

PORTAFOGLIO ATTIVITA' E SERVIZI – SINTESI INDICATORI DI QUALITA'														
Codice	Titolo	Codice CR	Centro di Responsabilità	DATI RELATIVI AGLI INDICATORI 2019							Note	VALUTAZIONE		
			Descrizione	Indicatore	Tipo	Media triennio precedente	2019	2018	2017	2016		Istruttoria	OIV	Media valori
							Valore raggiunto	Anno – 1	Anno – 2	Anno – 3				
2019_A_1_04_AF	Contabilità generale	AF	UFFICIO GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITA' FINANZIARIE	Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100	100,00	100,00	100,00%	100,00%		100	100	92
				pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti	QUALITA3	4	4,00	4,00	=	=		100	100	
				Pubblicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate	QUALITA3	4	4,00	4,00	=	=		100	100	
				pubblicazione triemstrale ammontare complessivo debiti di funzionamento	QUALITA3	4	4,00	4,00	=	=		100	100	
				n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità	QUALITA4	3,81	4,63	2,70	4,75	3,98		60	60	
2019_C_2_06_AM	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Numero di ore necessarie per la valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione Toscana	QUALITA4	2	2,00	2,00	2	2		100	100	100
				Numero di ore/giorno di rintracciabilità del Centro Situazioni da parte degli organi previsti dal Piano di Protezione Civile comunale	QUALITA	24	24,00	24,00	24	24		100	100	
				Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA3	1	1,00	1,00	1	1		100	100	
				Regolarità della prestazione erogata Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALITA2	100	100	100	100,00%	100,00%		100	100	

2019_B_1_04_AM	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza Numero dei documenti di valutazione del rischio da interferenze realizzati entro 10gg lavorativi / numero totale delle richieste	QUALITA4	93	93	93	93	93		100	100	100
				Rapporti con le figure identificate dal D.lgs. 81/08 Numero di giorni necessari per fornire la documentazione riguardante la sicurezza in seguito a richieste effettuate dagli R.L.S.	QUALITA3	2	2,00	2,00	2	2		100	100	
2019_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa e Attività amministrative.	AP	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	Informazioni pubblicate o aggiornate sul sito web del Comune di Arezzo.	QUALITA	=	65,00	si	si	si		100	100	100
				Percentuale di espositori "spuntati" entro 30 minuti	QUALITA4	=	95%	=	=	=		100	100	
				Percentuale di ricorsi rigettati sul totale dei ricorsi per violazioni extra-cds presentate al Sindaco (=> 85%)	QUALITA2	=	90%	=	=	=		100	100	
2019_C_1_01_AS	Servizi Socio-sanitari	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	percentuale di utenti controllati sul numero totale utenti	QUALITA2		33%	=	=	=		100	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	43,33	90,00	90,00	20	20		100	100	
				pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUALITA3	100,00%	100	100,00%	100,00%	100,00%		100	100	
				Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali di apertura sportello	QUALITA	7	7,00	7,00	7	7		100	100	

				Capacità di riposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali di ricevimento	QUALITA	32	36,00	36,00	30	30	Il progetto di miglioramento del 2018 ha ampliato l'orario di ricevimento del pubblico da parte degli assistenti sociali di 6 ore settimanali	100	100	
2019_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)	QUALITA3	100	100,00	100,00	100	100,00%		100	100	80
				Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	1,29	1	1	0,87	2	60	60		
2019_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/POLITICI	CC	UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/richieste presentate dagli utenti del servizio	QUALITA2	92	93%	94%	91,00%	91,00%		100	100	100
				Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA4	2	2	2	2	2	100	100		
				Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100,00%	100%	100%	100,00%	100,00%	100	100		
				Comunicazioni e informazioni ad amministratori, alla struttura ed ai cittadini: tempo medio necessario all'aggiornamento del sito Web dell'Ente rispetto alle modifiche verificatesi di Consiglio Comunale e Commissioni Consiliari	QUALITA3	1	1	1	1	1	100	100		
2019_A_1_	Gestione risorse	CD	UFFICIO GESTIONE	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA2	6	6	6 ore	6	6		100	100	100

