

**PORTAFOGLIO ATTIVITA' E SERVIZI - CONSUNTIVO 2020**

Cod. Serv.	Codice Scheda	Titolo	Esercizio	Centro di Responsabilità		Responsabile	Assessorato	DATI RELATIVI AGLI INDICATORI				VALUTAZIONE	
				Codice	Descrizione			Indicatore	Tipo	Valore Attuale	Raggiungimento Valore 2020	Note Indicatore	OIV
RA	2020_A_1_04_AF	Contabilità generale	2020	AF	UFFICIO GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITA' FINANZIARIE	Marchi Cristina	Bilancio, Tributi, partecipate	Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALIT A	100,00	100,00		100
								pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti	QUALIT A3	4,00	4,00		
								Pubblicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate	QUALIT A3	4,00	4,00		
								pubblicazione triemstrale ammontare complessivo debiti di funzionamento	QUALIT A3	4,00	4,00		
								n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità	QUALIT A4	6,00	4,03		
AM	2020_C_2_06_AM	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	2020	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Baldini Giovanni	Pers., Sicur, Immigr, Prot Civ	Numero di ore necessarie per la valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione Toscana	QUALIT A4	2,00	2,00		100
								Numero di ore/giorno di rintracciabilità del Centro Situazioni da parte degli organi previsti dal Piano di Protezione Civile comunale	QUALIT A	24,00	24,00		
								Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALIT A3	1,00	1,00		
AM	2020_B_1_04_AM	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	2020	AM	SERVIZIO AMBIENTE	Baldini Giovanni	Pers., Sicur, Immigr, Prot Civ	Regolarità della prestazione erogata Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALIT A2	100,00	100,00		100
								Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza Numero dei documenti di valutazione del rischio da interferenze realizzati entro 10gg lavorativi / numero totale delle richieste	QUALIT A4	93,00	93,00		
								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.	QUALIT A3	2,00	2,00		
AP	2020_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa e Attività amministrative	2020	AP	SERV.POLIZIA MUNICIPALE	Poponcini Aldo	Aff. Ist, legali,Cult,P M	Informazioni pubblicate o aggiornate sul sito web del Comune di Arezzo.	QUALIT A	65,00	73		100
AP						Poponcini Aldo	Aff. Ist, legali,Cult,P M	Percentuale di espositori "spuntati" entro 30 minuti	QUALIT A4	90%	95%		

AP						Poponcini Aldo	Aff. Ist, legali, Cult, P M	Percentuale di ricorsi rigettati sul totale dei ricorsi per violazioni extra-cds presentate al Sindaco (=> 85%)	QUALIT A2	90,00	94,00		
SE	2020_C_1_01_AS	Servizi Socio-sanitari	2020	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	GARAVELLI PAOLA	Polit. Sanitarie, Sociali ..	percentuale di utenti controllati sul numero totale utenti	QUALIT A2	33,00	33,00		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)	QUALIT A	66,67	66,67		
								pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUALIT A3	100,00	100,00		
								Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali di apertura sportello	QUALIT A	7,00	7,00		
								Capacità di riposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali di ricevimento	QUALIT A	34,00	34,00		
SE	2020_C_1_09_AS	Servizio assegnazioni e contributi per problematiche e abitative	2020	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)	QUALIT A3	100,00	100,00		80
								Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALIT A2	0,96	2,82		
SE	2020_C_1_06_AS	FAMIGLIE E MINORI	2020	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI E POLITICHE DI COESIONE	Garavelli Paola	Polit. Sanitarie, Sociali ..	media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALIT A4	15,00	15,00		100
								media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico	QUALIT A4	18,00	18,00		
								accesso al servizio (ore settimanali)	QUALIT A	36,00	36,00		
SG	2020_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/ POLITICI	2020	CC	UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Caridi Franco	Affari generali, legali ...	Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/ricieste presentate dagli utenti del servizio	QUALIT A2	92,67	93,00		100
								Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALIT A4	2,00	2,00		
								Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALIT A	100,00	100,00		

