

PORTAFOGLIO ATTIVITA' E SERVIZI 2017 – CONSUNTIVO

		Centro di Responsabilità		DATI RELATIVI AGLI INDICATORI								VALUTAZIONE			
Codice	Titolo	Codice	Descrizione	Responsabili	Indicatore	Tipo	Valore Atteso 2017	Raggiungimento 2017		Valori anni precedenti		Note Indicatore	Valutazione	Valore Valutazione	Data Valutazione
								Valore	%	Anno - 1	Anno - 2				
2017_C_2_06_AM	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	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	2	2		5		
					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	24	24		5		
					Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA3	1,00	1,00	100,00	1	1		5		
2017_B_1_04_AM	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Baldini Giovanni	Regolarità della prestazione erogata	QUALITA2	100	100		100	100	1-1	5		
					Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALITA4	93	93		93	93	3p-2	5		
					Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza	QUALITA3	2,00	2,00	100,00	2	2	99-4	5		
2017_C_5_02_AP	Sicurezza stradale.	AP	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	CECCHINI CINO AUGUSTO	Apertura al pubblico: ore settimanali di apertura degli uffici al pubblico.	QUALITA	43,00	45,00	104,65	0,00	0,00	99-A1 Dato riferito alle ore di apertura al pubblico/settimana	5		
2017_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa e Attività amministrative.	AP	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	CECCHINI CINO AUGUSTO	Informazioni reperibili sul sito web dell'Amministrazione comunale.	QUALITA	aggiornamento settimanale	si		si	si	99-a1	5		
2017_C_5_03_AP	Sicurezza urbana e polizia giudiziaria.	AP	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	CECCHINI CINO AUGUSTO	Effettuazione interventi entro 30 minuti dalla chiamata in Centrale Operativa.	QUALITA4	95% effettuati nei tempi previsti	95%		98,50%	95,00%	6-t1	5		
					rispetto dei tempi previsti per rinnovo convenzioni e contratti (percentuale scostamento rispetto allo scadenziario previsto)	QUALITA2	0,00	0,00				P1	5		
					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	1	1	P1	5		
					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	20	20	P1, P2, P4,	5		

Val.Scheda

5

5

5

5

5

5

2017_C_1_01_AS	Servizi Socio-sanitari	AS	SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	GARAVELLI PAOLA	pubblicazione e arruisione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUALITA3	100,00	100		100	100			5		
					Tempo medio necessario per riposizionare il progetto (in giorni)	QUALITA4	30,00	30,00	100,00	30	30			5		
					Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali di apertura sportello	QUALITA	7,00	7,00	100,00	7	7			5		
					Capacità di riposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali di ricevimento	QUALITA	30,00	30,00	100,00	30	30			5		
2017_C_1_09_AS	Servizio assegnazione contributi per problematiche abitative	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	GARAVELLI PAOLA	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		100,00	P1, P2, P3, P5, P6,		5		
					Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	5,00	0,87		2	25,00	Percentuale di richieste di riesame sul numero delle domande		5		ok
2017_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/POLITICI	CC	UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Zanelli Davide	Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/ricieste presentate dagli utenti del servizio	QUALITA2	91%	91%		91,00%	92,00%			5		
					Consegna della documentazione o dei pareri richiesti: Tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA4	2	2		2	2			5		
					Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100		100,00%	100,00%			5		
					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 Consilieri	QUALITA3	1	1		1	1			5		
2017_C_4_01_CD	Scuole dell'infanzia	CD	DIREZIONE SERVIZI CITTADINO FAMIGLIA PERSONA/ SERVIZIO SOCIALE POLITICHE EDUCATIVE FORMATIVE E SPORT	Chianucci Silvana	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	presente	PRESENTE		scheda modificata	scheda modificata			5		
					n° incontri annui con i genitori	QUALITA2	12,00	16,00	133,33	scheda modificata	scheda modificata			5		
					Formazione ed autofornazione permanente degli educatori	QUALITA2	2%	2%		scheda modificata	scheda modificata			5		
					Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA2	1 a 25	1 A 25		1/25	1/25			5		
					Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA4	90%	90%		scheda modificata	scheda modificata			5		
					Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	PRESENTE		scheda modificata	scheda modificata			5		
					esastività delle prestazione erogata (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA2	10	10		10	4,3	99-e1		5		

