |            |            |        |         |            |            |                                    |
|----------------|---------------------------------------|----|----|--------------------------------|--------------|--|----------|------------|------------|--------|---------|------------|------------|------------------------------------|
|                |                                       | CD | EU |                                |              | Garanzia di appropriatezza atti prodotti:<br>Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale di atti                                 | QUALITA3 | 0          | 0          |        | 2016/12 | 0          | 0          | 5                                  |
| 2016_A_1_01_GP | Gestione risorse umane                | SO | GP | UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE | Rulli Lucia  | tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie  | QUALITA2 | 6 ore      | 6 ore      |        | 2016/12 | 6          | 6 ore      | 5                                  |
|                |                                       | SO | GP |                                |              | percentuale di buste paghe correttamente elaborate   | QUALITA2 | 99%        | 99%        |        | 2016/12 | 99         | 99,00%     | 5                                  |
|                |                                       | SO | GP |                                |              | Modulistica disponibile su intranet  | QUALITA  | 95%        | 95%        |        | 2016/12 | 95         | 95,00%     | 5                                  |
|                |                                       | SO | GP |                                |              | Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale  | QUALITA3 | 6          | 5          |        | 2016/12 | 7          | 7          | 5                                  |
| 2016_B_1_16_GS | Portineria                            | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni | numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati   | QUALITA2 | 15         | 33         |        | 2016/12 | 15         | 15         | 5                                  |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria  | QUALITA4 | 95         | 100        |        | 2016/12 | 95,00%     | 100,00%    | 5                                  |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali  | QUALITA  | 100        | 100        |        | 2016/12 | 100,00%    | 100        | 5                                  |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale  | QUALITA  | 180        | 219        |        | 2016/12 | 180        | 180,00%    | 5                                  |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | numero di ore di apertura /numero di ore di servizio   | QUALITA  | 85         | 100        |        | 2016/12 | 85         | 85,00%     | 5                                  |
| 2016_B_1_07_GS | Ciclo di programmazione e performance | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni | tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo        | QUALITA4 | 7,00       | 3,00       | 233,33 | 2016/12 | 6          | 6          | 5                                  |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | tempestività: termine approvazione Relazione della Performance   | QUALITA4 | 30/06/2016 | 22/11/2016 |        | 2016/12 | 06/10/2015 | 06/08/2014 | 0                                  |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | Customer satisfaction  | QUALITA  | 86,00      | 70,00      | 81,40  | 2016/12 | 60         | 69         | 3                                  |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal moment della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione | QUALITA3 | 7,00       | 7,00       | 100,00 | 2016/04 | 3          | 4,5        | 3                                  |
| 2016_B_1_17_GS | Cooperazioni e decentrata             | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni | tasso di impiego delle risorse assegnate (rapporto fra il totale dei contributi impiegati e il totale dei contributi incassati)                          | QUALITA2 | 1,00       | 1,00       | 100,00 | 2016/12 |            | n.v.       |                                    |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | tempi di rendicontazione dei progetti terminati (media dei giorni intercorsi tra la conclusione dei progetti e la presentazione della rendicontazione)   | QUALITA4 | 180,00     | =          |        |         |            | 0,00       | Nessun progetto avviato o concluso |
|                |                                       | SG | GS |                                |              | Aggiornamenti del sito sui progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)                                 | QUALITA3 | 3,00       | =          | 0,00   |         | 1          | 0,00       | Nessun progetto avviato o concluso |
|                |                                       | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO |              | numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti  | QUALITA4 | 7 a 1      | 863/863    |        | 2016/12 | 100,00%    | 7 a 1      | 5                                  |

|                |  |    |    |                                |               |   |          |          |             |        |         |          |          |   |
|----------------|--|----|----|--------------------------------|---------------|---|----------|----------|-------------|--------|---------|----------|----------|---|
| 2016_B_1_02_GS | Stampa   | SG | GS |                                | Rossi Gianni  | numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione  | QUALITA  | 100,00   | 100,00      | 100,00 | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 5 |
|                |  | SG | GS |                                |               | Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito  | QUALITA3 | 100,00   | 100,00      | 100,00 | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 5 |