01_CR	umane	CR	CONTABILE DEL PERSONALE	percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA2	99	99	99%	99,00%	99,00%			100	100	100
2019_C_3_02_ED	Edilizia	ED	UFFICIO EDILIZIA	Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA2	96,66	99,00	95,00	95,00	100,00			100	100	100
				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	100,00	100,00%	100,00%	100,00%			100	100	
				Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100	100,00	100,00%	100,00%	100,00%			100	100	
				Accessibilità via web	QUALITA	100	100,00	100,00	100,00	100,00			100	100	
				Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	5	5,00	5	5	5			100	100	
2019_C_4_01_EU	Scuole dell'infanzia	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	1/25	1/25	1/25	1/25	1/25			100	100	100
				Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	QUALITA4	1,00%	1%	1%	1%	1%			100	100	
2019_C_1_06_EU	FAMIGLIE E MINORI	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	13,33	15,00	15,00	15	10			80	80	93,3
				media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico	QUALITA4	18	18,00	18,00	18,00	18,00			100	100	

			UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36	36,00	36,00	36	36		100	100	
2019_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA2	30	30minuti	30	30	30		100	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)	QUALITA4	50	50 giorni	50	50	50		100	100	
				Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	100	100 metri	100 metri	100	100		100	100	
				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	presente		100	100	
				tempo medio di evasione di una pratica	QUALITA4	3	3	3	3	3		100	100	
2019_C_1_02_EU	Asili Nido	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	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	1/6		100	100	100
				garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini dai 12 ai 24 mesi	QUALITA	1/7	1/7	1/7	=	=		100	100	
				garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24 mesi	QUALITA	1/10	1/10	1/10	=	=		100	100	

			UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA3	1,00%	1%	1%	1%	1%		100	100	
			UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	n controlli di supervisione dei nido convenzionati	QUALITA2	7	7,00	=	=	=		100	100	
2019_C_4_03_EU	Servizio ristorazione scolastica	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	controlli sulla filiera(dispense/cucine)	QUALITA2	274	258,00	128,00	334	360		80	80	91,42
				preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA4	24	24	24	24	24		100	100	
				erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA4	7	7	7	7	7		100	100	
				n.punti sporzionamento	QUALITA	57,66	57,00	58,00	58	57		80	80	
				garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA3	127	125,00	167,00	110	105		80	80	
				rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA3	85,66	86%	99%	85,00%	73,94%		100	100	
				menu dei ragazzi	QUALITA2	4	4,00	4,00	4	4		100	100	
2019_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	QUALITA2	99	99%	97%	100,00%	100,00%		100	100	93,33
				Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA4	3	3	3	3	3		100	100	
				Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALITA	61,66%	61%	60%	67,00%	58,00%		80	80	
				Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA2	99,00%	99,16	99,47%	99,00%	98,55%		100	100	

2019_B_1_08_GS	Supporto agli organi collegiali /politici	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALITA4	01/10/20	1,00	1,00	1,00	1,00		100	100	100
				tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)	QUALITA4	5,76	4 giorni	7	4	6,33		100	100	
2019_B_1_02_GS	Stampa	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA4	100%	100%	100%	100%	100%		100	100	100
				numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100%	100%	100%	100%	100%		100	100	
				Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	100%		100	100	
2019_B_1_07_GS	Ciclo di programmazioni e performance	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA4	4	5,00	3	3,00	6		80	80	90
			UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALITA3	5	2,00	1,25	7	7,00		100	100	
2019_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	QUALITA2	66,66	0	0,00	100,00%	1,00		nv	nv	nv
				n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	0	0	0,00	0	0,00		nv	nv	

				n. aggiornamenti inserite nelle sezioni internet di progetti e iniziative: rapporto tra aggiornamenti sulle sezioni web dedicate ai progetti e fasi progettuali concluse (es. atti convegni, calendarizzazione incontri, ricerche ecc.)	QUALITA3	0	0	0,00	0	0,00			nv	nv	
2019_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	100,00%	100%	100%	100%	100%			100	100	93,33
				numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	98,00%	100%	95%	100,00%	100%			100	100	
				tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA3	15,00%	12	15%	15,00%	15%			80	80	
2019_B_1_16_GS	Portineria	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA2	31,33	42,8	40%	21,00%	33%			100	100	100
				numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA4	100,00%	100	100%	100,00%	100%			100	100	
				numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100,00%	100	100%	100,00%	100%			100	100	
				numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	195	216,6	216%	180,00%	190,00%			100	100	
				numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	97,33%	100	92%	100,00%	100,00%			100	100	
2019_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)	QUALITA2	0,33	n.v.	0,00	0	1,00			nv	nv	nv
				tempi di rendicontazione dei progetti terminati (media dei giorni intercorsi tra la conclusione dei progetti e la presentazione della rendicontazione)	QUALITA4		n.v.	0,00	0,00	0,00			nv	nv	