								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	QUALIT A3	1,00	1,00		
SO	2020_A_1_01_CR	Gestione risorse umane	2020	CR	UFFICIO GESTIONE CONTABILE DEL PERSONALE	Ferri Gianni	Pers., Sicur, Immigr, Prot Civ	tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALIT A2	6,00	6,00		100
								percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALIT A2	99,00	99,00		
SU	2020_C_3_02_ED	Edilizia	2020	ED	UFFICIO EDILIZIA	Pezzuoli Gianna		Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALIT A2	96,33	99,88		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	QUALIT A4	100,00	100,00		
								Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALIT A	100,00	100,00		
								Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALIT A3	5,00	5,00		
SE	2020_C_4_02_EU	Servizio trasporto scolastico	2020	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Biagini Anna Lisa		Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALIT A2	30,00	30,00		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)	QUALIT A4	50,00	50,00		
								Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALIT A	100,00	100,00		
								Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttoria da parte del rappresentante della Commissione (indicatore on/off)	QUALIT A3	presente	presente		
								tempo medio di evasione di una pratica	QUALIT A4	3,00	3,00		
								garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi	QUALIT A	1/6	1/6		
								garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini dai 12 ai 24 mesi	QUALIT A2	1/7	1/7		

SE	2020_C_1_02_EU	Asili Nido	2020	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Biagini Anna Lisa	Polit. Sanitarie, Sociali ..	garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24 mesi	QUALIT A2	1/10	1/10	100
								Garanzia di appropriatezza atti prodotti ( % richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALIT A3	1,00	1	
								n controlli di supervisione dei nido convenzionati	QUALIT A2	7,00	7	
SE	2020_C_4_04_EU	Servizi/ progetti a garanzia del diritto all'istruzione	2020	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Biagini Anna Lisa		Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALIT A2	98,67	97,12	90
								Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALIT A4	3,00	3	
								Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	QUALIT A	62,67	0,00	
nel corso del 2020 a causa dell'emergenza												
SE	2020_C_4_03_EU	Servizio ristorazione scolastica	2020	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Biagini Anna Lisa	Polit.educazi one, Scuola ...	controlli sulla filiera(dispense/cucine)	QUALIT A2	240,00	114,00	60
								preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALIT A4	24,00	24,00	
								erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALIT A4	7,00	7,00	
								n.punti sporzionamento	QUALIT A	57,67	57,00	
								garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALIT A3	134,00	97,00	
								rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALIT A3	90,00	51,00	
								menu dei ragazzi	QUALIT A2	4,00	4,00	
SE	2020_C_4_01_EU	SCUOLE DELL'INFAN ZIA	2020	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI SCUOLA FAMIGLIA E TUTELA DEI MINORI	Biagini Anna Lisa		garanzia di rapporto bambino/operatore secondo strandard previsti	QUALIT A	1/25	1/25	100
								Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	QUALIT A4	1,00	1	
SG	2020_B_1_07_GS	Ciclo di programmazi one e performance	2020	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	QUALIT A4	3,67	3	100
								Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal momento della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione	QUALIT A3	3,42	3,00	

SG	2020_B_1_02_GS	Stampa	2020	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni	Aff. Ist, legali, Cult, P M	numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALIT A4	100,00	100,00	100
								numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALIT A	100,00	100,00	
								Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	QUALIT A3	100,00	100,00	
SG	2020_B_1_08_GS	Supporto agli organi collegiali /politici	2020	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni		(n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)Grado di copertura della domanda	QUALIT A2	99,21	100,00	100
								tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALIT A4	1,00	1,00	
								all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta	QUALIT A4	5,00	3,00	
SG	2020_B_1_13_GS	Partnership e relazioni internazionali	2020	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni		completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALIT A2	0,00	0,00	nv
								n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALIT A	0,00	0,00	
								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.)	QUALIT A3	0,00	0,00	
SG	2020_B_1_15_GS	Centralino	2020	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni		numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALIT A	100,00	100	100
								numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALIT A	98,33	99	
								tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALIT A3	14,00	20	
SG	2020_B_1_16_GS	Portineria	2020	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	Rossi Gianni		numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALIT A2	34,60	79,36	100
								numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALIT A4	100,00	100	
								numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALIT A	100,00	100	
								numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALIT A	204,20	230	
								numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALIT A	97,33	100	

