

PORTAFOGLIO ATTIVITA' E SERVIZI – CONSUNTIVO 2018

Codice	Titolo	Centro di Responsabilità		DATI RELATIVI AGLI INDICATORI								VALUTAZIONE			
		Codice	Descrizione	Indicatore	Tipo	Valore Atteso (Vecchio Sistema)	Valore Atteso (Nuovo Sistema)	2018	2017	2016	2015	Note Indicatore	ISTRUTTORIA		OIV
								Valore	Anno - 1	Anno - 2	Anno - 3				
2018_A_1_04_AF	Contabilità generale	AF	UFFICIO GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITA' FINANZIARIE	rapporto tra Irap risparmiata e totale Irap Istituzionale teorica	QUALITA 2	20-25%	25,84	23,15	24,32	26,2	27		parziale ma significativo	80	97
				n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità	QUALITA 4	10,00	4,90666667	2,70	4,75	3,98	5,99		pienamente raggiunto	100	
				Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100,00	100,00%	100,00	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
				pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti	QUALITA 3	4,00	#DIV/0!	4,00	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
				Pubblicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate	QUALITA 3	4,00	#DIV/0!	4,00	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
				pubblicazione triemstrale ammontare complessivo debiti di funzionamento	QUALITA 3	4,00	#DIV/0!	4,00	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
2018_C_2_06_AM	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	AM	SERVIZIO AMBIENTE	valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione	QUALITA 4	2,00	2	2,00	2	2	2		pienamente raggiunto	100	100
				Numero di ore/giorno di rintracciabilità del Centro Situazioni da parte degli organi previsti dal Piano di Protezione Civile comunale	QUALITA	24,00	24	24,00	24	24	24		pienamente raggiunto	100	
				Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA 3	1,00	1	1,00	1	1	1		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_04_AM	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Regolarità della prestazione erogata	QUALITA 2	100	100,00%	100	100,00%	100,00%	100,00%	1-1	pienamente raggiunto	100	100
				Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALITA 4	93	93	93	93	93	93	3p-2	pienamente raggiunto	100	
				Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza	QUALITA 3	2,00	2	2,00	2	2	2	99-4	pienamente raggiunto	100	

2018_C_5_02 _AP	Sicurezza stradale.	AP	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	Apertura al pubblico: ore settimanali di apertura degli uffici al pubblico.	QUALITA	43,00	45	44,50	45	45	=	99-A1 Dato riferito alle ore di apertura al pubblico/settimana	parziale ma significativo	80	80
2018_C_5_01 _AP	Polizia Amministrativa e Attività amministrative.	AP	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	Informazioni reperibili sul sito web dell'Amministrazione comunale.	QUALITA	aggiornamento settimanale	#DIV/0!	Si	si	si	si	99-a1	pienamente raggiunto	100	100
2018_C_1_09 _AS	Servizio assegnazione contributi per problematiche abitative	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA	100,00	3400,00%	100,00	100	100,00%	100,00%	P1, P2, P3, P5, P6,	pienamente raggiunto	100	100
				ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze riesame*100)	QUALITA	5,00	12,935	1	0,87	2	25		pienamente raggiunto	100	
2018_C_1_01 _AS	Servizi Socio-sanitari	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	rispetto dei tempi previsti per rinnovo convenzioni e contratti (percentuale scontamento rispetto allo scadenziario previsto)	QUALITA	0,00		0,00				P1	pienamente raggiunto	100	100
				accesso agli uffici da parte degli utenti per verifiche costi compartecipazione e altri profili dei fascicoli personali (percentuale ore apertura al pubblico su ore settimanali lavorate)	QUALITA	90,00	20	90,00	20	20	20	P1, P2, P4,	pienamente raggiunto	100	
				pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUALITA	100,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
				Tempo medio necessario per riposizionare il progetto (in giorni)	QUALITA	30,00	30	30,00	30	30	30		pienamente raggiunto	100	
				Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali di apertura sportello	QUALITA	7,00	7	7,00	7	7	7		pienamente raggiunto	100	
				Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali di ricevimento	QUALITA	30,00	30	36,00	30	30	30		pienamente raggiunto	100	
SUPPORTO			UFFICIO DEL	Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/richieste presentate dagli utenti del servizio	QUALITA	92%	91,33%	94%	91,00%	91,00%	92,00%		pienamente raggiunto	100	
				Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA	2,00	2	2	2	2	2		pienamente raggiunto	100	