			Aggiornamenti del sito sui nuovi progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)	QUALITA3		n.v.	0,00	0,00	0,00		nv	nv	
2019_A_2_01_MS	Manutenzione del Patrimonio comunale Strade	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di richieste evase/richieste totali	QUALITA2	=	86	=	=	=		100	100	100
			UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario	QUALITA4	=	10,00	=	=	=		100	100	
2019_C_3_13_MS	concessioni occupazione suolo pubblico per passi carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze dirigenziali, transiti in deroga e trasporti eccezionali	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA4	30	30	30 giorni	30	30		100	100	100
		MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA4	30	30	30 giorni	30	30		100	100	
2019_B_1_12_MS	Gestione Autoparco comunale	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO Percentuale fra gli interventi di manutenzione eseguiti / interventi di manutenzione richiesti dagli uffici	QUALITA2	91,66%	100%	95,00%	90,00%	90,00%		100	100	100

2019_C_3_05_OM19	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, varianti e collaudo)	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	Pubblicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA3	2	2,00	2,00	2	2		100	100	100
2019_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)	QUALITA4	10	10,00	1,00	14	15		100	100	100
				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%	100,00%		100	100	
				potenziamento contatti tra ufficio e utenti e.r.p. mediante via informatica PEC per richiesta e accesso a documentazione, informazioni, fascicolo personale (NR RICHIESTE / PRATICHE EVASE %)	QUALITA	80	100%	100,00	100,00%	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	100	100	
				Richieste di riesame delle istanze di assegnazione alloggi (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	6,34	0,00	12,04	0	7	il bando ordinario ERP si apre a fine anno 2019 e successivamente nel 2021. Pertanto nel 2019 zero domande di riesame	100	100	
2019_A_1_	Gestione del	PA	UFFICIO GESTIONE DEI	Esaustività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA2	97	99,00	100,00	100,00%	91,00%		100	100	75
				Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione.	QUALITA4	12	40,00	29,00	7	0		0	0	

05_PA	patrimonio	PI	SEZIONE DEL PATRIMONIO	Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi	QUALITA	4	4,00	4,00	4,00	4,00		100	100	
				Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da chiarimenti forniti / numero bandi	QUALITA3	33,33	0,00	100,00	0	0		100	100	
2019_C_3_10_PI	Servizio espropri	PI	SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	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	100	100,00	120,00	60	120		100	100	100
			SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	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 "aperto	QUALITA	95,00%	95%	95%	95,00%	95,00%		100	100	
			SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA3	3	3,00	3,00	3	3		100	100	
2019_C_3_01_PI	pianificazione urbanistica e del territorio	PI	SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	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	96,6	100%	95%	95,00%	100,00%		100	100	100
			SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	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%	95,00%	95,00%		100	100	
			SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA4	96,60%	97%	95%	95,00%	100,00%		100	100	
			SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	70,00%	70%	70%	70,00%	70,00%		100	100	

2019_C_3_11_PI	Servizio edilizia pubblica	PI	SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	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	84	90%	93%	90,00%	70,00%		100	100	100
				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	19	19,00	18,00	20	20		100	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:	QUALITA4	20	20,00	20,00	20,00	20,00		100	100	
				pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	QUALITA3	93,00%	95%	90%	95,00%	95,00%		100	100	
2019_B_1_08_UC	Supporto agli organi collegiali /politici	PP	UFFICIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E PARTECIPAZIONI	Supporto agli amministratori e alla struttura: nr pareri resi entro 30gg / pareri resi >=80%	QUALITA	=	95%	=	=	=		100	100	100
				(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA2	96,00%	96,00%	96,00%	97,00%	96,00%	[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)	100	100	