SG	2020_B_1_17_GS	Cooperazione e decentrata	2020	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)	QUALIT A2	0,00	0,00	nv
								tempi di rendicontazione dei progetti terminati (media dei giorni intercorsi tra la conclusione dei progetti e la presentazione della rendicontazione)	QUALIT A4	0,00	0,00	
								Aggiornamenti del sito sui nuovi progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)	QUALIT A3	0,00	0,00	
RU	2020_A_2_01_MS	Manutenzione e del Patrimonio comunale Strade	2020	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Badini Danilo	OO.PP Manut Traff Giostra EU	Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di richieste evase/risorse totali	QUALIT A2	86,00	70,00	90
								Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario	QUALIT A4	10,00	10,00	
RU	2020_B_1_12_MS	Gestione Autoparco comunale	2020	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Badini Danilo	OO.PP Manut Traff Giostra EU	Percentuale fra gli interventi di manutenzione eseguiti / interventi di manutenzione richiesti dagli uffici	QUALIT A2	95%	95%	100
RU	2020_C_3_13_MS	suolo pubblico per passi carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze dirigenziali, transiti in deroga e	2020	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	Badini Danilo	OO.PP Manut Traff Giostra EU	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALIT A4	30,00	30	100
								tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALIT A4	30,00	30	
OM	2020_C_3_05_OM	pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori,	2020	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	Fabbianelli Antonella		Pubblicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti.	QUALIT A3	2,00	2,00	100
PV	2020_C_1_03_PA	Servizio assegnazione e alloggi E.R.P	2020	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	Meacci Enrico		tempo medio per effettuare l'individuazione dell'assegnatario di un alloggio ERP dal momento della disponibilità	QUALIT A4	15,00	12,50	100
								pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALIT A3	100,00	100,00	
								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 %)	QUALIT A	100,00	100,00	
								Richieste di riesame delle istanze di assegnazione alloggi (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALIT A2	4,01	0,00	



PI	2020_C_3_10_PI	Servizio espropri	2020	PI	SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Frescucci Paolo	Amb, Int. strat, rifiuti, Urb	accessibilità fisica all'ufficio, con garanzia di ricevimento/ascolto dell'utenza senza necessità di appuntamento: numero totale di giornate lavorative con apertura assicurata dell'ufficio (indipendentemente dai giorni di ufficiale "apertu	QUALIT A	95%	95%		100
								pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALIT A3	3,00	3,00		
SG	2020_A_1_07_PP	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	2020	PP	UFFICIO PARTECIPAZIONI	Moretti Fabio		(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALIT A2	96,33%	96,40		100
								Tm = (Tc - Ta)/n	QUALIT A4	7,51	7,40		
								Numero di canali informativi utilizzati/anno.	QUALIT A4	3,00	3,00		
								Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno.	QUALIT A3	4,00	4,00		
OM	2020_B_1_14_PR	Appalti opere pubbliche e manutenzioni	2020	PR	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	Caneschi Sabrina	OO.PP Manut Traff Giostra EU	tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALIT A4	9,00	9,10		100
								pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: n° sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUALIT A3	100%	100%		
								Programma triennale LLPP ed elenco annuale: inserimento proposta delibera su JEnte almeno 10gg prima della seduta di CC	QUALIT A4	10,00	10,00		
OM	2020_C_04_02_PR	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	2020	PR	UFFICIO GESTIONE APPALTI E CONCESSIONI	Caneschi Sabrina	OO.PP Manut Traff Giostra EU	N. richieste accettate / n totale richieste	QUALIT A2	100%	100%		100
PV	2020_B_1_01_PV	Approvvigionamenti	2020	PV	SERVIZIO PATRIMONIO E PROVVEDITORATO	Farsetti Daniela	Prov. Patr, Casa, Giov, Sport	Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo fino a 40.000,00 euro	QUALIT A3	100%	100%		100
								Percentuale delle risposte ai quesiti entro 5gg lavorativi	QUALIT A4	96%	100%		
RA	2020_A_1_03_RA	Bilancio e programmazione	2020	RA	SERVIZIO FINANZIARIO	Caridi Franco	Bilancio, Tributi, partecipate	n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUALIT A4	7,00	7,00		100
								Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALIT A	100%	100		
								Progetto Open Bilancio	QUALIT A3	2,00	2,00		
								tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto ( gg lavorativi)	QUALIT A4	7,00	4,60		
RU	2020_C_3_12_RU	Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale.	2020	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	Chieli Serena		progetti in materia di manutenzione di foreste:n. progetti approvati/ n. progetti presentati	QUALIT A2	100%	100%		100
								Percentuale quintali di legna venduta /totale legna tagliata	QUALIT A2	100%	100%		
RU	2020_A_2_01_RU	e del Patrimonio comunale (stabili, scuole, impianti sportivi, verde	2020	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	Chieli Serena	OO.PP Manut Traff Giostra EU	evase. Nume richieste evase / totale richiesteTotale richieste	QUALIT A2	85,00	89,00		100
								evase. Nume richieste evase / totale richiesteTotale richieste	QUALIT A4	5,00	5,00		
								Verifica dei tempi di interventoTempo di evasione di una richiesta.	QUALIT A4	5,00	5,00		
								Verifica dei tempi di interventoTempo di evasione di una	QUALIT A4	5,00	5,00		