2018_B_1_08 _CC	AGLI ORGANI COLLEGIALI/PO LITICI	CC	UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	100
				Comunicazioni e informazioni ad amministratori, alla struttura ed ai cittadini: tempo medio necessario all'aggiornamento del sito Web dell'Ente rispetto alle modifiche verificatesi di Consiglio Comunale e Commissioni Consiliari	QUALITA 3	1	1	1	1	1	1		pienamente raggiunto	100	
2018_C_1_07 _CD / 2017_C_1_05 _CD	Att. Pari opportunità	CD		esaustività delle prestazioni erogate (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA 2	8	8,1	8	10	10	4,3	99-e1	pienamente raggiunto	100	95
				tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA 4	20,00	17,4	20,00	20	20	12,2	99-t1	parziale ma significativo	80	
				Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema dell'integrazione (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15	15,00	15	15	=	3p-1	pienamente raggiunto	100	
				pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	QUALITA 3	6,00	6,33333333	6,00	6	6	7	99-c1	pienamente raggiunto	100	
2016_C_1_04 _CD	Integrazione	CD	DIR. SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	esaustività delle prestazione erogata (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA 2	10	7,9	10	8	8	7,7	99-e1	parziale	60	80
				tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA 4	20,00	15,85	20,00	20	20	7,55	99-t1	parziale	60	
				pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	QUALITA 3	6,00	7,96666667	6,00	6	6	11,9	99-c1	pienamente raggiunto	100	
				Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15	9,5	15	15	15	4		non raggiunto	100	
2018_C_1_02 _CD	ASILI NIDO	CD	DIR. SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA 2	PRESENTE	#DIV/0!	presente	presente	=	=		pienamente raggiunto	100	100
				n° incontri annui con genitori	QUALITA 2	24,00	23	24,00	36	10	=		pienamente raggiunto	100	
				Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA 2	3%	3,00%	3%	3,00%	=	=		pienamente raggiunto	100	
				Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini fino n.12)	QUALITA 2	1/6	#DIV/0!	1/6	1/6	1/6	1/6	rapporto attuale /bambino ultima modifica DPGR n.33/R	pienamente raggiunto	100	
				Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)	QUALITA 2	1/10	#DIV/0!	1/10	1/10	1/10	=	rapporto attuale /bambino ultima modifica DPGR n.33/R	pienamente raggiunto	100	

				Pubblicazione sui siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA 3	60,00	116,666667	30	107	93	150	99-c1	non raggiunto		
				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.	QUALITA 3	6,00	22	6,00	6	10	50	99-c1	non raggiunto		
2018_C_3_08_ES	Servizi alle imprese e commercio	ES	UFFICIO EDILIZIA E SUAP	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA 2	5%	0,97%	0	5%	0,94%	1,00%	2e-1	pienamente raggiunto	100	100
				TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALITA 4	98%	95,00%	100	98%	99,4%	95,00%	2t-1	pienamente raggiunto	100	
				accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA 98%	95,00%	98	98%	95%	95,00%	99-a1	pienamente raggiunto	100		
				verifica nel sito web della completezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede	QUALITA 3	3,00	5	5,00	3,00	6,00	5	99-c1	pienamente raggiunto	100	
2018_C_3_02_ES	Edilizia	ES	UFFICIO EDILIZIA E SUAP	Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA 2	95,00	96,67%	95	95,00%	100,00%	95,00%		parziale ma significativo	80	95
				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	QUALITA 4	100,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
				Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA 100,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%%		pienamente raggiunto	100		
				Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA 3	5,00	5	5	5	5	5		pienamente raggiunto	100	
2018_C_4_04_EU	Servizi/progetti a garanzia del diritto all'istruzione	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA 2	97%	100,00%	97%	100,00%	100,00%	97%		parziale ma significativo	80	87
				Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA 4	3	3	3	3	3	3		pienamente raggiunto	100	
				Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA 60%	62,50%	60%	67,00%	58,00%	70%%	1 a1	parziale ma significativo	80		

2018_C_4_01_EU	SCUOLE DELL'INFANZIA	EU	SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI	partecipazione delle famiglie n.incontri con genitori	QUALITA 2	3,00	3,33333333	3,00	3	3	4		parziale ma significativo	80	96
				partecipazione delle famiglie n.colloqui con genitori	QUALITA 2	3,00	3	3,00	3	3	=		pienamente raggiunto	100	
				partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA 4	2,00	2	3,00	2	2	=		pienamente raggiunto	100	
				garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	1/25	#DIV/0!	1/25	1/25	1/25	1/25		pienamente raggiunto	100	
				Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	QUALITA	1%	#DIV/0!	1%	1%	1%	=		pienamente raggiunto	100	
2018_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	EU	EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E	Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA 2	30 minuti	30	30	30	30	30		pienamente raggiunto	100	100
				Rispetto e garanzia dei tempi di risposta previsti: Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di servizio e l'invio della risposta (n° giorni)	QUALITA 4	50 giorni	50	50 minuti	50	50	50		pienamente raggiunto	100	
				Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	100 metri	100	100 metri	100	100	100		pienamente raggiunto	100	
				modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttorio da parte del rappresentante della Commissione	QUALITA 3	presente	#DIV/0!	presente	presente	presente	presente		pienamente raggiunto	100	
				tempo medio di evasione di una pratica	QUALITA 4	3	3	3	3	3	3		pienamente raggiunto	100	
				Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale di atti	QUALITA 3	0		0					pienamente raggiunto	100	
2018_C_4_03_EU	Servizio ristorazione scolastica	EU	EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E	controlli sulla filiera	QUALITA 2	120,00	353	128,00	334	360	365		non raggiunto		
				preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA 4	24	24	24	24	24	24		pienamente raggiunto	100	
				erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA 4	7	7	7	7	7	7		pienamente raggiunto	100	
				servizio disponibile a richiesta e fruibile in ogni struttura (domande presentate/domande accolte)	QUALITA	100%	#DIV/0!	100%	100%	100%	100%		pienamente raggiunto	100	
				n.punti sporzionamento	QUALITA	57,00	58,33333333	58,00	58	57	60		pienamente raggiunto	100	

				garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n. controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA 3	152,00	113,333333	167,00	110	105	125		pienamente raggiunto	100	86
				rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA 3	75%	78,70%	99%	85,00%	73,94%	77,16%		pienamente raggiunto	100	
				adeguatezza dei menù ai bisogni nutrizionali dei ragazzi (n. menù estivi e invernali)	QUALITA 2	4,00	4	4,00	4	4	4		pienamente raggiunto	100	
				controllo sulle strutture a garanzia di livelli di igiene conformi alla normativa vigente (n. manuali di controlli)	QUALITA 2	14,00	15	14,00	15	15	15		parziale	60	
				garanzia del rapporto cuoco/pasti (1/100)	QUALITA 2	0,01	#DIV/0!	0,01	0,01	0,01	0,01		pienamente raggiunto	100	
2018_C_1_02_EU	Asili Nido	EU	SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI	partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA 2	2,00	#DIV/0!	2,00	=	=	=		pienamente raggiunto	100	97
				partecipazione delle famiglie n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA 2	3,00	3	3,00	3	3	=		pienamente raggiunto	100	
				partecipazione delle famiglie n.incontri annui con i genitori	QUALITA 4	3,00	3,66666667	3,00	3	4	4		parziale ma significativo	80	
				bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12	QUALITA	1/6	#DIV/0!	1/6	1/6	1/6	1/6		pienamente raggiunto	100	
				bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini dai 12 ai	QUALITA	1/7	#DIV/0!	1/7	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
				bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24	QUALITA	1/10	#DIV/0!	1/10	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
				Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA 3	1%	#DIV/0!	1%	1%	1%	1%		pienamente raggiunto	100	
2018_C_1_06_EU	FAMIGLIE E MINORI	EU	SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI	percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero relazioni inviate)	QUALITA 4	7,00	33,33333333	7,00	63	17	20		non raggiunto		65
				media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA 4	15,00	11,66666667	15,00	15	10	10	99-11	parziale	60	
				media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico	QUALITA 4	18,00	18	18,00	18	18	18	5-t1	pienamente raggiunto	100	

				accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36	36,00	36	36	36	99-a1	pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_16_GS	Portineria	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA 2	15%	18,00%	40%	21,00%	33%	15,00%	99-e1	pienamente raggiunto	100	96
				numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA 4	95%	97,50%	100%	100,00%	100%	95,00%	99-t1	pienamente raggiunto	100	
				numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100,00%	100%	100,00%	100%	100,00%	99-a1	pienamente raggiunto	100	
				in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo	QUALITA	180%	185,00%	216%	180,00%	190,00%	180,00%	99-a2	pienamente raggiunto	100	
				numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	85	95,00%	92%	100,00%	100,00%	85,00%	99-a3	parziale ma significativo	80	
2018_B_1_15_GS	Centralino	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100,00%	100%	100,00%	100%	100,00%	1p-a1	pienamente raggiunto	100	93
				numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	95%	100,00%	95%	100,00%	100%	95%	1p- a2	parziale ma significativo	80	
				tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA 3	10%	15,00%	15%	15,00%	15%	10%	2p-c1	pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_13_GS	Partnership e relazioni internazionali	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA 2	1,00	1	0,00	100,00%	1,00	1	l'amministrazione non ha aderito a nessuno dei progetti evidenziati	non valutabile	non ci sono stati progetti	non valutabile
				n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	1,00	0,5	0,00		0,00	1		non valutabile		
				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.)	QUALITA 3	1,00	0,5	0,00		0,00	1		non valutabile		
2018_B_1_08_GS	Supporto agli organi collegiali / politici	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA 2	99%	99,50%	99,47%	99,00%	98,55%	100,00%	2_c1	pienamente raggiunto	100	87
				tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALITA 4	1,00	1	1	1	1	1	3_t1	pienamente raggiunto	100	
				richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta:	QUALITA 4	7 giorni	4,44	7	4	6,33	3	1_t2	parziale	60	
2018_B_1_07	Ciclo di		UFFICIO	tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA 4	7,00	4	4,00	3	3,00	6	5-T1	pienamente raggiunto	100	
				tempestività: termine approvazione Relazione della Performance	QUALITA 4	30/06/2018	26/08/2016	09/07/2018	18/07/17	22/11/2016	06/10/15	5-T2	pienamente raggiunto	100	