| 2016_B_1_13_GS | Partnership e relazioni internazionali                                   | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni  | completezza di rendicontazione delle spese: rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate   | QUALITA2 | 1,00     | 1,00        | 100,00 | 2016/12 | 1        | 1        | 5 |
|                |  | SG | GS |                                |               | n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio  | QUALITA  | 1,00     | 0,00        | 0,00   | 2016/12 | 1        | 1        | 5 |
|                |  | SG | GS |                                |               | 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 | 1,00     | 0,00        | 0,00   | 2016/12 | 1        | 1        | 0 |
| 2016_B_1_15_GS | Centralino   | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni  | numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali   | QUALITA  | 100      | 100         |        | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 5 |
| 2016_B_1_15_GS | Centralino   | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni  | numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio  | QUALITA  | 95       | 100         |        | 2016/12 | 95,00%   | 100,00%  | 5 |
| 2016_B_1_15_GS | Centralino   | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni  | tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate   | QUALITA3 | 10       | 15          |        | 2016/12 | 10,00%   | 10,00%   | 5 |
| 2016_B_1_08_GS | Supporto agli organi collegiali /politici                                | SG | GS | UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO | Rossi Gianni  | Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)   | QUALITA2 | 99,00%   | 98,55%      |        | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 3 |
|                |  | SG | GS |                                |               | tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco  | QUALITA4 | 1 giorno | 1 giorno    |        | 2016/12 | 1        | 1 GIORNO | 5 |
|                |  | SG | GS |                                |               | tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)   | QUALITA4 | 7 giorni | 6,33 giorni |        | 2016/12 | 3 GIORNI | 2 GIORNI | 5 |
| 2016_C_3_06_MA | Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale. | OM | MA | UFFICIO MANUTENZIONE           | Chieli Serena | progetti in materia di manutenzione di foreste: rapporto tra i progetti realizzati sul totale degli approvati   | QUALITA2 | 1,00     | 1,00        | 100,00 | 2016/12 | 1,00     | 1,00     | 5 |
| 2016_B_1_05_MA | Gestione Autoparco comunale  | OM | MA | UFFICIO MANUTENZIONE           | Chieli Serena | Garantire la sicurezza ed efficienza degli automezzi comunali: numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute  | QUALITA2 | 90,00    | 90,00       | 100,00 | 2016/12 | 90       | 103      | 3 |
|                |  | OM | MA |                                | Chieli Serena | Conoscenza della dislocazione automezzi comunali su intranet: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali  | QUALITA  | 85,00    | 100         |        | 2016/12 | 85       | 85       | 5 |
|                |  | OM | MA |                                | Chieli Serena | Dotazione per ciascun automezzo di una scheda tecnica analitica storica: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali   | QUALITA3 | 100,00%  | 100         |        | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 5 |

|                |  |    |    |                                |                       |   |          |        |        |        |         |         |         |     |
|----------------|--|----|----|--------------------------------|-----------------------|---|----------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|-----|
|                |  | OM | MA |                                | Chieli Serena         | Limitazione di tempo al fermo mezzi: numero di giorni   | QUALITA4 | 3      | 3      |        | 2016/12 | 3       | 3       | 5   |
| 2016_A_2_03_MA | Pubblica illuminazione   | OM | MA | UFFICIO MANUTENZIONE           | Chieli Serena         | Installazione di punti luce rispetto ai km stradali. Tot punti luce installati/km strade comunali asfaltate   | QUALITA2 | 24,00  | 30,00  | 125,00 | 2016/12 | 24      | 24      | 5   |
|                |  | OM | MA |                                |                       | Tempo di segnalazione dei guasto ordinario. (invio via e_mail)  | QUALITA4 | 1,00   | 1,00   | 100,00 | 2016/12 | 1       | 1       | 5   |
|                |  | OM | MA |                                |                       | Tempo di segnalazione guasto urgente. (immediata via telefono)  | QUALITA4 | 1,00   | 1,00   | 100,00 | 2016/12 | 1       | 1       | 5   |
|                |  | OM | MA |                                |                       | Informazioni sito web. Informazioni sul servizio di manutenzione e numeri utili   | QUALITA  | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5   |
|                |  | OM | MA |                                |                       | Pubblicazioni annuali   | QUALITA3 | 2,00   | 2,00   | 100,00 | 2016/12 | 2       | 2       | 5   |
| 2016_C_3_05_OM | e opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, varianti e | OM | OM | SERVIZIO OO.PP. E MANUTENZIONE | Fabbianelli Antonella | Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio  | QUALITA  | 100%   | 100%   |        | 2016/12 | 100,00% | 100%    | 5   |
|                |  | OM | OM |                                |                       | Pubblicazione sul sito dello stato di avanzamento dei lavori pubblici: % di pubblicazione di progetti esecutivi   | QUALITA3 | 40%    | 0      |        | 2016/12 | 0       | 35,00%  | 0   |
|                |  | OM | OM |                                |                       | report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti  | QUALITA3 | 2,00   | 2,00   | 100,00 | 2016/12 | 2       | 2       | 5   |
| 2016_C_1_03_PA | Servizio assegnazioni e alloggi E.R.P  | PV | PA | UFFICIO PATRIMONIO             | Occhiolini Orietta    | 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 | 2016/12 | 15      | 15      | 5   |
|                |  | PV | PA |                                |                       | 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 | 2016/12 | 100     | 100     | 5   |