RU	2020_C_3_09_RU	Pubblica illuminazione	2020	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	Chieli Serena		Percentuale di installazione di nuovi punti luce ad alta efficienza (LED) / totale punti luce esistenti	QUALIT A2	24,00	24		100
RU	2020_B_1_11_RU	Magazzino	2020	RU	PROGETTO RIQUALIFICAZIONE URBANA, MANUTENZIONE E SICUREZZA PERIFERIE DEL COMUNE DI AREZZO	Chieli Serena	Lavori pubblici ...	richiesteRichieste evase. Numero richieste evase / Numerom totale richiesteRichieste evase. Numero richieste evase / Numerom totale	QUALIT A2	100%	100%		100
								Tempo di evasione di una richiesta	QUALIT A4	2,00	2,00		
UM	2020_B_1_10_SD	Servizi statistici	2020	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Aff. Ist. legali,Cult,P M	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALIT A4	100,00	100		100
								Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALIT A3	100,00	100,00		
UM	2020_C_2_01_SD	Anagrafe	2020	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Aff. Ist. legali,Cult,P M	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	QUALIT A2	0	0		100
								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	QUALIT A4	100%	100		
								Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni attive stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso	QUALIT A	23,00	23,00		
								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	QUALIT A3	7,00	10,00		
UM	2020_C_2_02_SD	Stato civile	2020	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Aff. Ist. legali,Cult,P M	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	QUALIT A2	0	0		100
								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	QUALIT A4	99,67%	99		
								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	QUALIT A	9.481,00	9.307,00	Riferito a documentazioni sia in arrivo che in partenza - diminuzione a causa della sospensione dei procedimenti di stato civile nella fase 1 della emergenza covid che ha causato una diminuzione delle comunicazioni tra PA e stato civile	

								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	QUALIT A3	20,00	20,00		
UM	2020_C_2_03_SD	servizi elettorali	2020	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	QUALIT A2	0,00	0,00		100
							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	QUALIT A4	100,00	100,00			
							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	QUALIT A	50%	50			
							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	QUALIT A3	15,67	16,00			
UM	2020_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	2020	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	Iannaccone Rossella	Aff. Ist, legali, Cult, P M	Publicazione sul sito web delle informazioni sull'erogazione del servizio	QUALIT A3	4,00	4,00		100
SE	2020_C_1_08_SE	GESTIONE ALBI TERZO SETTORE ED ELENCO COMUNALE	2020	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Chianucci Silvana	Sociale, scuola, famiglia	RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE INFORMAZIONI SUL TEMA DELLA RIFORMA TERZO SETTORE 7gg lavorativi	QUALIT A4	6,00	6		100
SE	2020_C_4_01_SE	Scuole dell'infanzia	2020	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Chianucci Silvana		Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALIT A2	presente	PRESENTE		100
							n° incontri annui con i genitori	QUALIT A2	13,00	13			
							Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALIT A2	2,00	2			
							Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALIT A2	1 a 25	1 A 25			
							Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALIT A4	90%	90%			
							Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALIT A	presente	PRESENTE			
							Partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALIT A2	3,00	3			
							Partecipazione delle famiglie: n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALIT A	3,00	3			
SE	2020_B_1_18_SE	Attività di staff della Direzione	2020	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Chianucci Silvana		Invio del report degli incontri con gestori dei servizi a tutti i partecipanti entro il termine di 7 gg	QUALIT A4	7,00	7		100
							Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALIT A2	presente	PRESENTE			
							n° incontri annui con genitori	QUALIT A2	30,00	30			

