

INDICATORI

ATTIVITA'

ALL. B 2

ELENCO INDICATORI

DATI RELATIVI AGLI INDICATORI	Tipo	Valore Atteso
Indicatore	OUTPUT	8.000,00
Superficie di edifici sottoposti a controllo per finalità di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	OUTPUT	1,00
Realizzazione della proposta del piano formativo e riunione periodica del Datore di lavoro con RSPP, RLS e Medico Competente	OUTPUT	30,00
Valutazione dei rischi da interferenze connesse ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione DUVRI	QUALITA	100
Regolarità della prestazione erogata		
Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALITA	93
Tempi di realizzazione documenti inerenti la sicurezza		
Numero dei documenti di valutazione del rischio da interferenze realizzati entro 10gg lavorativi / numero totale delle richieste	QUALITA	2,00
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.	OUTPUT	1,00
Revisione e gestione del Piano di Protezione Civile comunale	QUANTITATIVO	25,00
Avvisi di allerta meteo	EFFICIENZA	1,00
Verifiche dei piani manutenzione annuali dei consorzi di bonifica - n. (Dal 2013 i quattro consorzi sono sostituiti dal Consorzio Alto Valdarno)	QUALITA	2,00
Numero di ore necessarie per la valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione Toscana	QUALITA	24,00
Numero di ore/giorno di rintracciabilità del Centro Situazioni da parte degli organi previsti dal Piano di Protezione Civile comunale	QUALITA	1,00
Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	OUTPUT	160,00
Verbali di accertata violazione	OUTPUT	400,00
Numero di controlli effettuati	EFFICACIA	0,00
Numero di attività commerciali e pubblici esercizi/numero controlli effettuati	OUTPUT	800,00
Numero ordinanze dirigenziali di disciplina della circolazione stradale	OUTPUT	750
Numero servizi effettuati presso fiere e mercati (Mercato Giotto - Mercato Rigutino - Fiera Antiquaria - Madonna del Conforto - S. Donato - Fiera del Mestolo)	OUTPUT	4,00
Servizi di controllo in orario notturno (fino alle ore 3 - 4 del mattino)	OUTPUT	14,00
Razionalizzazione dell'attività provvedimentale (riduzione della percentuale degli atti annullati/rettificati rispetto al numero degli atti emessi)	EFFICACIA	10%
Numero provvedimenti rettificati-annullati/Numero provvedimenti emanati	QUALITA	aggiornamento settimanale
Tempo di risposta alle segnalazioni pervenute in materia di tutela del consumatore	QUALITA	aggiornamento settimanale

Informazioni reperibili sul sito web dell'Amministrazione comunale.	QUALITA	80
Comunicati stampa/TV sull'attività svolta dalla PM	OUTPUT	0,00
n° utenti in carico al Servizio Sociale Integrato	OUTPUT	0,00
Sostegno economico a singoli o famiglie in presenza di soggetti con certificazione ex L.104/92m	OUTPUT	0,00
Numero minori serviti dal trasporto: accompagnamento a scuola o per centri di aggregazione	OUTPUT	0,00
Sostegno economico a singoli o nuclei familiari a garanzia del minimo vitale	OUTPUT	4,00
n° progetti zonali	OUTPUT	10,00
n° deliberazioni zonali	OUTPUT	4,00
n° rendicontazioni	OUTPUT	0,00
n. proposte e partecipazione in centri di aggregazione sociali	OUTPUT	100,00
n° provvedimenti	OUTPUT	0,00
n° liquidazioni	OUTPUT	0,00
n° convenzioni	OUTPUT	0,00
n° atti per selezioni	OUTPUT	60
n° utenti controllati	OUTPUT	0,00
n. contributi familiari (assegno maternità)	OUTPUT	0,00
n. disposizione di autorizzazione per proposte del servizio sociale integrato	QUALITA	150,00
n° prese in carico /n° progetti personalizzati	QUALITA	2%
n° ore annuali di formazione/n° ore lavorate	QUALITA	2,00
N. monitoraggi annuali su progetti	QUALITA	30,00
Tempo medio necessario per riposizionare il progetto (in giorni)	QUALITA	7,00
Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato sociale Ore settimanali	QUALITA	30,00
Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i Presidi Ore settimanali	QUALITA	presenti
Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio Carta dei servizi	QUANTITATIVO	115,00
n° fruitori servizio ADI-SAD (per i quali occorre inserimento, controllo requisiti, monitoraggio qualità servizio, verifica compartecipazione costi)	QUANTITATIVO	180,00
n° inserimenti in RA e RSA per anziani soli	QUANTITATIVO	4.200,00
n° bollettini predisposti, inviati e controllati per ottenere la compartecipazione costi per servizi domiciliari, presso strutture semiresidenziali, e di trasporto sociale per anziani e soggetti fragili	QUANTITATIVO	5,00
n° deliberazioni	QUANTITATIVO	20,00
n° convenzioni e contratti	OUTPUT	160,00
n° provvedimenti	QUANTITATIVO	320,00
n° liquidazioni	QUANTITATIVO	20,00
n° atti per selezioni affidamento servizi e/o prestazioni da parte del terzo settore	OUTPUT	250,00
n° utenti controllati	QUALITA	0,00
rispetto dei tempi previsti per rinnovo convenzioni e contratti (percentuale scontamento rispetto allo scadenziario previsto)	QUALITA	1,00
Tempo medio di predisposizione atti amministrativi a supporto delle attività sociali (percentuale di scostamento rispetto allo scadenziario previsto)	QUALITA	20,00