5

5

5

4,5

2017_C_1_05_CD	Progetti e attività in tema di pari opportunità	CD	CITTADINO FAMIGLIA PERSONA/ SERVIZIO SOCIALE POLITICHE EDUCATIVE FORMATIVE E SPORT	Chianucci Silvana	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20,00	100,00	20	12,2	99-t1	5			
					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	6	7	99-c1	5			
					Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15	15		15	1		3	ok		
2017_C_1_04_CD	Progetti e attività in tema di politiche per l'integrazione dei cittadini stranieri	CD	DIREZIONE SERVIZI CITTADINO FAMIGLIA PERSONA/ SERVIZIO SOCIALE POLITICHE EDUCATIVE FORMATIVE E SPORT	Chianucci Silvana	esautività delle prestazioni erogate (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA2	8	8		8	7,7	99-e1	5			
					tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20,00	100,00	20	7,55	99-t1	3	ok		
					Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema dell'integrazione (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15,00	100,00	15	4	3p-1	3	ok		
2017_C_1_02_CD	ASILI NIDO	CD	DIREZIONE SERVIZI CITTADINO FAMIGLIA PERSONA/ SERVIZIO SOCIALE POLITICHE EDUCATIVE FORMATIVE E SPORT	Chianucci Silvana	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	PRESENT E			scheda modificata	scheda modificata		5			
					n° incontri annui con genitori	QUALITA2	24,00	36,00	150,00			scheda modificata	scheda modificata		5	
					Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	3%	3%				scheda modificata	scheda modificata		5	
					Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini fino n.12 mesi)	QUALITA2	1/6	1/6		1/6	1/6	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	5			
					Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)	QUALITA2	1/10	1/10		scheda modificata	scheda modificata	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	5			
					Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp.tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA4	10,00	10,00	100,00	scheda modificata	scheda modificata		5			
					Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	90%	90%		scheda modificata	scheda modificata		5			
					Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA3	PRESENT E	PRESENTE		scheda modificata	scheda modificata		5			
	programmazione				regolarità della prestazione erogata: numero istanze evase/numero totale istanze per sedi espositive	QUALITA2	80%	100%		100,00%	90,00%	Previsione sotto la media dei consuntivi	5	ok		
					frequenza attività espositive: Numero dei giorni di apertura delle sedi espositive/365 giorni	QUALITA4	70%	100%		98,00%	98,90%	Previsione sotto la media dei consuntivi	5	ok		
					prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	1	1	7p-1	5			

4,66666667

4

5

2017_C_4_06_CU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività espositive	CU	UFFICIO CULTURA	Guadagni Laura	Informazioni aggiornate web su come accedere agevolmente al servizio: Numero servizi erogati via web, fax, posta elettronica, etc/Numero totale dei servizi	QUALITA	90%	90%		100,00%	90,00%	99-a1	5		
					Pubblicazione nei siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA3	30,00	73,00		51	30	Previsione sotto la media dei consuntivi	5		ok
					Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, l'evento, le eventuali spese a carico dell'utente: numero aggiornamenti annuali effettuati nelle schede inserite nel sito	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	7	5	99-c1	3		ok
2017_C_4_07_CU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo: prosa, musica, danza	CU	UFFICIO CULTURA	Guadagni Laura	Valutazione sulla base delle presenze agli spettacoli della Stagione Teatrale: n. di spettatori sul totale dei posti disponibili	QUALITA2	80%	80,82		80,00%	86,00%	1p-e1	5		
					Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA2	100%	100%		100,00%	100,00%	3p-e3	5		
					Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1,00	1,00		1	1	4p-1	5		
					Multicanale: Promozione delle attività e servizi per lo spettacolo su più canali informativi: numero di canali utilizzati / n. canali a disposizione	QUALITA	100%	100%		100%	100%	99-a1	5		
					Pubblicazione sui siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA3	60,00	107		93	150	Previsione sotto la media dei consuntivi	3		ok
					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	6,00	6,00	100,00	10	50	99-c1	3		ok
2017_C_3_02_ES	Edilizia	ES	UFFICIO EDILIZIA E SUAP	Frescucci Paolo	Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA2	95	95%		100,00%	95,00%		5		
					Percentuale di pratiche (SCIA) con interruzioni di termini entro i 30 giorni dal deposito: Num SCIA sospese entro i 30 giorni su totale SCIA sospese	QUALITA4	100	100		100,00%	100,00%		5		
					Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100,00	100		100,00%	100,00%		5		
					Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dall'utente	QUALITA3	5	5		5	5		5		
					AFFIDABILITA (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio: N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	5%	5%		0,94%	1,00%	2e-1	3		ok