|                |  | PV | PA |                                |                       | 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  | 40,00  | 40,00  | 100,00 | 2016/12 | 40      | 20      | 5   |
|                |  | PV | PA |                                |                       | 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 | 5,00   | 7,00   | 140,00 | 2016/12 | 25      | 10      | 1,5 |
| 2016_A_1_05_PA | Gestione del patrimonio  | PV | PA | UFFICIO PATRIMONIO             | Occhiolini Orietta    | Esautività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate   | QUALITA2 | 87,30  | 91,00  | 104,24 | 2016/12 | 93,00%  | 94      | 5   |
|                |  | PV | PA |                                |                       | Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione.  | QUALITA4 | 45,00  | 0,00   |        | 2016/12 | 0       | 0       | 5   |
|                |  | PV | PA |                                |                       | Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi   | QUALITA  | 4,00   | 4,00   | 100,00 | 2016/12 | 0,00    | 4       | 5   |

|                |   |    |    |  |                  |   |          |           |           |        |         |         |       |     |
|----------------|---|----|----|--|------------------|---|----------|-----------|-----------|--------|---------|---------|-------|-----|
|                |   | PV | PA |  |                  | Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da chiarimenti forniti / numero bandi | QUALITA3 | 26,70     | 0,00      |        | 2016/12 | 0,00    | 14    | 5   |
| 2016_C_3_13_PR | carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze | OM | PR | UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI | Caneschi Sabrina | tempo rilascio concessioni passi carrabili  | QUALITA4 | 30 giorni | 30 giorni |        | 2016/12 | =       |       | 5   |
|                |   | OM | PR |  |                  | tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti  | QUALITA4 | 30 giorni | 30 giorni |        | 2016/12 | =       |       | 5   |
| 2016_B_1_14_PR | Appalti opere pubbliche e manutenzioni e  | OM | PR | UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI | Caneschi Sabrina | coerenza con la programmazione individuata periodicamente con i R.U.P.: n. gare effettuate / n. gare programmate            | QUALITA2 | 90,00     | 90        |        | 2016/12 | 90,00%  | 70    | 5   |
|                |   | OM | PR |  |                  | tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara  | QUALITA4 | 10,00     | 10        |        | 2016/12 | 10,00%  | 10    | 5   |
|                |   | OM | PR |  |                  | orario di apertura dell'Ufficio: n° ore di apertura ufficio / n° ore lavorabili   | QUALITA  | 100,00    | 100       |        | 2016/12 | 100,00% | 100   | 5   |
|                |   | OM | PR |  |                  | pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate / n° procedure aperte pubblicate           | QUALITA3 | 100,00    | 100       |        | 2016/12 | 100,00% | 100   | 5   |
| 2016_A_1_07_PZ | Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.                  | SG | PZ | UFFICIO PARTECIPAZIONI                 | Bassi Giuseppe   | (Re + Ag)/D (rapporto percentuale)  | QUALITA2 | 100,00    | 96,00     | 96,00  | 2016/12 | 100,00% | 100   | 1,5 |
|                |   | SG | PZ |  |                  | $Tm = (Tc - Ta)/n$  | QUALITA4 | 4-8       | 6,33      |        | 2016/12 | 5,8     | 7     | 3   |
|                |   | SG | PZ |  |                  | Numero di canali informativi utilizzati/anno.   | QUALITA4 | 4,00      | 4,00      | 100,00 | 2016/12 | 4       | 4     | 5   |
|                |   | SG | PZ |  |                  | Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno.   | QUALITA3 | 6,00      | 6,00      | 100,00 | 2016/12 | 6       | 6     | 5   |
| 2016_A_1_04_RA | Contabilità generale  | RA | RA | DIREZIONE RISORSE/SERVIZIO FINANZIARIO | Guiducci Anna    | rapporto tra Irap risparmiata e totale Irap Istituzionale teorica   | QUALITA2 | 25-30     | 26,20     |        | 2016/12 | 27,00%  | 27,73 | 3   |
|                |   | RA | RA |  |                  | tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto ( gg lavorativi)                                 | QUALITA4 | 8,00      | 6,10      | 131,15 | 2016/12 | 5,16    | 0,00  | 5   |
|                |   | RA | RA |  |                  | n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità (giorni lavorativi)           | QUALITA4 | 10,00     | 3,98      | 251,26 | 2016/12 | 5,99    | 7     | 5   |
|                |   | RA | RA |  |                  | Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale                                 | QUALITA  | 100,00    | 100,00    | 100,00 | 2016/12 |         |       | 5   |
|                |   | RA | RA |  |                  | pubblicazione obiettivi Patto Stabilità Interno e risultati raggiunti   | QUALITA3 | 2,00      | 2,00      | 100,00 | 2016/12 | 2       | 2     | 5   |

|                |                           |    |    |  |                     |   |          |        |                |        |         |         |              |   |
|----------------|---------------------------|----|----|--|---------------------|---|----------|--------|----------------|--------|---------|---------|--------------|---|
| 2016_A_1_03_RA | Bilancio e programmazione | RA | RA | DIREZIONE RISORSE/SERVIZIO FINANZIARIO   | Guiducci Anna       | differenza tra entrate di parte corrente e uscite correnti e per rimborso prestiti (parametro virtuosità Patto Stabilità Interno: "equilibrio di parte corrente")   | QUALITA2 | >=0    | E 7.261.637,83 |        | 2016/12 | 4299967 | NON RILEVATO | 3 |
|                |                           | RA | 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 | 2016/12 | 7       | 7            | 5 |
|                |                           | RA | RA |  |                     | Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale   | QUALITA  | 100,00 | 100,00         | 100,00 | 2016/12 |         |              | 5 |
|                |                           | RA | RA |  |                     | Progetto Open Bilancio  | QUALITA3 | 2,00   | 2,00           | 100,00 | 2016/12 | 2       | 2            | 5 |