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)	QUANTITATIVO	20,00
n° verifiche effettuate e relativi pareri su associazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale	QUANTITATIVO	22,00
n° centri di aggregazione sociale (CAS) su cui si esercita attività di supporto, controllo e sviluppo dei livelli organizzativi e dei progetti	QUALITA	0,00
pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUANTITATIVO	370,00
Erogazione contributi a sostegno delle locazioni abitative ex L. 431/1998	QUANTITATIVO	1,00
Bando annuale e formazione della graduatoria per l'erogazione dei contributi locativi	QUANTITATIVO	0,00
Istruttoria delle domande per contributi locativi pervenute (n° domande istruite e controllo preventivo esteso a tutte le autocertificazioni rese dai richiedenti)	QUALITA	15,00
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))	QUALITA	100,00
pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA	5,00
Decremento ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	OUTPUT	700,00
Controllo preventivo proposte di deliberazione della Giunta Comunale: n. proposte.	OUTPUT	170,00
Controllo preventivo proposte di deliberazione del Consiglio Comunale: n. proposte.	OUTPUT	50,00
contratti soggetti a registrazione con relativa gestione contabile e fiscale (n. contratti)	OUTPUT	100,00
Contratti non soggetti a registrazione con relativa gestione contabile e fiscale (n. contratti).	OUTPUT	900,00
Vidimazioni ed autentiche firme referendum, proposte di legge, etc (n. vidimazioni).	OUTPUT	10,00
pareri, circolari e note del segretario generale.	QUALITA	87,00
conformità degli atti all'ordinamento	QUALITA	2,00
iscrizione all'ordine del giorno entro i termini di legge o richiesti dal proponente (per le deliberazioni) e rogito tempestivo rispetto alla richiesta (per i contratti)	QUALITA	100,00
tempo messo a disposizione di amministratori e della struttura	QUALITA	2,00
comunicazioni e informazioni ad amministratori e alla struttura	OUTPUT	6.600,00
Controllo eventuale correzione, pubblicazione nonché certificazione di pubblicazione ed esecutività di tutti gli atti prodotto dell'amministrazione Comunale (n. di atti prodotti dall'AC)	OUTPUT	2,00
Reports su andamento produzione atti.	OUTPUT	600,00

Redazione deliberazioni (n. deliberazioni):		
-Giunta Comunale		
Consiglio Comunale con esclusione di quelle discendenti da proposte dell'ufficio del Consiglio Comunale	OUTPUT	65,00
Assistenza alla Giunta Comunale: concovazione e verbalizzazione sedute (n. sedute GC)	OUTPUT	20,00
Assistenza al Consiglio Comunale: verbalizzazione sedute (n. sedute CC)	OUTPUT	20,00
Predisposizione decreti di nomina: assessroi e rappresentanti del COmune presso enti, aziende partecipate (n. decreti	OUTPUT	10,00
creazione anagrafe (cartacea e informatica con creazione di apposita sezione sul sito web) degli eletti e/o nominati (n.schede anagrafiche)	OUTPUT	6.600,00
Raccolta e conservazione di tutti gli atti del'Amministrazione Comunale (n. atti inseriti in raccolta)	OUTPUT	0,00
gestione del diritto di accesso interno ed esterno con relativa ricerca delgi atti negli archivi cartacei e informatici dell'amministrazione comunale	OUTPUT	10,00
Formulazione, aggiornameto e raccolta dei regolamenti e testi normativi dell'Amminitrazione Comunale, aziende ed enti partecipati- in cartaceo e su web (n. regolamenti aggiornati e inseriti sul web).		
supporto e consulenza tecnica/amministrativa /giuridica agli uffici interni (n. richieste)	OUTPUT	300,00
gestione anagrafica procedura Jente (n. variazioni)	QUALITA	0,50
compiutezza delle deliberazioni in coerenza con la volonta espressa dagli organi collegiali (Percentuale deliberazioni su cui si rende necessaria una correzione sul totale deliberazioni redatte)		
	QUALITA	2,50
Deliberazioni GC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività		
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	1,00
accessibilità al pubblico dall'albo on line	EFFICIENZA	?
Deliberazioni CC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività		
Convocazione Consiglio Comunale	OUTPUT	11
Atti di indirizzo o mozioni su proposte consiglieri e delibere su proposta dell'ufficio del Consiglio Comunale	OUTPUT	26
	OUTPUT	30
Redazione delibere di comunicazioni, interrogazioni urgenti e di svolgimento delle interrogazioni		
Decreti del Presidente del Consiglio Comunale	OUTPUT	34
Convocazione sedute Commissioni consiliari e redazione relativi verbali	OUTPUT	14
Convocazione sedute Conferenza capigruppo e relativi verbali	OUTPUT	20
Supporto giuridico amministrativo agli amministratori: informative, pareri ecc.	OUTPUT	20