4,333333333

5

4,5

2017_C_3_08_ES	Servizi alle imprese e commercio	ES	UFFICIO EDILIZIA E SUAP	Frescucci Paolo	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	98%	98%		99,4%	95,00%		2t-1	5			
					accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	98%	98%		95%	95,00%		99-a1	5			
					Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA3	3,00	5,00	166,67	6,00	5		99-c1	5		ok	
2017_C_1_06_EU	FAMIGLIE E MINORI	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Pepi Mara	percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero relazioni inviate)	QUALITA4	17,00	63,00	370,59	17	20			5			
					media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	15,00	15,00	100,00	10	10		99-t1	3		ok	
					media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico	QUALITA4	18,00	18,00	100,00	18	18		5-t1	5			
					accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36,00	100,00	36	36		99-a1	5			
2017_C_4_04_EU	Servizi/progetti a garanzia del diritto all'istruzione	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Pepi Mara	Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA2	97%	100%		100%	97%			5			
					Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA4	3	3		3	3			5			
					Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA	60%	67%		58%	70%		1 a1	5			
2017_C_4_03_EU	Servizio ristorazione scolastica	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Pepi Mara	controlli sulla filiera	QUALITA2	360,00	334,00	92,78	360	365						ok
					preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA4	24	24		24	24			5			
					erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA4	7	7		7	7			5			
					servizio disponibile a richiesta e fruibile in ogni struttura (domande presentate/domande accolte)	QUALITA	100%	100%		100%	100%			5			
					n. punti sporzionamento	QUALITA	60,00	58,00	96,67	57	60			5			
					garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA3	110,00	110,00	100,00	105	125			5			
					rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA3	77,16%	85%		73,94%	77,16%			5			
					adeguatezza dei menù ai bisogni nutrizionali dei ragazzi (n. menù estivi e invernali)	QUALITA2	4,00	4,00	100,00	4	4			5			
					controllo sulle strutture a garanzia di livelli di igiene conformi alla normativa vigente (n. manuali di controlli)	QUALITA2	15,00	15,00	100,00	15	15			5			
					garanzia del rapporto cuoco/pasti (1/100)	QUALITA2	1/100	1/100	100,01	1/100	1/100			5			
					Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA2	30 minuti	30 MINUTI		30 MINUTI	30 MINUTI			5			

4,5

5

4,5

5

2017_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Pepi Mara	Rispetto e garanzia dei tempi di risposta previsti: Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di servizio e l'invio della risposta (n° giorni)	QUALITA4	50 giorni	50 GIORNI		50	50		5		
					Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	100 metri	100 METRI		100 METRI	100 METRI		5		
					Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttorio da parte del rappresentante della Commissione (indicatore on/off)	QUALITA3	presente	PRESENTE		PRESENTE	PRESENTE		5		
					tempo medio di evasione di una pratica	QUALITA4	3	3		3	3		5		
					Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale di atti	QUALITA3	0	0					5		
2017_C_4_01_EU	SCUOLE DELL'INFANZIA	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Pepi Mara	partecipazione delle famiglie n.incontri con genitori	QUALITA2	3,00	3,00	100,00	3	4		5		
					partecipazione delle famiglie n.colloqui con genitori	QUALITA2	3,00	3,00	100,00	3	=		5		
					partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA4	2,00	2,00	100,00	2	=		5		
					garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	1/25	1/25		1/25	1/25		5		
2017_C_1_02_EU	Asili Nido	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Pepi Mara	partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA2	2,00	2,00	100,00	2	=		5		
					partecipazione delle famiglie n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA2	3,00	3,00	100,00	4	=		5		
					partecipazione delle famiglie n.incontri annui con i genitori	QUALITA4	3,00	3,00	100,00	4	4		5		
					garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi	QUALITA	1/6	1/6		1/6	1/6		5		
					Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA3	1%	1%		1%	1%		5		
2017_B_1_02_GS	Stampa	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA4	100,00%	100,00%		100,00%			1p-t1	5	
					numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100,00%	100,00%	100,00	100,00%	100,00%		99-a1	5	
					Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA3	100,00%	100,00%	100,00	100,00%	100,00%		1p-c1	5	
2017_B_1_15_GS	Centralino	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni	numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%		100%	100%		1p-a1	5	
					numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	95	100%		100,00%	95,00%		1p- a2	5	
					tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA3	10	15%		15,00%	10,00%		2p-c1	5	