2019_A_1_07_PZ	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	PP	UFFICIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E PARTECIPAZIONI	Tm = (Tc - Ta)/n	QUALITA4	7,26	7,1	7,75	7,69	6,33	[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.	80	80	95
				Numero di canali informativi utilizzati/anno.	QUALITA4	3	3,00	3,00	3	4	Sito istituzionale dell'Ente; Albo Pretorio; Ministero dell'Economia - Portale Tesoro.	100	100	
				Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno.	QUALITA3	5	2,00	6,00	4	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.)	100	100	
2019_B_1_09_UC	Affari generali	PP	UFFICIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E PARTECIPAZIONI	Percentuale relativa alle deliberazioni cui apportare correzioni rispetto al totale delibere	QUALITA2	50,00%	30%	0,50	0,50	0,5		100	100	100
		PP	UFFICIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E PARTECIPAZIONI	Deliberazioni GC: tempo che intercorre tra approvazione e stesura dell'atto pronto per la firma	QUALITA4	3,67	1,28	2,50	0,77	7,74		100	100	
		PP	UFFICIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E PARTECIPAZIONI	orario di apertura al pubblico:mesi da gennaio a giugno e da settembre a dicembre dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì; dalle 15.15 alle 17.45 martedì e giovedì; mesi di luglio e agosto: dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì. %	QUALITA	74,25	74,25	74,25	74,25	74,25		100	100	

		PP	UFFICIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E PARTECIPAZIONI	accessibilità al pubblico dall'albo on line	QUAL ITA3	01/10/20	1,00	1,00	1,00	1,00		100	100	
2019_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	QUAL ITA4	9	9,00	10	8	10		100	100	100
			UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUAL ITA3	100,00%	100%	100%	100%	100%		100	100	
			UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	Programma triennale LLPP ed elenco annuale: inserimento proposta delibera su JEnte almeno 10gg prima della seduta di CC	QUAL ITA4	=	10,00	=	=	=		100	100	
2019_C_04_02_PR	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	PR	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	N. richieste accettate / n totale richieste	QUAL ITA2	=	100%	=	=	=		100	100	100
2019_B_1_01_PV	Approvvigionamenti	PV	SERVIZIO PATRIMONIO E PROVVEDITORATO	Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo fino a 40.000,00 euro	QUAL ITA3		100%		=	=		100	100	100
				Percentuale delle risposte ai quesiti entro 5gg lavorativi	QUAL ITA4	=	96%	=	=	=		100	100	
2019_A_1_03_RA	Bilancio e programmazioni	RA	SERVIZIO FINANZIARIO	n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUAL ITA4	7	7,00	7,00	7,00	7,00		100	100	100
			SERVIZIO FINANZIARIO	Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUAL ITA	100,00%	100,00	100,00	100,00	100,00		100	100	
			SERVIZIO FINANZIARIO	Progetto Open Bilancio	QUAL ITA3	2	2,00	2,00	2	2		100	100	
			SERVIZIO FINANZIARIO	tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi)	QUAL ITA4	6	4,17	=	6,29	6,00		100	100	

2019_C_3_12_RU	Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale.	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE	progetti in materia di manutenzione di foreste:n. progetti approvati/ n. progetti presentati	QUALITA2	=	100%	=	=	=	100	100	100
			PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE	Percentuale quintali di legna venduta /totale legna tagliata	QUALITA2	=	100%	=	=	=	100	100	
2019_B_1_11_RU	Magazzino	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE	Richieste evase. Numero richieste evase / Numerom totale richieste	QUALITA2	=	100%	=	=	=	100	100	100
			PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE	Tempo di evasione di una richiesta	QUALITA4	=	2,00	=	=	=	100	100	
2019_A_2_01_RU	Manutenzione del Patrimonio comunale (stabili, scuole, impianti sportivi, verde pubblico...)	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	=	85	=	=	=	100	100	100
			PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE	Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	=	5,00	=	=	=	100	100	
2019_C_3_09_RU	Pubblica illuminazione	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE	Percentuale di installazione di nuovi punti luce ad alta efficienza (LED) / totale punti luce esistenti	QUALITA2	=	24%	=	=	=	100	100	100
2019_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sull'erogazione del servizio	QUALITA3	4	4,00	4,00	4,00	4,00	100	100	100