Assistenza giuridico-amministrativa ai consiglieri in ordine allo svolgimento del mandato	OUTPUT	160,00
Adempimenti legali allo status dei consiglieri e gestione indennità	OUTPUT	75,00
Tenuta dichiarazioni patrimoniali soggetti eletti e nominati	OUTPUT	5
Attività di promozione e sostegno ad iniziative culturali (compresa Festa della Toscana)	OUTPUT	2
Interventi formativi e supporto a visite guidate nel palazzo comunale	OUTPUT	1,00
Revisione del Regolamento del Consiglio Comunale	QUALITA	91%
Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie	QUALITA	2
evase/ricieste presentate dagli utenti del servizio	QUALITA	2
Consegna della documentazione o dei pareri richiesti: Tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA	100%
Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	1
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	OUTPUT	8
iniziative/progetti in ambito di pari opportunità sostenuti (patrocini, partenariati, o erogazione finanziamenti)	OUTPUT	1,00
progetti in ambito di pari opportunità a titolarità Comune di Arezzo e progetti presentati per finanziamenti esterni	OUTPUT	500,00
numero adesioni/iscrizioni iniziative Pari opportunità	QUALITA	10
esaustività delle prestazione erogata (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA	20,00
tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA	6,00
pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	QUALITA	15
Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	OUTPUT	10,00
Numero di incontri del Comitato di Direzione	OUTPUT	0,00
Numero di Verifiche sul Bilancio	OUTPUT	0,00
Numero incontri settimanali con amministratori	OUTPUT	0,00
Incontri con gestori dei servizi	OUTPUT	7.000,00
Utenti sportello informativo casa delle culture (centro per l'integrazione)	OUTPUT	700,00
permessi di soggiorno rinnovati presso lo sportello informativo Casa delle culture (Centro per l'integrazione)	OUTPUT	40,00
iniziative/progetti in ambito di integrazione sostenuti (patrocini, partenariati, o erogazione finanziamenti)	OUTPUT	8,00
progetti in ambito di integrazione a titolarità Comune di Arezzo e progetti presentati per finanziamenti esterni	OUTPUT	5.000,00

numero utenti corsi di italiano e altre attività a iscrizione/biglietto (Casa delle Culture)	OUTPUT	100,00
atti amministrativi (deliberazioni, provvedimenti, convenzioni)	QUALITA	8
esaustività delle prestazioni erogate (percentuale di atti rettificati sul totale degli atti emessi)	QUALITA	20,00
tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA	15,00
Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema dell'integrazione (tempo medio di risposta)	QUALITA	6,00
pubblicazione sul sito delle informazioni sui corsi, attività, progetti (numero di giorni, prima dell'evento, necessari per l'aggiornamento del sito)	OUTPUT	1.800,00
Controllo procedimenti autorizzatori automatizzati - Commercio/Artigianato/Industria/Servizi - (SCIA)	OUTPUT	600,00
Controllo procedimenti autorizzatori automatizzati - Fiere e Mercati - (SCIA)	OUTPUT	600,00
Procedimenti autorizzatori ordinari - Commercio/Artigianato/Industria/Servizi	OUTPUT	500,00
Procedimenti autorizzatori ordinari - Fiere e Mercati	OUTPUT	80,00
Procedimenti sanzionatori di decadenza / revoca - Commercio/Artigianato/Industria/Servizi	OUTPUT	50,00
Procedimenti sanzionatori di decadenza / revoca - Fiere e Mercati	OUTPUT	0,00
Procedimenti relativi alla liquidazione dei diritti istruttori a enti terzi	OUTPUT	60,00
Conferenze di Servizi	OUTPUT	1,00
Bandi per miglioria posteggi - commercio in aree pubbliche	OUTPUT	14,00
Aggiornamento dati operatori aree pubbliche per applicazione Bolkestein	OUTPUT	110,00
Concessioni suolo pubblico - attività di somministrazione	OUTPUT	150,00
Autorizzazioni / concessioni per manifestazioni commerciali, fieristiche e benefiche e manifestazioni di pubblico spettacolo ecc trasferite dalla PM	OUTPUT	10,00
Tavoli di lavoro per lo sviluppo del territorio	OUTPUT	70,00
Gestione Mercato Ortofrutticolo (fatturazioni)	OUTPUT	0,00
Pianificazione commerciale - commercio in area pubblica	OUTPUT	1,00
Regolamenti per l'esercizio di attività commerciali	OUTPUT	1
Collaborazione alla definizione dei piani di gestione di strutture a sostegno dello sviluppo economico del territorio (PIUSS)	OUTPUT	15,00
Concessione patrocini e contributi	OUTPUT	6,00
Collaterali Fiera Antiquaria	OUTPUT	1
Progetti per promozione Fiera Antiquaria	OUTPUT	3
Monitoraggio Progetto PIUSS Logge del Grano "AFFIDABILITA'	QUALITA	5%
(pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio": N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA	98%
TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALITA	98%
accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	3,00

Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUANTITATIVO	0,00
Numero spettacoli organizzati dall'Amministrazione Comunale	OUTPUT	0,00
gg. utilizzo Teatri	OUTPUT	0,00
N. teatri da presidiare	QUALITA	80%
Valutazione sulla base delle presenze agli spettacoli: n. di spettatori sul totale dei posti disponibili	QUALITA	100%
Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA	100%
Puntualità: giorni di erogazione del servizio rispetto ai giorni di apertura al pubblico	QUALITA	1,00
Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA	100,00
Multicanale: Promozione delle attività e servizi per lo spettacolo su più canali informativi: numero di canali utilizzati / n. canali a disposizione	QUALITA	90,00
Pubblicazione sui siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA	0,00
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.	OUTPUT	0,00
Mostre di arte contemporanea	OUTPUT	0,00
Provvedimenti	OUTPUT	0,00
Delibere	OUTPUT	0,00
Convenzioni	OUTPUT	0,00
D.L.	OUTPUT	0,00
N. sedi espositive da presidiare	QUALITA	80%
regolarità della prestazione erogata: numero istanze evase/numero totale istanze per sedi espositive	QUALITA	80%
frequenza attività espositive: Numero dei giorni di apertura delle sedi espositive/365 giorni	QUALITA	0,00
prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA	90%
Informazioni aggiornate web su come accedere agevolmente al servizio: Numero servizi erogati via web,fax,posta elettronica,etc/Numero totale dei servizi erogati	QUALITA	50,00
Pubblicazione nei siti web e pagine facebook degli eventi: numero inserimenti annuali siti web e facebook	QUALITA	0,00
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	OUTPUT	0,00
Permessi di Costruire (rilasciati o respinti)	OUTPUT	0,00
Comunicazioni attività edilizia libera depositate	OUTPUT	0,00
SCIA (archivate o respinte)	OUTPUT	0,00
Repressione abusivismo edilizio (accertamenti o provvedimenti)	OUTPUT	0,00
Abitabilità e agibilità (attestazioni depositate)	EFFICIENZA	0,00

Attività di vigilanza (controlli)	OUTPUT	0,00
Permessi di costruire ed accertamenti di conformità in sanatoria (emissione provvedimenti sanzionatori)	OUTPUT	0,00
Certificati di idoneità alloggiativa (rilasciati)	OUTPUT	0,00
Conferenze dei servizi presso enti terzi	QUALITA	95
Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA	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	QUALITA	100,00
Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	EFFICIENZA	100,00
Accessibilità via web	QUALITA	5
Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	OUTPUT	0,00
Utenza potenziale	OUTPUT	0,00
Domande presentate	OUTPUT	0,00
numero rinunce	OUTPUT	284,00
n° posti bambino nidi autorizzati e/o accreditati	OUTPUT	0,00
n° domande accolte per buoni di conciliazione	OUTPUT	2,00
n° deliberazioni	OUTPUT	0,00
n° provvedimenti	OUTPUT	140,00
n° disposizioni di liquidazione	OUTPUT	0,00
n° convenzioni	OUTPUT	0,00
n° atti per procedure selettive	QUALITA	0,00
partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA	0,00
partecipazione delle famiglie n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00
partecipazione delle famiglie n.incontri annui con i genitori	QUALITA	1/6
garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi	EFFICIENZA	1/7
garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini dai 12 ai 24 mesi	EFFICIENZA	1/10
garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24 mesi	QUALITA	1%
Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	OUTPUT	0,00
accessi fisici al servizio (numero accessi fisici/telefonate)	EFFICIENZA	0,00
sostegno educativo con progetto personalizzato per minori in difficoltà o sostegno all'handicap	EFFICIENZA	0,00
numero minori in difficoltà di apprendimento (mentoring)	OUTPUT	0,00
casi presi in carico (numero casi)	OUTPUT	0,00
Corsi pre-parto (numero soggetti partecipanti)	OUTPUT	0,00
consulenza familiare (numero soggetti partecipanti)	OUTPUT	7,00
percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero nuclei familiari)	QUALITA	0,00
percorsi di sostegno alla genitorialità su mandato del Tribunale (numero relazioni inviate)	OUTPUT	0,00