5

5

5

5

2017_B_1_07_GS	Ciclo di programmazione e performance	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	3	6	5-T1	5			4,333333333
					tempestività: termine approvazione Relazione della Performance	QUALITA4	30/06/2017	18/07/2017		22/11/16	06/10/2015	5-T2	3		ok	
					Giorni necessari per la pubblicazione del Piano della Performance sul sito del Comune dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA3	7,00	7,00	100,00	7,00	3	3-C1 – Dipende tutto da quando l'ufficio preposto rende la delibera approvata pubblica e accessibile sul Jente e ciò avviene sempre alcuni giorni dopo la data di esecutività	5			
2017_B_1_13_GS	Partnership e relazioni internazionali	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni	completezza di rendicontazione delle spese: rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA2	1,00	1	0,00	1	1		5			5
					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		1,00	99-a1	5			
					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	0,00	1,00	99-c1	5			
2017_B_1_08_GS	Supporto agli organi collegiali /politici	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni	Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA2	99,00%	99%		98,55%	100,00%	2_c1	5			4,333333333
					tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	1,00	1,00	3_t1	5			
					tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione) n.giorni	QUALITA4	7 giorni	4 giorni		6,33	3	1_t2	3		ok	
2017_B_1_17_GS	Cooperazione decentrata	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	0,00		1	0,00		5			5
					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		0,00	0,00		5			
					Aggiornamenti del sito sui nuovi progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)	QUALITA3	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00		5			
2017_B_1_16_GS	Portineria	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA2	15,00%	21%		33,00%	15,00%	99-e1	3		ok	4,6
					numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA4	95	100%		100,00%	95,00%	99-t1	5			
					numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100	100%		100,00%	100,00%	99-a1	5			
					numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	180	180		219	180	99-a2	5			

					numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	85,00%	100%		100,00%	85,00%	99-a3	5				
2017_C_3_09_MA	Pubblica illuminazione	MA	UFFICIO MANUTENZIONE	Chieli Serena	Installazione di punti luce rispetto ai km stradali.	QUALITA2	24,00	24,00	100,00	30	24		5				
					Tot punti luce installati/km strade comunali asfaltate												
					Tempo di segnalazione dei guasto ordinario. (invio via e_mail)	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	1,00	1,00		5				
					Tempo di segnalazione guasto urgente. (immediata via telefono)	QUALITA4	1,00	1,00	100,00	1,00	1,00		5				
					Informazioni sito web. Informazioni sul servizio di manutenzione e numeri utili	QUALITA	100%	100%	1,00	100%	100%		5				
					Pubblicazioni annuali	QUALITA3	2,00	0,00	0,00	2	2		5				
2017_C_3_12_MA	Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale.	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	1	1,00	1p-E1	5				
2017_B_1_12_MA	Gestione Autoparco comunale	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%	100,00	90%	90%		5				
					Conoscenza della dislocazione automezzi comunali su intranet: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA	85,00	85		100	85	1P-1	5				
					Dotazione per ciascun automezzo di una scheda tecnica analitica storica: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA3	100,00%	100%		100%	100%	1P-1	5				
					Limitazione di tempo al fermo mezzi: numero di giorni	QUALITA4	3	3		3	3	1P-1	5				
2017_C_3_05_OM	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, varianti e collaudo)	OM	SERVIZIO OO.PP. E MANUTENZIONE	Fabbianelli Antonella	Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio	QUALITA	100%	100		100%	100%	99-a1	5				
					report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA3	2,00	2,00	100,00	2	2		5				
					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	14,00	93,33	15	15	P2	5				
					pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100%	100,00	100%	100%	P1, P2, P3, P5, P6,	5				