| 2016_B_1_10_PO | Servizi statistici        | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Tempo massimo delle rilevazioni: Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN   | QUALITA4 | 98     | 100            |        | 2016/12 | 100,00% | 99,00%       | 5 |
|                |                           | UM | SD |  |                     | Informazioni web, telefoniche, scritte ai soggetti intervistati: Numero informative dedicate / numero dei soggetti intervistati   | QUALITA  | 100,00 | 125,00         | 125,00 | 2016/12 | 100,00% | 100,00%      | 5 |
|                |                           | UM | SD |  |                     | Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute  | QUALITA3 | 100,00 | 125,00         | 125,00 | 2016/12 | 100,00% | 100,00%      | 5 |
| 2016_C_2_01_SD | Anagrafe                  | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Regolarità della prestazione erogata in riferimento al quadro normativo, alla disciplina procedimentale, alle risorse disponibili: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Anagrafe accolti in sede amministrativa o giudiziaria                | QUALITA2 | 0      | 0              |        | 2016/12 | 0       | 0            | 5 |
|                |                           | UM | SD |  |                     | 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%           |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00%      | 5 |
|                |                           | UM | SD |  |                     | Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso  | QUALITA  | 2      | 0              |        | 2016/12 | 4       | 2            | 5 |
|                |                           | UM | SD |  |                     | 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 | 10     | 10             |        | 2016/12 | 45      |              | 3 |
|                |                           | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA |                     | 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              |        | 2016/12 | 0       | 0            | 5 |
|                |                           | UM | SD |  |                     | 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 | 96%    | 99 %           |        | 2016/12 | 99,00%  | 100,00%      | 5 |

|                |  |    |    |  |                     |   |          |          |          |        |         |          |          |   |
|----------------|--|----|----|--|---------------------|---|----------|----------|----------|--------|---------|----------|----------|---|
| 2016_C_2_02_SD | Stato civile                           | UM | SD |  | Iannaccone Rossella | Utilizzo di tecnologia telematica (PEC + firma digitale, cancelleria telematica) per la spedizione della documentazione in modalità informatica: Numero dei documenti informatici pervenuti tramite utilizzo di PEC + firma digitale o cancelleria telematica   | QUALITA  | 2000     | 4.330    |        | 2016/12 | 3016     | 4000     | 5 |
|                |  | UM | SD |  |                     | 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       | 20       |        | 2016/12 | 35       | 15       | 3 |
| 2016_C_2_03_SD | servizi elettorali                     | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria   | QUALITA2 | 0,00     | 0        |        | 2016/12 | 0        | 0        | 5 |
| 2016_C_2_03_SD | servizi elettorali                     | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | 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      |        | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 5 |
| 2016_C_2_03_SD | servizi elettorali                     | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Accesso privilegiato al servizio da parte degli utenti (elettori, presentatori lista, candidati) nel periodo successivo alla pubblicazione dei comizi elettorali: Giorni lavorativi nei quali è garantito un orario eccedente l'apertura ordinaria / totale gio | QUALITA  | 50%      | 50       |        | 2016/12 | 25,00%   | 10,00%   | 5 |
| 2016_C_2_03_SD | servizi elettorali                     | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | 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 | 10       | 40       |        | 2016/12 | 86       | 20       | 5 |
| 2016_C_2_05_SD | Notificazione e pubblicazione all'albo | UM | SD | UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA | Iannaccone Rossella | Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione   | QUALITA4 | 100%     | 100%     |        | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 5 |
|                |  | UM | SD |  |                     | Utilizzo di tecnologia informatica e telematica per la ricezione della documentazione da pubblicare all'Albo.   | QUALITA  | 100%     | 100 %    |        | 2016/12 | 100,00%  | 100,00%  | 5 |
|                |  | UM | SD |  |                     | Pubblicazione sul sito web delle informazioni l'erogazione del servizio   | QUALITA3 | 4,00     | 4,00     | 100,00 | 2016/12 | 6        | 4        | 3 |
| 2016_C_1_02_SE | ASILI NIDO                             | CD | CD | SERV.ED.SCOL.S OC.INTEGR.                | Chianucci Silvana   | Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori  | QUALITA2 | PRESENTE | presente |        | 2016/12 | PRESENTE | presente | 5 |
|                |  | CD | CD |  |                     | n° incontri annui con genitori  | QUALITA2 | 4        | 4        |        | 2016/12 | 4        | 5        | 3 |
|                |  | CD | CD |  |                     | Formazione e autoformazione permanente degli educatori  | QUALITA2 | 3%       | 3%       |        | 2016/12 | 3,00%    | 3,00%    | 5 |
|                |  | CD | CD |  |                     | Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti ( bambini fino n.12 mesi)  | QUALITA2 | 1/6      | 1/6      |        | 2016/12 | 1/6      | 1/6      | 5 |
|                |  | CD | CD |  |                     | Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)   | QUALITA2 | 1/10     | 1/10     |        | 2016/12 | 1/10     | 1/9      | 3 |