2019_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	QUALITA2	0	0	0	0	0		100	100	100
2019_C_2_01_SD	Anagrafe	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	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	96	100	100,00%	100,00%	90,00%		100	100	100
2019_C_2_01_SD	Anagrafe	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni attive stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso	QUALITA	23	23	23	23	23	Le convenzioni attive per consultare l'anagrafe comunale sono n. 23 dal 2015. Non vi sono state ulteriori convenzioni a causa dell'atteso subentro del Comune nell'Anagrafe Nazionale (avvenuto il 15.10.19). Sono state solo ampliate le informazioni anagrafiche comunali consultabili dagli Enti convenzionati in attesa delle indicazioni ministeriali sulle future convenzioni per l'accesso alla nuova anagrafe nazionale	100	100	100
2019_C_2_01_SD	Anagrafe	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne	QUALITA3	10	10	10	10	10		100	100	100

2019_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	QUALITA2	0	0	0	0	0		100	100	100
			UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	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	99	99	100,00%	100,00%	99,00%		100	100	
			UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	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	7879	9.135	10.502	8806	4330	Si segnala come dato positivo il tendenziale aumento negli anni dell'utilizzo della PEC in partenza ed in arriv	100	100	
			UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	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	20	20	20	20	20		100	100	
2019_C_2			UFFICIO SERVIZI	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	0	0	0		100	100	
			UFFICIO SERVIZI	Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	100	100	100	100	100		100	100	

2019_C_1_03_SD	servizi elettorali	SD	DEMOGRAFICI E STATISTICA	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	50,00%	50	50,00%	50,00%	50,00%		100	100	100
				Pubblicazione sul sito web delle notizie concernenti il procedimento elettorale, la formazione delle liste, l'ubicazione dei seggi, le modalità di esercizio del diritto di voto: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio	QUALITA3	21	22,00	15	10	40		100	100	
2019_B_1_10_SD	Servizi statistici	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA4	100	100	100	100,00%	100,00%		100	100	100
			UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA3	100	100	100	100,00%	100,00%		100	100	100
2019_C_1_08_SE	GESTIONE ALBI TERZO SETTORE ED ELENCO COMUNALE	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE INFORMAZIONI SUL TEMA DELLA RIFORMA TERZO SETTORE 7gg lavorativi	QUALITA4	=	6,00	=	=	=		100	100	100
2019_B_1_18_SE	Attività di staff della Direzione	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Invio del report degli incontri con gestori dei servizi a tutti i partecipanti entro il termine di 7 gg	QUALITA4	=	7,00	=	=	=		100	100	100
				Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	=	presente	presente	=	=		100	100	
				n° incontri annui con i genitori	QUALITA2	12	14,00	12,00	=	=		100	100	
				Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	2	2%	2%	=	=		100	100	

Sheet1

2019_C_4_01_SE	Scuole dell'infanzia	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA2	1 a 25	1 a 25	1 a 25	1 a 25	1 a 25		100	100	100
				Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA4	90,00%	90%	90%	=	=		100	100	
				Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA	presente	presente	presente	=	=		100	100	
				Partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA2	3	3,00	3,00	3	3		100	100	
				Partecipazione delle famiglie: n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3	3,00	3,00	3	3		100	100	
2019_C_1_02_SE	ASILI NIDO	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	presente	presente	presente	presente	=		100	100	100
				n° incontri annui con genitori	QUALITA2	23	30,00	24,00	36	10		100	100	
				Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	3,00%	3%	3%	3,00%	=	PERCENTUALE CALCOLATA SUL TEMPO LAVORO	100	100	
				Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini fino n.12 mesi)	QUALITA2	1/6	1/6	1/6	1/6	1/6	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	100	100	
				Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini da 12 mesi a 23 mesi)	QUALITA4	1/7	1/7	1/7	1/7	1/7	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	100	100	
				Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)	QUALITA2	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	rapporto adulto /bambino ultima modifica DPGR n.33/R del 20.06.2014	100	100	

				Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp. tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA4	10	10,00	10,00	10	=		100	100	
				Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	90,00%	90%	90%	90%	=		100	100	
				Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA3	presente	presente	presente	presente	=		100	100	
				partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA	3	3,00	3,00	3,00	3,00		100	100	
				Partecipazione delle famiglie: n.colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3	3,00	3,00	3,00	3,00		100	100	
				Partecipazione delle famiglie: n. incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA2	2	2,00	3,00	2	2		100	100	
2019_C_1_07_SE	Progetti e attività in tema di pari opportunità	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20	20,00	20,00	20	20		100	100	100
				pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito istituzionale)	QUALITA3	6	6,00	6,00	6	6		100	100	
				Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15	15	15,00	15	15		100	100	
2019_B_1_08_SG	Supporto agli organi collegiali /politici	SG	SEGRETERIA GENERALE	procedimento di accesso civico: n. procedimenti conclusi entro 25gg dalla richiesta / n. procedimenti >=80%	QUALITA4	=	NESSUN ACCESSO RICHIESTO	=	=	=		n.v	n.v	nv
			UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	tempo medio di erogazione dl servizio	QUALITA4	17	18	15	18	20		80	80	