SE	2020_C_1_02_SE	ASILI NIDO	2020	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Agostini Cecilia	Polit. Sanitarie, Sociali ..	Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALIT A2	3,00	3	100	
								Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti ( bambini fino n.12 mesi)	QUALIT A2	1/6	1/6		
								Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti ( bambini da 12 mesi a 23 mesi)	QUALIT A4	1/7	1/7		
								Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)	QUALIT A2	1/10	1/10		
								Adeguamento rispetto alle esigenze espresse ( rapp.tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALIT A4	10,00	10		
								Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura( customer genitori fruitori nido)	QUALIT A	90,00%	90%		
								Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALIT A3	presente	PRESENTE		
								partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALIT A	3,00	3		
								Partecipazione delle famiglie: n.colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALIT A	3,00	3		
								Partecipazione delle famiglie: n. incontri a tema con esperti per i genitori	QUALIT A2	2,33	2,33		
SE	2020_C_1_07_SE	Progetti e attività in tema di pari opportunità	2020	SE	SERVIZIO SOCIALE EDUCATIVO FORMATIVO SPORT	Agostini Cecilia	Servizi al cittadino ...	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALIT A4	20,00	20,00	100	
								pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito istituzionale)	QUALIT A3	6,00	6,00		
								Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALIT A	15,00	15,00		
SG	2020_B_1_09_PP		2020	SG	SEGRETERIA GENERALE	Caridi Franco		Percentuale relativa alle deliberazioni cui apportare correzioni rispetto al totale delibere	QUALIT A2	30%	20%	90	
								in Giunta e la stesura dell'atto pronto per la firmaGiorni che intercorrono tra approvazione della proposta in Giunta e la stesura dell'atto pronto per la firmaGiorni che intercorrono tra approvazione della proposta	QUALIT A4	1,52	1		
								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. %	QUALIT A	74,25	nn c'è stata chiusura estiva		
								accessibilità al pubblico dall'albo on line: tempo necessario per garantire il ripristino di eventuali anomalie (giorni)	QUALIT A3	1,00	1,5		
SG	2020_B_1_08_PP	Supporto agli organi collegiali /politici	2020	SG	SEGRETERIA GENERALE	Caridi Franco	Affari generali, legali ...	Supporto agli amministratori e alla struttura: nr pareri resi entro 30gg / pareri resi >=80%	QUALIT A	95%	100%	100	
UM	2020_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	2020	SL	UFFICIO SPORTELLLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	Agostini Cecilia	Aff. Ist, legali,Cult,P M	tempo medio di erogazione dl servizio	QUALIT A4	17,00	19,00	Anno 2020 nessuna attesa, solo per appuntamento	100
								tempo medio di attesa	QUALIT A4	21,67	0,01		
								numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALIT A3	1.360,00	2.894,00		
								numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito	QUALIT A2	73,33	80,00		

UM	2020_B_1_03_SL	Comunicazione	2020	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	Agostini Cecilia		numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALIT A2	91,67	95,00	100
								richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALIT A4	100%	100	
								numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	QUALIT A	85%	85	
UM	2020_C_2_07_SL	Protocollo e archiviazione documentale	2020	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	Agostini Cecilia	Servizi al cittadino ...	numero di appuntamenti on line sul totale degli accessi al servizio	QUALIT A	98%	98%	100
SO	2020_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	2020	SO	SERVIZIO PERSONALE	Rulli Lucia	Pers., Sicur, Immigr, Prot Civ	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALIT A2	98,33%	100	100
								tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale	QUALIT A4	58,33	58	
SO	2020_A_1_01_SO	Gestione risorse umane	2020	SO	SERVIZIO PERSONALE	Rulli Lucia	Pers., Sicur, Immigr, Prot Civ	Modulistica disponibile su intranet	QUALIT A	96%	96,50%	100
								Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALIT A3	5,33	5,3	
SE	2020_C_4_05_ST	Realizzazioni e servizi finalizzati alla promozione sportiva	2020	ST	UFFICIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	Biagini Anna Lisa		Tempi di risposta tra la presentazione istanza di concessione in uso impianti sportivi e palestre e risposta all'utente	QUALIT A4	2 giorni	2	100
								Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALIT A3	in tempo reale	in tempo reale	
SE	2020_C_4_08_ST	Realizzazioni e servizi rivolti ai giovani	2020	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)	QUALIT A4	5 minuti	5 minuti	100
								Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALIT A	98,33%	100,00%	
								Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALIT A3	in tempo reale	in tempo reale	
SU	2020_C_3_02_SU	Edilizia	2020	SU	PROGETTO SVILUPPO ECONOMICO AMBITO EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE TERRITORIO	Frescucci Paolo		Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALIT A2	96,33	100,00	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	QUALIT A4	100	100,00	
								Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALIT A	100%	100,00	
								Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALIT A3	5,00	5,00	
								(pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle	QUALIT A2	2,50	0,00	