|                |                                       |    |    |   |                   |  |          |          |          |        |         |          |          |   |
|----------------|---------------------------------------|----|----|---|-------------------|--|----------|----------|----------|--------|---------|----------|----------|---|
|                |                                       | CD | CD |   |                   | Adeguamento rispetto alle esigenze espresse ( rapp.tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni  | QUALITA4 | 10,00    | 10,00    | 100,00 | 2016/12 | 10       | 10       | 5 |
|                |                                       | CD | CD |   |                   | Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura( customer genitori fruitori nido)   | QUALITA  | 90%      | 90%      |        | 2016/12 | 90,00%   | 90,00%   | 5 |
|                |                                       | CD | CD |   |                   | Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio  | QUALITA3 | PRESENTE | presente |        | 2016/12 | presnte  | presente | 5 |
| 2016_C_4_01_SE | Scuole dell'infanzia                  | CD | CD | SERV.ED.SCOL.S OC.INTEGR.                           | Chianucci Silvana | Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori   | QUALITA2 | presente | PRESENTE |        | 2016/12 | PRESENTE | presente | 5 |
|                |                                       | CD | CD |   |                   | n° incontri annui con i genitori   | QUALITA2 | 4,00     | 4,00     | 100,00 | 2016/12 | 4        | 4        | 5 |
|                |                                       | CD | CD |   |                   | Formazione ed autoformazione permanente degli educatori  | QUALITA2 | 2%       | 3%       |        | 2016/12 | 2,00%    | 2,00%    | 5 |
|                |                                       | CD | CD |   |                   | Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti   | QUALITA2 | 1 a 25   | 1/25     |        | 2016/12 | 1/25     | 1/25     | 5 |
|                |                                       | CD | CD |   |                   | Adeguamento rispetto alle esigenze espresse  | QUALITA4 | 90%      | 90%      |        | 2016/12 | 90,00%   | 90,00%   | 5 |
|                |                                       | CD | CD |   |                   | Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio   | QUALITA  | presente | PRESENTE |        | 2016/12 | presente | presente | 5 |
| 2016_B_1_06_SG | Pianificazione e controllo strategico | SG | SG | SEGRETERIA GENERALE                                 | Foderini Diego    | grado di attuazione dei programmi :% di obiettivi che concorrono alla realizzazione dei piani strategici   | QUALITA2 | 100,00   |          | 0,00   |         | 100,00%  | 100,00%  | 5 |
|                |                                       | SG | SG |   | Foderini Diego    | Apertura dell'ufficio: nr. ore settimanali di apertura   | QUALITA  | 48,00    |          | 0,00   |         | 48       | 48       | 5 |
| 2016_B_1_09_SG | Affari generali                       | SG | SG | SEGRETERIA GENERALE                                 | Foderini Diego    | 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     | 0,50     | 100,00 | 2016/12 | 0,5      | 0        | 3 |
|                |                                       | SG | SG |   |                   | Deliberazioni GC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività (giorni)   | QUALITA4 | 2,50     | 7,74     | 309,60 | 2016/12 | 2,5      | 1,23     | 0 |
|                |                                       | SG | SG |   |                   | 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 | 2016/12 | 80       | 74,25    | 5 |
|                |                                       | SG | SG |   |                   | accessibilità al pubblico dall'albo on line  | QUALITA3 | 1,00     | 1,00     | 100,00 | 2016/12 | 1        | 1        | 5 |
|                |                                       | UM | SL | UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO |                   | numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito  | QUALITA2 | 60,00    | 157,00   | 261,67 | 2016/12 | 76       | 60       | 5 |

|                |  |    |    |   |                   |   |          |        |         |        |         |         |           |   |
|----------------|--|----|----|---|-------------------|---|----------|--------|---------|--------|---------|---------|-----------|---|
| 2016_B_1_03_SL | Comunicazione                          | UM | SL |   | Chianucci Silvana | numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato   | QUALITA2 | 80,00  | 82,00   | 102,50 | 2016/12 | 100     | 76        | 5 |
|                |  | UM | SL |   |                   | richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato   | QUALITA4 | 100,00 | 100,00  | 100,00 | 2016/12 | 100     | 100       | 5 |
|                |  | UM | SL |   |                   | numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito  | QUALITA  | 85,00  | 85,00   | 100,00 | 2016/12 | 85      | 85        | 5 |
| 2016_C_2_07_PO | Protocollo e archiviazione documentale | UM | SL | UFFICIO SPORTELLI POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO   | Agostini Cecilia  | 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 | 2016/12 | 7       | 4         | 3 |
|                |  | UM | SL | 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   | 55       | 55     | 2016/12 | 51     | 46,30%  | 5       |           |   |
|                |  | UM | SL | 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  | 6        | 6      | 2016/12 | 6      | 5       | 5       |           |   |
| 2016_C_2_04_SL | Servizio sportello polifunzionale      | UM | SL | SPORTELLI POLIVALENTE PROTOCOLLO E  | Agostini Cecilia  | tempo medio di erogazione di servizio   | QUALITA4 | 15     | 20      |        | 2016/12 | 20      | 13 minuti | 0 |
|                |  | UM | SL |   |                   | tempo medio di attesa   | QUALITA4 | 15     | 20      |        | 2016/12 | 20      | 20 min    | 0 |
|                |  | UM | SL |   |                   | numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/numero totale di giornate lavorative ufficiali  | QUALITA  | 100    | 100     |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00%   | 5 |