5

5

5

5

5

2017_C_1_03_PA	Servizio assegnazione alloggi E.R.P	PA	UFFICIO PATRIMONIO	Meacci Enrico	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	100,00	250,00	40	40	Solo il primo dell'accessibilità, si evidenzia l'intento di allargare la platea degli utenti che possono accedere ad atti e informazioni per via informatica. Sono pervenute all'Ufficio n.12 richieste mediante mail o pec (la percentuale cartacea/via informatica è 12 su 12 in via informatica)	5	ok
					delle istanze di assegnazione alloggi e contributi finalizzati al settore abitativo(n° richieste riesame/n° istanze)	QUALITA2	5,00	0,00	0,00	7	25	nessuna richiesta di riesame pervenuta	5	ok
2017_A_1_05_PA	Gestione del patrimonio	PA	UFFICIO PATRIMONIO	Meacci Enrico	Esauvità della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA2	87,10	100,00	114,81	91	93	40 richieste evase su 40 presentate (100%)	5	ok
					Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione.	QUALITA4	45,00	7,00	642,86				5	ok
					Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi	QUALITA	4,00	4,00	100,00	4			5	
					Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da chiarimenti forniti / numero bandi	QUALITA3	26,70	0,00				NESSUNA RICHIESTA PERVENUTA	5	
2017_B_1_14_PR	Appalti opere pubbliche e manutenzione	PR	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	Caneschi Sabrina	tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA4	10,00	8		10	10	4p-1	5	ok
					orario di apertura dell'Ufficio: n° ore di apertura ufficio / n° ore lavorabili	QUALITA	100%	100%		100%	100%	99-a1	5	
					pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate / n° procedure aperte pubblicate	QUALITA3	100%	100%		100%	100%	4p-1	5	
2017_C_3_13_PR	concessioni occupazione suolo pubblico/ passi carrabili	PR	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	Caneschi Sabrina	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA4	30 giorni	entro 30 giorni		30 giorni	=		5	
					tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA4	30 giorni	entro 30 giorni		30 giorni	=		5	
					(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA2	100,00	97,00	97,00	96	100	[Legenda: Re = analisi e relazioni economiche e di controllo sulle partecipate; Ag = analisi e documentazione giuridico-economica preliminare; Dn = numero di decisioni proposte/adoptate (assemblee ed organi dell'ente)]	5	

5

5

5

4,5

2017_A_1_07_PZ	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	PZ	UFFICIO PARTECIPAZIONI	Bassi Giuseppe	$Tm = (Tc - Ta)/n$ QUALITA4 4-8 7,69 6,33 5,8	Il valore atteso deve essere inteso come intervallo chiuso, tra un minimo ed un massimo espresso in	3	ok
					Numero di canali informativi utilizzati/anno. QUALITA4 3,00 3,00 100,00 4	Sito istituzionale dell'Ente; Albo Pretorio; Ministero dell'Economia - Portale Tesoro.	5	
					Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno. QUALITA3 4,00 4,00 100,00 6	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	5	
2017_A_1_04_RA	Contabilità generale	RA	DIREZIONE RISORSE/SERVIZIO FINANZIARIO	Guiducci Anna	rapporto tra Irap risparmiata e totale Irap Istituzionale teorica QUALITA2 25-30 24,32 26,2 27	vedi nota allegata all'obiettivo	1,5	ok
					tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi) QUALITA4 8,00 6,29 127,19 6,1 5,16		5	
					n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità QUALITA4 10,00 4,75 210,53 3,98 5,99	Previsione sopra la media dei consuntivi	5	ok
					Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale QUALITA 100,00 100,00 100,00 100 100		5	
					pubblicazione obiettivi Patto Stabilità Interno e risultati raggiunti QUALITA3 2,00 2,00 100,00 2 2		5	
					differenza tra entrate di parte corrente e uscite correnti e per rimborso prestiti QUALITA2 >=0,00 11.582.407,12 € 7.261.637,83 € 4.299.967,00		5	