2018_D_1_UV _GS	programmazione e performance	GS	SEGRETERIA DEL SINDACO	Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA 3	7,00	5	1,25	7	7,00	3	3-C1 - Pubblicazione APPROVAZIONE = gg4 Pubblicazione VARIAZIONE =gg 1 Pubbl Variaz Ottobre =gg 0 Pubblicazione variazione dicembre =gg 0	pienamente raggiunto	100	100
2018_B_1_02 _GS	Stampa	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA 4	100%	100,00%	100%	100,00%	863/863	=	1p-t1	pienamente raggiunto	100	100
				numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100,00%	99-a1	pienamente raggiunto	100	
				Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA 3	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100,00%	1p-c1	pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_17 _GS	Cooperazione decentrata	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	tasso di impiego delle risorse assegnate (rapporto fra il totale dei contributi impiegati e il totale dei contributi incassati)	QUALITA 2	1,00		0,00		1,00			n.v.		non valutabile
				tempi di rendicontazione dei progetti terminati (media dei giorni intercorsi tra la conclusione dei progetti e la presentazione della rendicontazione)	QUALITA 4	180,00	#DIV/0!	0,00	0,00	0,00	0,00	l'amministrazione non ha aderito a nessuno dei progetti evidenziati	n.v.		
				Aggiornamenti del sito sui nuovi progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)	QUALITA 3	1,00	#DIV/0!	0,00	0,00	0,00	0,00		n.v.		
2018_C_3_13 _MS	servizi pubblici per passi carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze dirigenziali,	MS	UFFICIO MANUTENZIONI E STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA 4	30 giorni	30	30	30	30	=		pienamente raggiunto	100	100
				tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA 4	30 giorni	30	30 giorni	30	30	=		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_12 _MS	Gestione Autoparco comunale	MS	UFFICIO MANUTENZIONI E STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Garantire la sicurezza ed efficienza degli automezzi comunali: numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute	QUALITA 2	95%	90,00%	95,00%	90,00%	90,00%	90,00%		pienamente raggiunto	100	100
				Conoscenza della dislocazione automezzi comunali su intranet: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA	0,00	90,00%	100,00%	85,00%	100,00%	85,00%	modifica organizzativa	pienamente raggiunto	100	

				Dotazione per ciascun automezzo di una scheda tecnica analitica storica: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA 3	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	100
				Limitazione di tempo al fermo mezzi: numero di giorni	QUALITA 4	0,00	3	3	3	3	3	modifica organizzativa	pienamente raggiunto	100	
2018_C_3_05_OM	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, varianti e collaudo)	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio	QUALITA 3	100%	100,00%	in linea	100,00%	100,00%	100,00%	99-a1	pienamente raggiunto	100	100
				report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA 3	2,00	2	2,00	2	2	2		pienamente raggiunto	100	
2018_A_1_05_PA	Gestione del patrimonio	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	Esaustività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA 2	87,10	94,67%	100,00	100,00%	91,00%	93,00%		pienamente raggiunto	100	
				Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione.	QUALITA 4	45,00	2,33333333	29,00	7				parziale ma significativo	80	93
				Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi	QUALITA 4	4,00	2,66666667	4,00	4	4			pienamente raggiunto	100	
				Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da chiarimenti forniti / numero bandi	QUALITA 3	26,70		100,00					n.v.		
2018_C_1_03_PA	Servizio assegnazione alloggi E.R.P	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	tempo medio per effettuare l'assegnazione di un alloggio dal momento della disponibilità (n° giorni decorrenti dalla data della comunicazione da parte del soggetto gestore - art.15 del contratto di servizio n.90 giorni)	QUALITA 4	15,00	14,66666667	1,00	14	15	15	P2	pienamente raggiunto	100	
				pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA 3	100,00	100,00%	100,00	100,00%	100,00%	100,00%	P1, P2, P3, P5, P6,	pienamente raggiunto	100	