2019_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	tempo medio di attesa	QUALITA4	21	20	20	25	20		100	100	93,33
			UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA3	1310	1350	1500	1230	1200		100	100	
2019_C_2_07_SL	Protocollazione e archiviazione documentale	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di appuntamenti on line sul totale degli accessi al servizio	QUALITA	=	98%	=	=	=		100	100	100
2019_B_1_03_SL	Comunicazione	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito	QUALITA2	92	100,00	60,00	60	157		100	100	100
				numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALITA2	89	90,00	95,00	90,00%	82,00%		100	100	
				richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALITA4	100,00	100,00	100,00	100,00%	100,00%		100	100	
				numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	QUALITA	85	85,00	85,00	85,00%	85,00%		100	100	
2019_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	SO	SERVIZIO PERSONALE	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA2	99	96	100%	99,00%	100,00%		80	80	90
				tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale	QUALITA4	60	55	60	60	60		100	100	
2019_A_1_01_SO	Gestione risorse umane	SO	SERVIZIO PERSONALE	Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	95	96	96%	96,00%	95%		100	100	100
				Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA3	5	5	5	6	5		100	100	
2019_C_4_	Realizzazione servizi finalizzati	CT	UFFICIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	Tempi di risposta tra la presentazione istanza di concessione in uso impianti sportivi e palestre e risposta all'utente	QUALITA4	=	2 giorni	=	=	=		100	100	100

05_ST	alla promozione sportiva	ST	UFFICIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	=	in tempo reale	=	=	=			100	100	100
2019_C_4_08_ST	Realizzazione servizi rivolti ai giovani	ST	UFFICIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	Tempi di risposta alla domanda dell'utente: Tempo medio di attesa presso Servizio Informagiovani/tempo medio totale di permanenza (attesa+erogazione)	QUALITA4	5	5 minuti	5 minuti	5	5			100	100	100
			UFFICIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	98	98%	97%	100,00%	97,00%			100	100	
			UFFICIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	in tempo reale			100	100					
2019_C_3_08_SU	Servizi alle imprese e commercio	SU	PROGETTO SVILUPPO ECONOMICO AMBITO EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE TERRITORIO	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	1,9	2,5	0	5%	0,94%			0	0	75
			PROGETTO SVILUPPO ECONOMICO AMBITO EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE TERRITORIO	TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALITA4	99	99,00	100	98%	99,4%			100	100	
			PROGETTO SVILUPPO ECONOMICO AMBITO EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE TERRITORIO	accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	97	99,00	98	98%	95%			100	100	
			PROGETTO SVILUPPO ECONOMICO AMBITO EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE TERRITORIO	Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA3	4	4,00	5,00	3,00	6,00			100	100	
			PROGETTO SVILUPPO	Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100	100,00	100,00%	100,00%	100,00%			100	100	

2019_C_3_02_SU	Edilizia	SU	ECONOMICO AMBITO EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE TERRITORIO	Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	5	5,00	5	5	5		100	100	100
2019_C_3_04_TA	Servizi per l'ambiente	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA2	100	100,00	100,00	100	100		100	100	100
				Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA4	100	100,00	100,00	100	100		100	100	
				Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA	90	90,00	90,00	90	90		100	100	
				Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA	90	90,00	90,00	90	90		100	100	
				Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALITA3	100	100,00	100,00	100	100		100	100	
2019_C_3_08_TF	Concessioni di suolo pubblico: telefonia, pubblici esercizi somministrazioni e, cantieri, traslochi e per iniziative benefiche, politiche, religiose, promozionali.	TF	UFFICIO MOBILITA'	Tempo medio evasione pratica =< 25gg	QUALITA4		25,00	=	=	=		100	100	100
				"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA2	97,00%	95%	98%	97,00%	96,00%		80	80	