|                |  | UM | SL |   |                   | numero di ore di apertura dello sportello/numero di ore di servizio   | QUALITA  | 82     | 82      |        | 2016/12 | 82      | 75,00%    | 5 |
|                |  | UM | SL |   |                   | numero di richieste di informazione pervenute via e-mail  | QUALITA3 | 1100   | 1200    |        | 2016/12 | 1091    | 1089      | 5 |
| 2016_C_4_10_SN | Turismo                                | TC | SN | UFFICIO TURISMO   | Ademollo Rodolfo  | Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste di informazione turistica evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste                                      | QUALITA2 | 90%    | 100%    |        | 2016/12 | 90,00%  | 90,00%    | 5 |
|                |  | TC | SN |   |                   | Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati  | QUALITA2 | 1      | 1       |        | 2016/12 | 1       | 1         | 5 |
|                |  | TC | SN |   |                   | Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate   | QUALITA2 | 100%   | 100%    |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00%   | 5 |
|                |  | TC | SN |   |                   | Tempo max dalla domanda di materiale alla fornitura del materiale: numero giorni intercorsi tra la domanda e la fornitura   | QUALITA4 | inf.4  | inf 4   |        | 2016/12 | 4       | Inf 4     | 5 |
|                |  | TC | SN |   |                   | Accesso al Servizio Benvenuti ad Arezzo: Numero giornate di apertura al pubblico/numero giornate annue  | QUALITA  | 100%   | 100%    |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00%   | 5 |

|                |  |    |    |                                     |                    |  |          |                |                |        |         |                |                      |     |
|----------------|--|----|----|-------------------------------------|--------------------|--|----------|----------------|----------------|--------|---------|----------------|----------------------|-----|
|                |  | TC | SN |                                     |                    | Publicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito  | QUALITA3 | 5              | 5              |        | 2016/12 | 5              | 5                    | 5   |
| 2016_C_4_09_SN | Giostra e Folklore                         | TC | SN | UFFICIO TURISMO                     | Ademollo Rodolfo   | Esaustività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste   | QUALITA2 | 90%            | 100%           |        | 2016/12 | 90,00%         | 95,00%               | 5   |
|                |  | TC | SN |                                     |                    | Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati   | QUALITA2 | 2              | 1              |        | 2016/12 | 1              | 2                    | 5   |
|                |  | TC | SN |                                     |                    | Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste   | QUALITA2 | 95%            | 100%           |        | 2016/12 | 95,00%         | 95,00%               | 5   |
|                |  | TC | SN |                                     |                    | Tempo max dalla domanda di info alla fornitura della risposta: numero giorni intercorsi tra la domanda di info e la fornitura di una risposta  | QUALITA4 | inferiore 5    | 5              |        | 2016/12 | inferiore a 5  | Inf 5                | 1,5 |
|                |  | TC | SN |                                     |                    | Publicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio  | QUALITA  | 4              | 4              |        | 2016/12 | 4              | 4                    | 5   |
| 2016_A_1_02_SO | SVILUPPO RISORSE UMANE                     | SO | SO | SERVIZIO PERSONALE                  | Meloncelli Valeria | Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate  | QUALITA2 | 100%           | 100%           |        | 2016/12 | 100            | 100,00%              | 5   |
|                |  | SO | SO |                                     |                    | tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale   | QUALITA4 | 60 gg          | 60 gg          |        | 2016/12 | 30             | 30gg                 | 5   |
|                |  | SO | SO |                                     |                    | Completezza delle informazioni fornite a supporto delle decisioni dell'organo politico: Redazione di una proposta di analisi dei fabbisogni a corredo della proposta di programmazione e sua esaustività | QUALITA  | 1,00           | 1,00           | 100,00 | 2016/12 | 1              | 1                    | 5   |
| 2016_C_4_08_ST | Realizzazioni e servizi rivolti ai giovani | CD | ST | UFFICIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI | Biagini Anna Lisa  | Tempi di risposta alla domanda dell'utente: Tempo medio di attesa presso Servizio Informagiovani/tempo medio totale di permanenza (attesa+erogazione)  | QUALITA4 | 5 minuti       | 5 minuti       |        | 2016/12 | 5 minuti       | 5 minuti             | 5   |
|                |  | CD | ST |                                     |                    | Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)   | QUALITA  | 97,00          | 97,00          |        | 2016/12 | 97,00          | 97,00                | 5   |
|                |  | CD | ST |                                     |                    | Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto   | QUALITA3 | in tempo reale | in tempo reale |        | 2016/12 | in tempo reale | 2 aggiornamenti/anno | 5   |
| 2016_C_3_04_AM | Servizi per l'ambiente                     | AM | TA | UFFICIO TUTELA AMBIENTALE           | Berlingozzi Paolo  | Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate  | QUALITA2 | 100,00         | 100,00         | 100,00 | 2016/12 | 100            | 100,00%              | 5   |
|                |  | AM | TA |                                     |                    | Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese  | QUALITA4 | 100,00         | 100,00         | 100,00 | 2016/12 | 100            | 100,00%              | 5   |