				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	60,00%	100,00	100,00%	40,00%	40,00%	sotto il profilo dell'accessibilità, si evidenzia l'intento di allargare la platea degli utenti che possono accedere ad atti e informazioni per via informatica	pienamente raggiunto	100	90
				Richieste di riesame delle istanze di assegnazione alloggi (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA	5,00	10,6666667	12,04		7	25		parziale	60	
2018_C_3_13_PR	esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione	PR	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA	30 giorni	30	30 giorni	30	30	=		pienamente raggiunto	100	100
				tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA	30 giorni	30	30 giorni	30	30	=		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_14_PR	Appalti opere pubbliche e manutenzione	PR	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA	10,00	9,33333333	10	8	10	10	4p-1	parziale ma significativo	80	
				orario di apertura dell'Ufficio: n° ore di apertura ufficio / n° ore lavorabili	QUALITA	100,00	100,00%	100	100,00%	100,00%	100,00%	99-a1	pienamente raggiunto	100	93
				pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: n° sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUALITA	100,00	100,00%	100	100,00%	100,00%	100,00%	4p-1	pienamente raggiunto	100	
2018_A_1_07_PZ	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	PZ	UFFICIO PARTECIPAZIONI	(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA	100,00%	97,67%	96,00%	97,00%	96,00%	100,00%	[Legenda: Re = analisi e relazioni economiche e di controllo sulle partecipate; Ag = analisi e documentazione giuridico-economica preliminare; Dn = numero di decisioni proposte/adottate (assemblee ed organi dell'ente)	parziale ma significativo	80	
				Tm = (Tc - Ta)/n	QUALITA	4-8	6,60666667	7,75	7,69	6,33	5,8	[Legenda: Tm = tempo di risposta; Ta = data arrivo dati ; Tc = data relazione; n = n. relazioni per anno] Il valore atteso deve essere inteso come intervallo chiuso, tra un minimo ed un massimo espresso in giorni.	pienamente raggiunto	100	90

				Numero di canali informativi utilizzati/anno.	QUALITA 4	3,00	3,66666667	3,00	3	4	4	Sito istituzionale dell'Ente; Albo Pretorio; Ministero dell'Economia - Portale Tesoro	parziale ma significativo	80	
				Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno.	QUALITA 3	6,00	5,33333333	6,00	4	6	6	Reportistica sui flussi finanziari verso le società/enti (art. 22, D. Lgs. 33/2013): Enti pubblici vigilati; Società partecipate; Enti di diritto privato controllati; Rappresentazione grafica. (Le pubblicazioni di cui all'art. 1 co. 735 della l. 296/2006 sono state abrogate dall'art. 28, lett. e. del d.lgs 175/2016.)	pienamente raggiunto	100	
2018_A_1_03_RA	Bilancio e programmazione	RA	SERVIZIO FINANZIARIO	differenza tra entrate di parte corrente e uscite correnti e per rimborso prestiti	QUALITA 2	>=0,00	7714670,67	9771271,15	11582407	7261638	4299967	indicatore calcolato con dati preconsuntivo. Il dato definitivo può essere calcolato solo a seguito della conclusione del processo di riaccertamento dei residui	pienamente raggiunto	100	100
				n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUALITA 4	7,00	7	7,00	7	7	7		pienamente raggiunto	100	
				Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100,00	100,00%	100,00	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
				Progetto Open Bilancio	QUALITA 3	2,00	2	2,00	2	2	2		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_12_RU	Gestione Autoparco comunale	RU	RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI	Garantire la sicurezza ed efficienza degli automezzi comunali: numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute	QUALITA 2	95%	90,00%	98	90,00%	90,00%	90,00%		pienamente raggiunto	100	100
				Dotazione per ciascun automezzo di una scheda tecnica analitica storica: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA 3	100%	100,00%	100	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	

2018_C_3_13 _RU	per passi carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze dirigenziali	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA 4	30 giorni	30	30 giorni	30	30	30		pienamente raggiunto	100	100
				tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA 4	30 giorni	30	30 giorni	30	30	30		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_10 _SD	Servizi statistici	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Tempo massimo delle rilevazioni: Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA 4	98	100,00%	100	100,00%	100,00%	100,00%	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	pienamente raggiunto	100	100
				Informazioni web, telefoniche, scritte ai soggetti intervistati: Numero informative dedicate/ numero dei soggetti intervistati	QUALITA	100,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
				Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA 3	100,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
2018_C_2_01 _SD	Anagrafe	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	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	QUALITA 2	0		0					pienamente raggiunto	100	100
				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	QUALITA 4	99%	96,67%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	

				Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni attive stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso	QUALITA 2	13,5	23	23	23	4	sono state ampliate le informazioni anagrafiche consultabili tramite le n 23 convenzioni già attivate a seguito della bonifica dei dati per il subentro nell'anagrafe nazionale (ANPS)	pienamente raggiunto	100	75		
				informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel	QUALITA 3	21,6666667	10	10	10	45		non raggiunto				
2018_C_2_02_SD	Stato civile	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	QUALITA 2	0	0				2p-1	pienamente raggiunto	100	90		
				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	QUALITA 4	96%	99,33%	100,00%	100,00%	99,00%	99,00%	2p-2	pienamente raggiunto		100	
				(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	QUALITA 2000	5384	10.502	8806	4330	3016		pienamente raggiunto	100			
				Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA 2	0	0				6p-1	pienamente raggiunto	100			
2018_C_2_03_SD	servizi elettorali	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA 2	0	0				6p-1	pienamente raggiunto	100			
				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	QUALITA 4	99%	100	100	100	100	100	6p-2	pienamente raggiunto	100		

				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%	41,67%	50,00%	50,00%	50,00%	25,00%	6p-3	pienamente raggiunto	100	75
				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	QUALITA	10	45,33333333	15	10	40	86	99-4	non raggiunto		
2018_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	QUALITA	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1P-2	pienamente raggiunto	100	87
				Utilizzo di tecnologia informatica e telematica per la ricezione della documentazione da pubblicare	QUALITA	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2p-3	pienamente raggiunto	100	
				Pubblicazione sul sito web delle informazioni l'erogazione del servizio	QUALITA	4,00	6	4,00	4,00	4,00	6	99-4	parziale	60	
2018_C_4_01_CD	Scuole dell'infanzia	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA	presente	#DIV/0!	presente	=	=	=		pienamente raggiunto	100	100
				n° incontri annui con i genitori	QUALITA	12,00	#DIV/0!	12,00	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
				Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALITA	2%	#DIV/0!	2%	=	=	=	la % è calcolata nel rapporto ore lavorate e ore formazione previste dal contratto decentrato	pienamente raggiunto	100	
				Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	1 a 25	#DIV/0!	1 a 25	1 a 25	1 a 25	1 a 25		pienamente raggiunto	100	
				Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA	90%	#DIV/0!	90%	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
				Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	#DIV/0!	presente	=	=	=		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_03_SL	Comunicazione	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito	QUALITA	60,00	97,6666667	60,00	60	157	76	1p-e1	non raggiunto		

				numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALITA 2	80,00	90,67%	95,00	90,00%	82,00%	100,00%	2p e2	pienamente raggiunto	100	75
				richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALITA 4	100,00	100,00%	100,00	100,00%	100,00%	100,00%	1p-t1	pienamente raggiunto	100	
				numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	QUALITA	85,00	85,00%	85,00	85,00%	85,00%	85,00%	1p-a1	pienamente raggiunto	100	
2018_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	tempo medio di erogazione di servizio	QUALITA 4	15	19,33333333	15	18	20	20		pienamente raggiunto	100	95
				tempo medio di attesa	QUALITA 4	20	21,6666667	20	25	20	20		pienamente raggiunto	100	
				numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
				numero di ore di apertura dello sportello/numero di ore di servizio	QUALITA	80	82	80	82	82	82		parziale ma significativo	80	
				numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA 3	1100	1173,66667	1500	1230	1200	1091	99-c1		n.v.	
2018_C_4_10_SN	Turismo	SN	UFFICIO TURISMO	Esaustività dell'informazione fornita: Numero richieste di informazione turistica evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA 2	90	93,33%	90	90,00%	100,00%	90,00%	1p-1e	parziale ma significativo	80	100
				Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA 2	1	0,5	0		1	1	1p-2e	pienamente raggiunto	100	
				regolamentazione della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche	QUALITA 2	100%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	5p-33	pienamente raggiunto	100	
				Tempo max dalla domanda di materiale alla fornitura del materiale: numero giorni intercorsi tra la domanda e la fornitura	QUALITA 4	inf.4	3,66666667	3	3	4	4		pienamente raggiunto	100	
				Accesso al Servizio Benvenuti ad Arezzo: Numero giornate di apertura al pubblico/numero giornate annue	QUALITA	100%	125,00%	100%	175,00%	100,00%	100,00%	1p-1a	pienamente raggiunto	100	
				Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALITA 3	5	5	5	5	5	5	99	pienamente raggiunto	100	
2018_A_1_01_SO	Gestione risorse umane	SO	SERVIZIO PERSONALE	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA 2	6 ore	6	6 ore	6	6	6	3P-1	pienamente raggiunto	100	
				percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA 2	99%	99,00%	99%	99,00%	99,00%	99,00%	3p-2	pienamente raggiunto	100	
				Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	96%	95,50%	96%	96,00%	95%	95,00%	99-1	pienamente raggiunto	100	

				Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA 3	5	6,5	5	6	5	7	99-1	parziale ma significativo	80	
2018_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	SO	SERVIZIO PERSONALE	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA 2	100%	99,67%	100%	99,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	90
				tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale	QUALITA 4	60gg	50	60	60	60	30		parziale ma significativo	80	
2018_C_4_08_ST	Realizzazione servizi rivolti ai giovani	ST	UFFICIO SPORTE POLITICHE GIOVANILI	Tempi di risposta alla domanda dell'utente: Tempo medio di attesa presso Servizio Informagiovani/tempo medio totale di permanenza (attesa+erogazione)	QUALITA 4	5 minuti	5	5 minuti	5	5	5	1p-t1	pienamente raggiunto	100	93
				Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA 2	97,00	98,00%	97%	100,00%	97,00%	97,00%	99-a1	parziale ma significativo	80	
				Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA 3	in tempo reale	#DIV/0!	in tempo reale	in tempo reale	in tempo reale	in tempo reale	99-c1	pienamente raggiunto	100	
2018_C_3_04_TA	Servizi per l'ambiente	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA 2	100,00	100	100,00	100	100	100		pienamente raggiunto	100	100
				Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA 4	100,00	100	100,00	100	100	100		pienamente raggiunto	100	
				Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA 2	90,00	90	90,00	90	90	90		pienamente raggiunto	100	
				Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA 2	90,00	90	90,00	90	90	90		pienamente raggiunto	100	
				Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA 3	100,00	100	100,00	100	100	100		pienamente raggiunto	100	
2018_C_3_11_TD	Servizio edilizia pubblica	TD	TECNICA/ SERVIZIO PIANIFICAZIONE E URBANISTICA E GOVERNO DEL	grado di risposta alle richieste di corrispettivo per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo di spesa presentate nell'anno / n. richieste di preventivo concluse nell'anno	QUALITA 2	60%	83,33%	93%	90,00%	70,00%	90,00%		pienamente raggiunto	100	95
				tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'alloggio PEEP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa	QUALITA 4	30,00	20	18,00	20	20	20		pienamente raggiunto	100	

				tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'immobile PIP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:	QUALITA 4	30,00	20	20,00	20	20	20		pienamente raggiunto	100	
				pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	QUALITA 3	80%	96,67%	90%	95,00%	95,00%	100,00%		parziale ma significativo	80	
2018_C_3_01_TD	pianificazione urbanistica e del territorio	TD	DIREZIONE TECNICA/ SERVIZIO PIANIFICAZIONE E URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	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	QUALITA 4	95,00%	95,00%	95%	95,00%	100,00%	90,00%		pienamente raggiunto	100	85
				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	QUALITA 4	95,00%	96,67%	95%	95,00%	95,00%	100,00%		parziale ma significativo	80	
				tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA 4	95,00%	96,67%	95%	95,00%	100,00%	95,00%		parziale ma significativo	80	
				accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA 4	70,00%	80,00%	70%	70,00%	70,00%	100,00%		parziale ma significativo	80	
2018_C_3_10_TD	Servizio espropri	TD	TECNICA/ SERVIZIO PIANIFICAZIONE E URBANISTICA E GOVERNO DEL	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): 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 ufficio "aperti")	QUALITA 4	120,00	100	120,00	60	120	120		parziale ma significativo	80	
				pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA 3	3,00	3	3,00	3	3	3	numero di giorni necessari per aggiornare il sito web comunale con la pubblicazione dell'atto	pienamente raggiunto	100	93

2018_C_3_03 _TF	Mobilità - attività ordinaria	TF	UFFICIO MOBILITA'	"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA 2	90%	94,67%	98%	97,00%	96,00%	91,00%	1-e1	pienamente raggiunto	100	85
				"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA 4	30,00	28,3466667	12,90	27,16	29,18	28,7	1-t1	pienamente raggiunto	100	
				"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA 33		40,3333333	35,8	43	36	42	1-a1	parziale ma significativo	80	
				numero aggiornamenti delle info sul sito	QUALITA 3	150,00	125,3333333	89,00	78	212	86	99-c1	Parziale	60	
2018_C_5_04 _TP	procedure sanzionatorie, Accessi alla ZTL, Centrale	TP	VICECOMANDA NTE	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALITA 4	10,00	10	10,00	10,00	10	10	Indicatore proveniente dall'attività 2017_C_5_02_AP. e calcolato tenendo conto dell'entità lorda degli avvisi di accertamento riferiti all'anno 2013 indipendentemente dall'anno di emissione. Pertanto il valore a consuntivo deriva dal rapporto (in percentuale):	pienamente raggiunto	100	100
2018_A_1_06 _TR	Tributi	TR	UFFICIO TRIBUTI	efficacia del contrasto all'evasione IMU: entità gettito IMU recuperato riferito all'annualità oggetto di accertamento / entità del gettito IMU versato in autoliquidazione dai contribuenti riferito all'annualità oggetto di accertamento	QUALITA 2	12,00%	17,8866667	21,90%	17,82	17,36	18,48	del contenzioso tributario e conseguente introduzione del reclamo/mediazione dal 2016 il valore non è comparabile con quello degli esercizi 2015 e	pienamente raggiunto	100	95
				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	QUALITA 4	60,00	28,6666667	29,00	31	32	23	numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	pienamente raggiunto	100	
				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 12,00		15,6666667	40	19	18	10	il dato a consuntivo deriva dal rapporto (in percentuale): 325 (318 IMU + 7 TARI) / 3228 (2997 IMU + 231 TARI)	parziale ma significativo	80	
				completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno	QUALITA 3	10%	8,09%	10%	13,45%	6,19%	4,62%				
2018_C_4_09 _SN	Giostra e Folklore	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale	QUALITA 2	91%	95,00%	91%	100,00%	100,00%	90,00%	1p-1	parziale ma significativo	100	

				Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA 2	2	0,66666667	2		1	1	99-1	non raggiunto		
				Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALITA 2	96%	97,00%	96%	96,00%	100,00%	95,00%	1p-3e	parziale ma significativo	80	77
				Tempo max dalla domanda di info alla fornitura della risposta: numero giorni intercorsi tra la domanda di info e la fornitura di una risposta	QUALITA 4	inferiore 5	4,5	inferiore 5	4	5	inferiore 5		pienamente raggiunto	100	
				Accesso al Servizio di prenotazione on line: Numero giornate di accesso al servizio di prenotazione/numero giornate annue	QUALITA 5	90%	100,00%	90%	90%%	100,00%	=	1p-	parziale ma significativo	80	
				Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio	QUALITA 4		4	4	4	4	4	99	pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_09_UC	Affari generali	UC	UFFICIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	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)	QUALITA 2	0,50	0,5	0,50	0,50	0,5	0,5		pienamente raggiunto	100	
				Deliberazioni GC: tempo che intercorre tra approvazione e stesura dell'atto pronto per la firma	QUALITA 4	2,50	3,67	2,50	0,77	7,74	2,5		pienamente raggiunto	100	
				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	QUALITA 4	74,25	76,1666667	74,25	74,25	74,25	80		parziale ma significativo	80	
				accessibilità al pubblico dall'albo on line	QUALITA 3	1,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_08_UC	Supporto agli organi collegiali / politici	UC	UFFICIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	tempo messo a disposizione di amministratori e della struttura	QUALITA 4	100,00	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99_a1	pienamente raggiunto	100	100
2018_A_3_02_UI	SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA 2	95%	96,00%	95%	95,00%	97,00%	96,00%		parziale ma significativo	80	95
				Mantenimento scadenze previste	QUALITA 4	95%	94,67%	95%	95,00%	95,00%	94,00%		pienamente raggiunto	100	
				Orario di copertura del servizio	QUALITA 4	96%	95,67%	97%	95,00%	95,00%	97,00%		pienamente raggiunto	100	
				Rendicontazione progetti	QUALITA 3	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		pienamente raggiunto	100	

2018_A_3_01 _UI	GESTIONE SERVIZI INFORMATIVI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	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	QUALITA 2	96,00 %	96,00%	97,00%	96,00%	97,00%	95,00%	99 e1	pienamente raggiunto	100	100
				tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA 4	96%	96,33%	96,00%	97,00%	97,00%	95,00%	99-t1	pienamente raggiunto	100	
				Orario di erogazione della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di	QUALITA 3	96%	98,00%	98,00%	99,00%	96,00%	99,00%	99 c1	pienamente raggiunto	100	
				Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95,00	95,00%	95,00	95,00%	95,00%	95,00%		pienamente raggiunto	100	
2018_B_1_05 _UL	Servizio legale	UL	SERVIZIO LEGALE	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA 4	0,00	35	20	55	30	20		pienamente raggiunto	100	100
2018_C_3_05 _UP	opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori,	UP	UFFICIO OPERE PUBBLICHE	Report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA 3	2,00	2	2,00	2	2	2		pienamente raggiunto	100	100
2018_C_3_08 _UT	Servizi alle imprese e commercio	UT	PROGRAMMAZI ONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL	ATTIDABILITA (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi	QUALITA 2	5%	0,65%	0%		0,94%	1,00%		pienamente raggiunto	100	100
				tempo di presa in carico della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di	QUALITA 4	98%	97,47%	100%	98,00%	99,40%	95,00%		pienamente raggiunto	100	
				accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	98%	96,67%	100%	100,00%	95,00%	95,00%		pienamente raggiunto	100	
				Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA 3	5,00	5,33333333	9,00	5	6	5		pienamente raggiunto	100	