2019_C_3_03_TF	Mobilità - attività ordinaria	TF	UFFICIO MOBILITA'	"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA4	23	12,50	12,90	27,16	29,18		100	100	90
				"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	38	42	35,8	43	36		100	100	
				numero aggiornamenti delle info sul sito	QUALITA3	126	105,00	89,00	78	212		80	80	
2019_C_5_04_TP	Gestione delle procedure sanzionatorie, Accessi alla ZTL, Centrale Operativa.	TP	VICECOMANDANTE	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALITA4	10	8,00	10,00	10,00	10		100	100	100
			VICECOMANDANTE	Evasione richieste pervenute tramite e.mail : entro 72 ore	QUALITA4	=	72,00	=	=	=	=		100	
2019_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	QUALITA2	19	19,58%	21,90%	17,82	17,36	L'indicatore di efficacia è calcolato tenendo conto dell'entità lorda degli avvisi di accertamento riferiti all'anno 2014 indipendentemente dall'anno di emissione. A consuntivo il dato risulta dal rapporto € 4.923.379 / 27.377.106,98 X 100	100	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	QUALITA4	30	29,00	29,00	31	32		100	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	25	24,00	40	19	18	numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	80	80	

				completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno	QUALITA3	10	5,1	10%	13,45%	6,19%	il valore atteso degli annullamenti o rettifiche nel 2019 appare più elevato degli anni precedenti in quanto per tale annualità si prevede di effettuare la liquidazione della TASI 2014 e 2015 per la quale si dispone di basi dati caratterizzati da più elevato carattere di incertezza. A consuntivo il dato deriva da n. 12700 accertamenti sia per omessa che infedele dichiarazione che per omesso o parziale pagamento (IMU, TASI e TARI) rispetto ai n. 663 atti annullati	100	100	
2019_C_4_09_TU	Giostra e Folklore	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Esaustività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA2	97	100%	91%	100,00%	100%%		100	100	100
				Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA2	1	1,00	2	0	1		100	100	
				Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALITA2	97	100%	96%	96,00%	100,00%		100	100	
				Tempo max di risposta alle richieste di informazioni	QUALITA4	4	4,00	4	4	5		100	100	

2019_C_4-06_TU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività espositive	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto. Numero aggiornamenti annuali effettuati nelle schede inserite nel sito	QUALITA3	5	5,00	4,00	4	7	100	100	100
2019_C_4-07_TU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo:prosa, musica,danza	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA2	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	100	100	100
				Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1	1	1,00	1,00	1,00	100	100	
				Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto: numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	7	8,00	6,00	6	10	100	100	
2019_C_4-10_TU	Turismo	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate	QUALITA2	100	100 %	100%	100,00%	100,00%	100	100	100
				Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALITA3	5	5	5	5	5	100	100	
2019_A_3-02_UI	SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA2	95,6	95,6%	95%	95,00%	97,00%	100	100	100
				Mantenimento scadenze previste	QUALITA4	95,00%	95%	95%	95,00%	95,00%	100	100	
				Orario di copertura del servizio	QUALITA	95,6	97%	97%	95,00%	95,00%	100	100	
				Rendicontazione progetti	QUALITA3	1	1	100,00%	100,00%	100,00%	100	100	

2019_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	QUALITA2	96,6	97%	97,00%	96,00%	97,00%			100	100	100
				tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA4	96,6	97%	96,00%	97,00%	97,00%			100	100	
				Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento	QUALITA3	97,6	98%	98,00%	99,00%	96,00%			100	100	
				Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALITA	95	95,00	95,00	95,00%	95,00%			100	100	
2019_B_1_05_UL	Servizio legale	UL	SERVIZIO LEGALE	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALITA4	35	23	20	55	30			100	100	100
2019_C_3_05_UP	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, collaudo)	UP	UFFICIO OPERE PUBBLICHE	Pubblicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALITA3	2	2,00	2,00	2,00	2,00			100	100	100
			UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	0,3	0,0%	0%	0	0,94%			100	100	

Sheet1

2019_C_3_08_UT	Servizi alle imprese e commercio	UT	UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALITA4	99,00%	99%	100%	98,00%	99,40%		100	100	100
			UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	98,00%	98%	100%	100,00%	95,00%		100	100	