4,3

5

2017_A_1_03_RA	Bilancio e programmazione	RA	DIREZIONE RISORSE/SERVIZIO FINANZIARIO	Guiducci Anna	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	7	7	5			
					Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100,00	100,00	100,00	100	100	5			
					Progetto Open Bilancio	QUALITA3	2,00	2,00	100,00	2	2	5			
2017_C_2_02_SD	Stato civile	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Stato civile accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA2	0	0				2p-1	5		
					Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto dalla normativa / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	96%	100	99,00%	99,00%		2p-2	5		
					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	8806	4330	3016	Previsione sotto la media dei consuntivi	5		ok	
					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	20	35	Previsione sotto la media dei consuntivi	5		ok	
2017_C_2_03_SD	servizi elettorali	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	0				6p-1	5		
					Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	99%	100%	100%	100%		6p-2	5		
					Accesso privilegiato al servizio da parte degli utenti (elettori, presentatori lista, candidati) nel periodo successivo alla pubblicazione dei comizi elettorali: Giorni lavorativi nei quali è garantito un orario eccedente l'apertura ordinaria / totale gio	QUALITA	50%	50%	50%	25%		6p-3	5		

5

5

					Publicazione 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	10		40	86		99-4	5		ok
2017_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone e Rossella	Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	QUALITA4	100%	100%		100%	100%		1P-2	5		
					Utilizzo di tecnologia informatica e telematica per la ricezione della documentazione da pubblicare all'Albo.	QUALITA	100%	100%		100%	100%		2p-3	5		
					Publicazione sul sito web delle informazioni l'erogazione del servizio	QUALITA3	4,00	4,00	100,00	4	6		99-4	5		
2017_B_1_10_SD	Servizi statistici	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone e Rossella	Tempo massimo delle rilevazioni: Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA4	98%	100%		100%	100%		Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	5		
					Informazioni web, telefoniche, scritte ai soggetti intervistati: Numero informative dedicate/ numero dei soggetti intervistati	QUALITA	100%	100%	100,00	100%	100%			5		
					Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA3	100%	100%	100,00	100%	100%			5		
2017_C_2_01_SD	Anagrafe	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone e 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						5		
					Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	99%	100%		100%	100%			5		
					Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni attive stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso	QUALITA	24	23		23	4			3		ok
					Publicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne	QUALITA3	10	10		10	45			3		ok
					numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito	QUALITA2	60,00	60,00	100,00	157%	76%		1p-e1	3		ok

5

5

4

4

2017_B_1_03_SL	Comunicazione	SL	UFFICIO SPORTELL O POLIVALEN TE PROTOCOL LO E ARCHIVIO	Chianucci Silvana	numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALITA2	80,00	90,00	112,50	82%	100%	2p e2	3		ok	
					richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALITA4	100%	100%	100,00	100%	100%	1p-t1	5			
					numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	QUALITA	85%	85%	100,00	85%	85%	1p-a1	5			
2017_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	SL	UFFICIO SPORTELL O POLIVALEN TE PROTOCOL LO E ARCHIVIO	Agostini Cecilia	tempo medio di erogazione dl servizio (MINUTI)	QUALITA4	15	18		20	20		1,5		ok	
					tempo medio di attesa (minuti)	QUALITA4	15	25		20	20				ok	
					numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100	100		100	100		5			
					numero di ore di apertura dello sportello/numero di ore di servizio	QUALITA	82	82		82	82		5			
					numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA3	1100	1230		1200	1091		99-c1	5		
2017_C_4_09_SN	Giostra e Folklore	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	120		100	90		1p-1			ok
					Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA2	1	0		1	1		99-1	5		
					Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALITA2	96%	96		100%	95%		1p-3e	5		
					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	4		5	inferiore a 5			5		
					Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio	QUALITA	4	4		4	4		99	5		
					Esaustività dell'informazione fornita: Numero richieste di informazione turistica evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA2	90,00%	150,00%		100,00%	90,00%		1p-1e			ok