|                |  | AM | TA |                                     |                    | 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 | 2016/12 | 90             | 90                   | 5   |
|                |  | AM | TA |                                     |                    | 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 | 2016/12 | 90             | 90                   | 5   |
|                |  | AM | TA |                                     |                    | Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica  | QUALITA3 | 100,00         | 100,00         | 100,00 | 2016/12 | 100,00%        | 100,00%              | 5   |

|                |   |    |    |  |                    |   |          |                                   |        |        |         |         |         |   |
|----------------|---|----|----|--|--------------------|---|----------|-----------------------------------|--------|--------|---------|---------|---------|---|
| 2016_C_3_11_PI | Servizio edilizia pubblica                  | TD | TD | TECNICA/<br>SERVIZIO<br>PIANIFICAZIONE<br>URBANISTICA E<br>GOVERNO DEL | Carletti Marco     | 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  | QUALITA2 | 80,00%                            | 70%    |        | 2016/12 | 90      | 90,00%  | 0 |
|                |   | TD | TD |  |                    | tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la trasformazione regime giuridico dell'alloggio PEEP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:  | QUALITA4 | 25,00                             | 20,00  | 80,00  | 2016/12 | 20,00   | 25      | 0 |
|                |   | TD | TD |  |                    | tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la trasformazione regime giuridico dell'immobile PIP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:   | QUALITA4 | 25,00                             | 20,00  |        | 2016/12 | 20      | 25      | 0 |
|                |   | TD | TD |  |                    | pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio   | QUALITA3 | 95,00%                            | 95%    |        | 2016/12 | 100     | 95,00%  | 5 |
| 2016_C_3_01_PI | pianificazione urbanistica e del territorio | TD | TD | TECNICA/<br>SERVIZIO<br>PIANIFICAZIONE<br>URBANISTICA E<br>GOVERNO DEL | Carletti Marco     | 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 | 95,00%                            | 100%   |        | 2016/12 | 90      | 90,00%  | 5 |
|                |   | TD | TD |  |                    | 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 | 95,00%                            | 95%    |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 5 |
|                |   | TD | TD |  |                    | tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche  | QUALITA4 | 95,00%                            | 100%   |        | 2016/12 | 95,00%  | 95,00%  | 5 |
|                |   | TD | TD |  |                    | accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)  | QUALITA  | 70,00%                            | 70%    |        | 2016/12 | 100,00% | 100,00% | 3 |
| 2016_C_3_10_PI | Servizio espropri                           | TD | TD | TECNICA/<br>SERVIZIO<br>PIANIFICAZIONE<br>URBANISTICA E<br>GOVERNO DEL | Carletti Marco     | 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 | 2016/12 | 120     | 120     | 5 |
|                |   | TD | TD |  |                    | 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  | 95,00%                            | 95%    |        | 2016/12 | 95,00%  | 95,00%  | 5 |
|                |   | TD | TD |  |                    | pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista   | QUALITA3 | 3,00                              | 3,00   | 100,00 | 2016/12 | 3,00    | 3gg     | 5 |
| 2016_C_3_03_TD | Mobilità - attività ordinaria               | TD | TD | UFFICIO MOBILITA'  | Bernardini Roberto | "percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"   | QUALITA2 | 89%                               | 96%    |        | 2016/12 | 91,00%  | 89,5%   | 5 |
|                |   | TD | TD |  |                    | "tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"  | QUALITA4 | 30,00                             | 29,18  | 102,81 | 2016/12 | 28,7    | 24,00   | 0 |
|                |   | TD | TD |  |                    | "percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"   | QUALITA  | 25                                | 36     |        | 2016/12 | 42,00%  | 24      | 5 |
|                |   | TD | TD |  |                    | numero aggiornamenti delle info sul sito  | QUALITA3 | 100,00                            | 212,00 | 212,00 | 2016/12 | 86      | 156,00  | 5 |
|                |   | AP | TP | VICECOMANDANTE   |                    | Effettuazione interventi entro 30 min. dalla chiamata alla C.O.   | QUALITA4 | 95% effettuati nei tempi previsti | 98,5%  |        | 2016/12 | 95,00%  | on      | 5 |

|                |                                      |    |    |                                      |                     |   |          |   |         |          |         |        |        |   |
|----------------|--------------------------------------|----|----|--------------------------------------|---------------------|---|----------|---|---------|----------|---------|--------|--------|---|
| 2016_C_5_03_AP | Sicurezza urbana/polizia giudiziaria | AP | TP |                                      | Lunghini Marcellino | Nuove strumentazioni C.O.   | QUALITA  | 180 monitoraggi o telefonate in entrata | 137     |          | 2016/12 | 98,44  | on     | 3 |
|                |                                      | AP | TP |                                      |                     | Divulgazione reportistica periodica   | QUALITA3 | statistiche inferiori a 6 mesi          | 3 mesi  |          | 2016/12 | on     | on     | 5 |
| 2016_C_5_02_AP | Sicurezza stradale                   | AP | TP | VICECOMANDANTE                       | Lunghini Marcellino | Rapporto verbali elevati/numero agenti  | QUALITA2 | 460,00                                  | 990,00  | 215,22   | 2016/12 | 733    | 340    | 5 |