promozione del benessere familiare (n. genitori partecipanti)	OUTPUT	0,00
formazione degli operatori socio-educativi (n.ore)	OUTPUT	0,00
consulenza familiare (n.soggetti presi in carico)	EFFICIENZA	0,00
mediazione familiare (n.soggetti presi in carico)	OUTPUT	25,00
indagini effettuate (numero indagini)	OUTPUT	42,00
corsi di formazione (numero partecipanti)	OUTPUT	0,00
valutazioni effettuate (numero nuclei familiari)	OUTPUT	29,00
sostegno familiare (numero nuclei familiari)	OUTPUT	0,00
affidamenti effettuati (numero affidamenti)	OUTPUT	0,00
attività responsabile centro affidi (numero pratiche seguite)	OUTPUT	10,00
colloqui di sostegno alla genitorialità (n.casi presi in carico)	OUTPUT	2450
promozione del benessere familiare (n.genitori coinvolti)	OUTPUT	135
promozione del benessere familiare (n. insegnanti coinvolti)	OUTPUT	0,00
adozione area vasta (numero incontri con i referenti e formatori)	QUALITA	10,00
media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA	18,00
media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico	QUALITA	36,00
accesso al servizio (ore settimanali)	OUTPUT	2.626,00
utenza potenziale	OUTPUT	0,00
ricettività scuole dell'infanzia paritarie private	OUTPUT	0,00
ricettività scuole dell'infanzia statali	OUTPUT	0,00
domande presentate servizio comunale	OUTPUT	0,00
n° rinunce	OUTPUT	2,00
n° deliberazioni	OUTPUT	0,00
n° provvedimenti	OUTPUT	50,00
n° disposizioni di liquidazione	OUTPUT	2,00
n° convenzioni	OUTPUT	0,00
n° atti per procedure selettive	QUALITA	0,00
partecipazione delle famiglie n.incontri con genitori	QUALITA	0,00
partecipazione delle famiglie n.colloqui con genitori	QUALITA	0,00
partecipazione delle famiglie n.incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA	1/25
garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	OUTPUT	1%
Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	OUTPUT	0,00
N° bambini trasportati	OUTPUT	9
N° percorsi organizzati	OUTPUT	43
n. Convenzioni	OUTPUT	9
N° provvedimenti	QUALITA	30 minuti
Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza: tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA	50 giorni
Rispetto e garanzia dei tempi di risposta previsti: Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di servizio e l'invio della risposta (n° giorni)	QUALITA	100 metri
Garantire l'accessibilità al servizio: Distanza media tra abitazione del bambino e punto di raccolta (espresso in metri lineari)	QUALITA	presente

Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio: Valutazione su procedimento istruttorio da parte del rappresentante della Commissione (indicatore on/off)	QUALITA	3
tempo medio di evasione di una pratica	QUALITA	0
Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale di atti	OUTPUT	0,00
n.domande ricevute	OUTPUT	0,00
N° pasti erogati all'anno	OUTPUT	0,00
N° pasti per servizi comunali (su iscritti)	OUTPUT	0,00
N° pasti per scuole infanzia statali (su iscritti)	OUTPUT	0,00
N° pasti per scuole elementari e medie (su iscritti)	OUTPUT	0,00
n° controlli sulla gestione e sulla qualità del servizio	OUTPUT	0,00
n° domande di agevolazione tariffaria	QUALITA	0,00
controlli sulla filiera	QUALITA	24
preso in carico dei reclami (tempo risposta): Tempo di risposta (in ore)	QUALITA	7
erogazione dieta personalizzata (tempo di risposta in giorni)	QUALITA	100%
servizio disponibile a richiesta e fruibile in ogni struttura (domande presentate/domande accolte)	QUALITA	60,00
n.punti sporzionamento	QUALITA	0,00
garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio (n.controlli effettuati dai comitati mensa)	QUALITA	77,16%
rapporto tra numero rappresentanti e quanti hanno effettuato controlli	QUALITA	4,00
adeguatezza dei menù ai bisogni nutrizionali dei ragazzi (n. menù estivi e invernali)	QUALITA	15,00
controllo sulle strutture a garanzia di livelli di igiene conformi alla normativa vigente (n. manuali di controlli)	QUALITA	0,01
garanzia del rapporto cuoco/pasti (1/100)	OUTPUT	0,00
N° domande presentate per richiesta beneficio	OUTPUT	0,00
N° AVENTI DIRITTO AL CONTRIBUTO	OUTPUT	3800
N° beneficiari relativi alla scuola primaria	OUTPUT	0,00
N° provvedimenti	OUTPUT	0,00
N° disposizioni di liquidazione	QUALITA	97%
Garanzia del beneficio agli aventi diritto: rapporto tra richieste e benefici erogati	QUALITA	3
Grado di tempestività nella presa in carico dei reclami(giorni)	QUALITA	60%
Garanzia di un buon livello di accessibilità: customer con gli utenti	EFFICIENZA	presente
Garanzia di trasparenza: pubblicazione elenco beneficiari	OUTPUT	4
Procedure reclutamento espletate nell'anno.	OUTPUT	500
numero controlli dati e informazioni rapporto di lavoro	OUTPUT	7760
buste paghe elaborate nell'anno	OUTPUT	710,00
cud elaborati nell'anno	OUTPUT	25
pratiche di pensione	OUTPUT	120
pratiche finanziamento gestite	OUTPUT	4
numero procedimenti disciplinari gestiti e consulenze ai direttori	OUTPUT	4
numero udienze dinanzi al Giudice del Lavoro	OUTPUT	7
numero sedute relazioni sindacali	OUTPUT	170,00

numero visite mediche sorveglianza sanitaria	OUTPUT	29500
buoni pasto gestiti	OUTPUT	260
numero visite fiscali disposte	OUTPUT	3
numero report monitoraggio straordinario	OUTPUT	18
numero pratiche infortunio gestite	OUTPUT	3
numero report monitoraggio formazione	QUALITA	6 ore
tempo di istruttoria pratiche pensione e certificazioni varie	QUALITA	99%
percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA	96%
Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	5
Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	OUTPUT	1.100,00
N. articoli inseriti in rassegna stampa sulla rete intranet	OUTPUT	750,00
comunicati stampa	OUTPUT	170,00
conferenze stampa	OUTPUT	15,00
campagne stampa	QUALITA	7 a 1
numero di comunicati pubblicati/numero di comunicati prodotti	QUALITA	100,00
numero di canali utilizzati per diffondere le info/numero di canali messi a disposizione	QUALITA	100,00
Percentuale di comunicati e informazioni pubblicate sul sito	OUTPUT	5
Progetti e iniziative di cooperazione decentrata sostenuti o presentati (direttamente o in partenariato)	QUALITA	1,00
tasso di impiego delle risorse assegnate (rapporto fra il totale dei contributi impiegati e il totale dei contributi incassati)	QUALITA	180,00
tempi di rendicontazione dei progetti terminati (media dei giorni intercorsi tra la conclusione dei progetti e la presentazione della rendicontazione)	QUALITA	3,00
Aggiornamenti del sito sui progetti gestiti dall'ufficio (numero di schede pubblicate su progetti, iniziative, convegni)	OUTPUT	18.000,00
N. contatti diretti con il pubblico	OUTPUT	20.000,00
N. contatti telefonici	QUALITA	15
numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA	95
numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA	100
numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	180
numero di ore del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	85
numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	OUTPUT	180.000,00
N. chiamate ricevute	OUTPUT	95.000,00
N. chiamate effettuate	OUTPUT	50,00
N. interventi di riparazione e sistemazione del sistema telefonico interno	OUTPUT	250,00
N. di aggiornamenti della rubrica telefonica	EFFICACIA	85
numero di utenti interni soddisfatti/numero di chiamate interne	QUALITA	75
percentuale di tempo dedicata alle telefonate esterne sul totale delle telefonate	QUALITA	100

numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	95
numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	10
tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	OUTPUT	0,00
Supporto alla presentazione delle proposte progettuali	OUTPUT	0,00
n. rapporti di partnerariato gestiti	OUTPUT	0,00
progetti europei implementati	OUTPUT	0,00
progetti rendicontati	QUALITA	1,00
completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA	0,00
tempi di smistamento bandi europei:media dei giorni intercorsi fra la ricezione del bando (ricevuti/trovati) e lo smistamento agli uffici interessati per valutazione tecniche.	QUALITA	1,00
n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	1,00
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.)	OUTPUT	0,00
richieste appuntamenti con il Sindaco	OUTPUT	0,00
richieste appuntamento con gli Assessori	OUTPUT	0,00
richieste servizifuori città con auto di rappresentanza	OUTPUT	0,00
servizi fuoriii città espletati con auto di rappresentanza	OUTPUT	0,00
autorizzazioni per transito auto di rappresentanza nella ztl di altre città	OUTPUT	0,00
Cerimonie organizzate	OUTPUT	0,00
Consulenze in materia di cerimoniale	EFFICIENZA	0,00
decreti presenza Gonfalone Comunale a pubbliche manifestazioni	OUTPUT	0,00
Atti amministrativi prodotti	EFFICIENZA	2
atti di anticipo o posticipo orari di accensione riscaldamento	OUTPUT	280,00
Lettere istituzionali del Sindaco spedite (protocolli in partenza)	OUTPUT	250,00
Lettere istituzionali degli Assessori spedite (protocolli in partenza)	OUTPUT	36,00
Segnalazioni dei cittadini gestite attraverso la procedura "suggerimenti e segnalazioni"	OUTPUT	30,00
telegrammi ai cittadini	OUTPUT	200,00
inviti smistati agli assessori	OUTPUT	45,00
atti di delega del Sindaco	OUTPUT	30,00
atti prodotti da altri uffici messi in procedura	OUTPUT	3.000,00
posta in arrivo indirizzata al Sindaco presa in carico	OUTPUT	13.000,00
e-mail indirizzate al Sindaco gestite	OUTPUT	4.350,00
posta in arrivo indirizzata agli assessori presa in carico	OUTPUT	80.000,00
e-mail indirizzate agli assessori gestite	QUALITA	99,00%

Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA	1 giorno
tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco	QUALITA	7 giorni
tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)	EFFICIENZA	48 ore
Ore effettiva apertura in rapporto all'orario standard (ore apertura settimanale)	EFFICIENZA	1,00
Bozza piano strategico	OUTPUT	1,00
Pdo (Piano dettagliato degli obiettivi)	OUTPUT	1,00
Pdp (Piano della Performance)	OUTPUT	1,00
Delibera stato di avanzamento obiettivi	OUTPUT	1,00
Bozza relazione sulla performance	EFFICACIA	0,00
Efficacia della prestazione:n. variazioni al Piano della Performance effettuate entro 3 mesi dall'approvazione dello stesso, con esclusione di quelle dovute a modifiche organizzative o a disposti normativi		
tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA	0,00
tempestività: termine approvazione Relazione della Performance	QUALITA	09/09/9999
Customer satisfaction	QUALITA	0,00
Giorni necessari per la pubblicazione sul sito del Piano della Performance dal moment della esecutività delibera di approvazione ed eventuale variazione		
Interventii di manutenzione ordinaria sugli immobili di competenza	EFFICIENZA	90
Interventi di manutenzione ordinaria sulle strade comunali	EFFICIENZA	80
Interventi di manutenzione ordinaria sulle strade vicinali con gestione dei contributi dei privati	EFFICIENZA	90
Autorizzazioni su trasporto eccezionale e transiti in deroga 7,5T rilasciate	EFFICIENZA	100
Istruttori per rilascio tesserini venatori, per la raccolta di trufi e vidimazione altri registri	EFFICIENZA	97,00
Seggi allestiti	OUTPUT	60,00
legna da ardere venduta	OUTPUT	1.500,00
legna da cartiera venduta	OUTPUT	6,00
numero progetti eseguiti	OUTPUT	1,00
numero di iniziative aperte al pubblico	QUALITA	1,00
progetti in materia di manutenzione di foreste: rapporto tra i progetti realizzati sul totale degli approvati	OUTPUT	70,00
Verifica dei tempi di intervento del guasto ordinario	OUTPUT	60,00
Verifica degli interventi di pronto intervento	OUTPUT	2,00
Progettazione e D.L. per realizzazione nuovi impianti a carico dell'amministrazione	OUTPUT	2,00
Verifiche e collaudi nuovi impianti su lottizzazioni	OUTPUT	20.210,00
Numero punti luce installati	QUALITA	24,00
Installazione di punti luce rispetto ai km stradali.		
Tot punti luce installati/km strade comunali asfaltate	QUALITA	1,00
Tempo di segnalazione dei guasto ordinario. (invio via e_mail)	QUALITA	1,00