3,3

4

3,33333333

2017_C_4_10_SN	Turismo	SN	UFFICIO TURISMO	Ademollo Rodolfo	Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA2	1	1	1	1	1p-2e	5		
					Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/ numero pratiche presentate	QUALITA2	100%	100%	100%	100%	5p-33	5		
					Tempo max dalla domanda di materiale alla fornitura del materiale: numero giorni intercorsi tra la domanda e la fornitura	QUALITA4	inf.4	3	4	4		5		ok
					Accesso al Servizio Benvenuti ad Arezzo: Numero giornate di apertura al pubblico/numero giornate annue	QUALITA	95	175	100%	100%	1p-1a			ok
					Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALITA3	5	5	5	5	99	5		
2017_A_1_01_SO	Gestione risorse umane	SO	SERVIZIO PERSONALE	Meloncelli Valeria	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA2	6 ore	6 ore	6	6	3P-1	5		
					percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA2	99%	99%	99%	99%	3p-2	5		
					Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	96%	96	95%	95%	99-1	5		
					Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA3	5	6	5	7	99-1	5		
2017_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	SO	SERVIZIO PERSONALE	Meloncelli Valeria	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA2	100%	99%	100,00%	100,00%		5		
					tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale (giorni)	QUALITA4	60gg	60 gg	60	30		5		
2017_C_4_08_ST	Realizzazione servizi rivolti ai giovani	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	5 minuti	5 minuti	1p-t1	5		
					Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	97,00	100	97	97,00	99-a1	5		
					Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	in tempo reale	in tempo reale	in tempo reale	in tempo reale	99-c1	5		

5

5

5

2017_C_3_04_TA	Servizi per l'ambiente	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	Berlingozzi Paolo	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA2	100,00	100,00	100,00	100	100	5		
					Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA4	100,00	100,00	100,00	100	100	5		
					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	90	90	5		
					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	90	90	5		
					Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA3	100,00	100,00	100,00	100	100	5		
2017_C_3_01_TD	pianificazione urbanistica e del territorio	TD	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	Farnè Alessandro	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%	95%		100%	90,00%	5		
					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%		95,00%	100%	5		
					tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA4	95,00%	95%		100,00%	95,00%	5		
					accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	70,00%	70%		70,00%	100,00%	3		ok
2017_C_3_03_TF	Mobilità - attività ordinaria	TF	UFFICIO MOBILITA'	Farnè Alessandro	"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA2	90%	97%		96,00%	91,00%	1-e1	5	ok
					"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA4	30,00	27,16	110,46	29,18	28,7	1-t1	5	ok
					"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	33	43		36	42	1-a1	5	ok

5

4,5

3,75

					numero aggiornamenti delle info sul sito	QUALITA3	150,00	78,00	52,00	212	86	99-c1		ok
2017_C_5_04_TP	Gestione delle procedure sanzionatorie, Accessi alla ZTL, Centrale Operativa	TP	VICECOMANDANTE	Poponcini Aldo	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALITA4	10,00	10,00	100,00	10	10	Indicatore proveniente dall'attività 2017_C_5_02_AP.	5	
2017_A_1_06_TR	Tributi	TR	UFFICIO TRIBUTI	Rossi Mario Daniele	efficacia del contrasto all'evasione ICI/IMU: entità 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%	17,82%		17,36	18,48	stato calcolato tenendo conto dell'entità lorda degli avvisi di accertamento riferiti all'anno 2012 indipendentemente dall'anno di emissione. Pertanto il valore dell'indicatore risulta dal rapporto tra il totale accertato per l'annualità di imposta 2012 (E 4.895465) ed il gettito dell'esercizio 2012 comprensivo della quota stato e della quota	5	ok
					tempo medio di risposta nel contenzioso tributario: (data presentazione ricorso o appello da parte del contribuente - data deposito memoria difensiva) / numero ricorsi o appelli presso le commissioni tributarie o in cassazione pervenuti da contribuenti	QUALITA4	60,00	31,00	51,67	32	23	per effetto della riforma del contenzioso tributario e conseguente introduzione del reclamo/mediazione dal 2016 il valore non è comparabile con quello degli esercizi 2015 e precedenti	5	
					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	19,00	158,33	18	10	numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	5	ok
					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%	13,45%		6,19%	4,62%			ok
2017_B_1_09_UC	Affari generali	UC	UFFICIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	Cungi Michela	completezza 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	0,50	0,50		5	
					Deliberazioni GC: giorni che intercorrono tra approvazione e stesura dell'atto pronto per la firma	QUALITA4	2,50	0,77	30,80	7,74	2,5		5	ok
					tempi di apertura al pubblico: dal 1° 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	QUALITA	74,25	74,25	100,00	74,25	80		5	