|                |                                      | AP | TP |                                      |                     | 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                                   | 40,00   | 100,00   | 2016/12 | 40     | 38     | 5 |
|                |                                      | AP | TP |                                      |                     | Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Ore settimanali di apertura degli Uffici al pubblico   | QUALITA  | 42,00                                   | 45,00   | 107,14   | 2016/12 | 45     | 45,00  | 5 |
|                |                                      | AP | TP |                                      |                     | Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Informazioni pubblicate sul sito dell'Amm.ne   | QUALITA  | 10,00                                   | 127,00  | 1.270,00 | 2016/12 | 152    | 15,00  | 5 |
|                |                                      | AP | TP |                                      |                     | Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta alle informazioni   | QUALITA3 | 3,00                                    | 3,00    | 100,00   | 2016/12 | 3      | 3,00   | 5 |
|                |                                      | AP | TP |                                      |                     | Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta ai reclami.   | QUALITA3 | 10,00                                   | 10,00   | 100,00   | 2016/12 | 10     | 10,00  | 5 |
| 2016_A_1_06_TR | Tributi                              | RA | TR | UFFICIO TRIBUTI                      | Rossi Mario Daniele | efficacia del contrasto all'evasione ICI/IMU: entita gettito ICI/IMU recuperato riferito all'annualità oggetto di accertamento / entità del gettito ICI/IMU versato in autoliquidazione dai contribuenti riferito all'annualità oggetto di accertamento | QUALITA2 | 12,00%                                  | 17,36   |          | 2016/12 | 18,48% | 16,49% | 5 |
|                |                                      | RA | TR |                                      |                     | tempo medio di risposta nei contenzioso tributario: (data presentazione ricorso o appello da parte del contribuente - data deposito memoria difensiva) / numero ricorsi o appelli pervenuti da contribuenti   | QUALITA4 | 60,00                                   | 32,00   | 53,33    | 2016/12 | 23     | 24     | 3 |
|                |                                      | RA | TR |                                      |                     | 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  | 10,00                                   | 18,00   | 180,00   | 2016/12 | 10     | 29     | 5 |
|                |                                      | RA | TR |                                      |                     | completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno  | QUALITA3 | 5%                                      | 6,19    |          | 2016/12 | 4,62   | 5,40%  | 0 |
| 2016_A_2_01_UH | GESTIONE SERVIZI                     | UM | UI | UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATICI | Corsi Filippo       | 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 | 96,00 %                                 | 97,00 % |          | 2016/12 | 95,00% | 94,00% | 5 |
|                |                                      | UM | UI |                                      |                     | tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni  | QUALITA4 | 96%                                     | 97,00 % |          | 2016/12 | 95,00% | 95,00% | 5 |

|                |   |    |    |                                      |                    |   |          |       |         |        |         |         |        |   |
|----------------|---|----|----|--------------------------------------|--------------------|---|----------|-------|---------|--------|---------|---------|--------|---|
| 2010_A_3_UI_UI | INFORMATIVI   | UM | UI |                                      | Corsi Filippo      | Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento | QUALITA3 | 96%   | 96,00 % |        | 2016/12 | 99,00%  | 99,00% | 3 |
|                |   | UM | UI |                                      |                    | Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale  | QUALITA  | 95,00 | 95,00   | 100,00 | 2016/12 | 96,00%  | 99,00% | 3 |
| 2016_A_3_02_UI | SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI  | UM | UI | UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATICI | Corsi Filippo      | Grado di copertura degli interventi programmati.  | QUALITA2 | 95%   | 97,00 % |        | 2016/12 | 96,00%  | 93,00% | 5 |
|                |   | UM | UI |                                      |                    | Mantenimento scadenze previste  | QUALITA4 | 95%   | 95,00 % |        | 2016/12 | 94,00%  | 93,00% | 5 |
|                |   | UM | UI |                                      |                    | Orario di copertura del servizio  | QUALITA  | 96%   | 98,00 % |        | 2016/12 | 97,00%  | 97,00% | 5 |
|                |   | UM | UI |                                      |                    | Rendicontazione progetti  | QUALITA3 | 1     | 1       |        | 2016/12 | 1       | 1      | 5 |
| 2016_B_1_05_UL | Servizio legale   | UL | UL | SERVIZIO LEGALE                      | Valeria Meloncelli | media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio   | QUALITA4 | 0,00  | 80      |        | 2016/12 | 20      | 14     | 0 |
| 2016_C_3_05_UP | realizzazioni e opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, collaudi) | OM | UP | UFFICIO OPERE PUBBLICHE              | Marchi Luca        | Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio  | QUALITA  | 100%  | 100     |        | 2016/12 | 100,00% | 100%   | 5 |
|                |   | OM | UP |                                      |                    | Pubblicazione sul sito dello stato di avanzamento dei lavori pubblici: % di pubblicazione di progetti esecutivi   | QUALITA3 | 40%   |         |        | 0       | 35,00%  | 0      |   |
|                |   | OM | UP |                                      |                    | report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti  | QUALITA3 | 2,00  |         | 0,00   |         | 2       | 2      | 5 |