SU	2020_C_3_08_SU	Servizi alle imprese e commercio	2020	SU	PROGETTO SVILUPPO ECONOMICO AMBITO EDILIZIA E SUAP E PROMOZIONE TERRITORIO	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	QUALIT A4	99%	100%		100
								accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALIT A	98,33%	100%		
								Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALIT A3	4,00	4,00		
AM	2020_C_3_04_TA	Servizi per l'ambiente	2020	TA	UFFICIO TUTELA AMBIENTALE	Forzoni Alessandro	Ambiente, Innovaz. Tecnologica	Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALIT A2	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	QUALIT A4	100%	100%		
								Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALIT A	90%	90%		
								Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALIT A	90%	90%		
								Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	QUALIT A3	100,00	100,00		
PI	2020_C_3_08_TF	pubblico: telefonia, pubblici esercizi somministrati	2020	TF	UFFICIO MOBILITA'	Frescucci Paolo	Att.Prod, Fiera, Turismo, Inn	Tempo medio evasione pratica =<25 gg	QUALIT A4	25,00	15,00		100
PI	2020_C_3_03_TF	Mobilità - attività ordinaria	2020	TF	UFFICIO MOBILITA'	Frescucci Paolo	OO,PP Manut Traff Giostra EU	(calcolato su prodotto 1)""percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste	QUALIT A2	96,67	97,46		100
								(calcolato su prodotto 1)""percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste	QUALIT A4	17,52	15,10		
								(calcolato su prodotto 1)""percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali	QUALIT A	40,27	51,08		
								numero aggiornamenti delle info sul sito	QUALIT A3	90,67	110,00		
AP	2020_C_5_04_TP	Gestione delle procedure sanzionatorie , Accessi alla ZTL, Centrale Operativa	2020	TP	VICECOMANDANTE	Milloni Massimo	Aff. Ist, legali,Cult,PM	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALIT A4	9,33	9,00		100
								Evasione richieste pervenute tramite e.mail : entro 72 ore	QUALIT A4	72,00	72,00		
RA	2020_A_1_06_TR	Tributi	2020	TR	UFFICIO TRIBUTI	Rossi Mario Daniele		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	QUALIT A2	19,77%	19,82		100
								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	QUALIT A4	29,67	29		
								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	QUALIT A	27,67	31		

								completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno	QUALIT A3	9,52%	8,35		
SG	2020_C_4_06_TU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività attività espositive	2020	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura	Aff. Ist, legali,Cult,PM	Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto. Numero aggiornamenti annuali effettuati nelle schede inserite nel sito	QUALIT A3	4,33	9,00		100
SG	2020_C_4_07_TU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo:prosa, musica,danza	2020	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura	Aff. Ist, legali,Cult,PM	Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALIT A2	100%	100		100
							Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALIT A4	1,00	0,00			
							Pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto: numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALIT A3	6,67	35,00			
SG	2020_C_4_10_TU	Turismo	2020	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura		Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate	QUALIT A2	100%	100%		100
							Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	QUALIT A3	5,00	5,00			
SG	2020_C_4_09_TU	Giostra e Folklore	2020	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	Guadagni Laura		Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALIT A2	97%	0		nv
							Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALIT A2	1,00	0,00			
							Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALIT A2	97,33%	0			
							Tempo max di risposta alle richieste di informazioni	QUALIT A4	4,00	0,00			
UM	2020_A_3_02_UI	SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI	2020	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	Corsi Filippo	Ambiente, Innovaz.Tecnologica	Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALIT A2	95,20%	95,20%		100
							Mantenimento scadenze previste	QUALIT A4	95%	95%			
							Orario di copertura del servizio	QUALIT A	96,33%	96,33%			
							Rendicontazione progetti	QUALIT A3	100%	100%			
UM	2020_A_3_01_UI	GESTIONE SERVIZI INFORMATIVI	2020	UI	UFFICIO GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI	Corsi Filippo	Attività Produttive ..	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	QUALIT A2	96,67%	97%		100
							tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALIT A4	96,67%	97%			
							Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento	QUALIT A3	98,33%	98,33%			
							Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	QUALIT A	95%	95%			

UL	2020_B_1_05_UL	Servizio legale	2020	UL	SERVIZIO LEGALE	Rulli Lucia	Affari generali, legali ...	media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	QUALIT A4	32,67	30,00		100
OM	2020_C_3_05_UP	pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione	2020	UP	UFFICIO OPERE PUBBLICHE	Marchi Luca		Pubblicazione report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUALIT A3	2,00	2,00		100
SU	2020_C_3_08_UT	Servizi alle imprese e commercio	2020	UT	UFFICIO PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	Guidelli Stefania		"AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALIT A2	0,00	0,00		100
								TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALIT A4	99%	99%		
								accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALIT A	99,33%	99,33%		

29-mar-21