5

3,75

5

					accessibilità al pubblico dall'albo on line	QUALITA3	1,00	1,00	100,00	1,00	1,00		5		
2017_B_1_08_UC	Supporto agli organi collegiali /politici	UC	UFFICIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	Cungi Michela	tempo messo a disposizione di amministratori e della struttura	QUALITA	100%	100%	100,00	100%	100%	99_a1	5		
2017_A_3_02_UI	GESTIONE SERVIZI INFORMATIVI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	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 %	96%		97,00%	95,00%	99_e1	5		
					tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA4	96%	97%		97,00%	95,00%	99-t1	5		
					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%	99%		96%	99%	99_c1	5		
					Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95%	95%	100,00	95%	95%		5		
2017_A_3_03_UI	SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	Corsi Filippo	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA2	95%	95%		97,00%	96,00%		5		
					Mantenimento scadenze previste	QUALITA4	95%	95%		95,00%	94,00%		5		
					Orario di copertura del servizio	QUALITA	96%	95%		98,00%	97,00%		5		
					Rendicontazione progetti	QUALITA3	1	1		1	1		5		
2017_B_1_05_UL	Servizio legale	UL	SERVIZIO LEGALE	Meloncelli Valeria	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA4	0,00	55		30	20			ok	
	Realizzazione opere pubbliche	UP	UFFICIO OPERE PUBBLICHE		Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio	QUALITA	100%	100%		100%	100%	99-a1	5		

5

5

5

5

2017_C_3_05_UP	(programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, collaudo)			Marchi Luca	report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA3	2,00	2,00	100,00	2	2		5		
2017_C_3_10_UT	Servizio espropri	UT		UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	Mancioppi Miretta	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	0,00	60,00		120	120		5	ok
						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 "anertu	QUALITA	95,00%	95%		95%	95%		5	
						pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA3	3,00	3,00	100,00	3,00	3,00	numero di giorni necessari per aggiornare il sito web comunale con la pubblicazione dell'atto	5	
2017_C_3_08_UT	Servizi alle imprese e commercio	UT		UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	Mancioppi Miretta	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	5%	0		0,94%	1	Previsione sopra la media dei consuntivi	5	ok
						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	98%	98		99,40%	95,00%	2t-1	5	
						accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	98%	100		95,00%	95,00%		5	ok
						Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA3	5,00	5,00	100,00	6	5	99-c1	5	
2017_C_3_11_UT	Servizio edilizia	UT		UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO	Mancioppi	grado di risposta alle richieste di corrispettivo per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo di spesa presentate nell'anno / n. richieste di preventivo concluse nell'anno	QUALITA2	60,00%	90%		70,00%	90,00%	Previsione sotto la media dei consuntivi	5	ok
						tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'alloggio PEEP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa.	QUALITA4	30,00	20,00	66,67	20	20	Previsione sopra la media dei consuntivi	5	ok

5

5

5

2017_C_3_11_U1	pubblica	U1	ECONOMIC O DEL TERRITORI O	Miretta	tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'immobile PIP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:	QUALITA4	30,00	20		20	20	Previsione sopra la media dei consuntivi	5		ok	
					pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	QUALITA3	80,00%	95%		95,00%	100,00%	Previsione sotto la media dei consuntivi	5		ok	