Tempo di segnalazione guasto urgente. (immediata via telefono)	QUALITA	100,00
Informazioni sito web.		
Informazioni sul servizio di manutenzione e numeri utili	QUALITA	2,00
Pubblicazioni annuali	OUTPUT	70,00
Revisioni periodiche automezzi/n.	OUTPUT	4,00
Rottamazione/dismissione automezzi obsoleti	OUTPUT	150,00
Gestione dei carburanti, monitoraggio e controllo chilometraggi e consumi d'uso/n. Automezzi	QUALITA	90,00
Garantire la sicurezza ed efficienza degli automezzi comunali: numero di interventi effettuati rispetto alle richieste pervenute	QUALITA	85,00
Conoscenza della dislocazione automezzi comunali su intranet: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA	100,00%
Dotazione per ciascun automezzo di una scheda tecnica analitica storica: numero e identificazione delle autovetture rispetto agli uffici comunali	QUALITA	3
Limitazione di tempo al fermo mezzi: numero di giorni	OUTPUT	100
Richieste evase	OUTPUT	0,00
Transazioni procedura informatica	EFFICIENZA	97,00
Nurmero seggi serviti	OUTPUT	11,00
N. progetti (preliminari, definitivi ed esecutivi e varianti) redatti internamente	OUTPUT	22,00
N. progetti (preliminari, definitivi ed esecutivi e varianti) redatti esternamente	OUTPUT	22,00
indizioni di gare per affidamento lavori	OUTPUT	6,00
N. collaudi di opere eseguiti internamente	EFFICIENZA	4,00
N. collaudi di opere eseguiti esternamente	EFFICACIA	70%
completezza della prestazione erogata: numero progetti redati su numero progetti programmati	QUALITA	100%
Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio	QUALITA	50%
Pubblicazione sul sito dello stato di avanzamento dei lavori pubblici: % di pubblicazione di progetti esecutivi		
tempi di istruttoria nuove lottizzazioni	QUALITA	2,00
report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti	QUANTITATIVO	25,00
Provvedimenti di assegnazione alloggi ERP che si sono resi disponibili (turn over o nuova costruzione)	QUANTITATIVO	1,00
Bando biennale per aggiornamento della graduatoria generale (e graduatorie speciali per "anziani" e "giovani coppie"): studio e predisposizione, condivisione su vari livelli e pubblicazione.		
Graduatoria definitiva aggiornata	QUANTITATIVO	3.000,00
istruttoria, controlli, attribuzione punteggi su istanze degli aspiranti assegnatari (calcolandola media dei componenti i nuclei familiari)	QUANTITATIVO	200,00
controlli e accertamenti sui requisiti-autocertificazioni di assegnazione alloggio (calcolando la media dei componenti i nuclei familiari)		
	QUANTITATIVO	10,00

supporto istruttorio e amministrativo alle sedute della commissione comunale ERP e altri organismi similari:		
commissione sociale per alloggi d'emergenza, tavolo di concertazione su emergenza abitativa,		
commissione prefettizia per alloggi alle forze armate	QUANTITATIVO	10,00
contestazioni finalizzate al provvedimento di decadenza / sgombero e recupero dell'alloggio	QUANTITATIVO	10,00
Erogazione contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche ex LRT 47/1991	QUANTITATIVO	1,00
Graduatoria definitiva annuale beneficiari contributi per abbattimento barriere architettoniche	QUANTITATIVO	20,00
Istruttoria delle domande pervenute (n° domande)	QUANTITATIVO	8,00
Supporto di segretariato alla Presidenza del L.O.D.E. provinciale (sedute dell'assemblea dei comuni e del comitato esecutivo)	QUANTITATIVO	1,00
partecipazione a bandi regionali-statali per accedere a progetti e/ofinanziamenti sovracomunali in materia di edilizia sociale, pubblicazione di bandi comunali straordinari	QUALITA	15,00
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))	QUALITA	100,00
pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA	40,00
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	5,00
Decremento ricorsi e richieste di riesame delle istanze di assegnazione alloggi e contributi finalizzati al settore abitativo(n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	OUTPUT	5,00
contratti stipulati - trasferimento diritto di proprietà e altri diritti reali su immobili	OUTPUT	1,00
piano alienazioni	OUTPUT	5,00
contratti stipulati - per concessioni	OUTPUT	6,00
perizie di stima	OUTPUT	5,00
Bandi pubblicati	OUTPUT	103,00
Contratti di concessione/locazione gestiti (attivi e passivi)	OUTPUT	30,00
Liquidazioni effettuate (n. fatture liquidate)	OUTPUT	1.100,00
Movimenti inventariali (inventario beni immobili)	EFFICIENZA	0,00
Movimenti inventariali (inventario beni mobili)	OUTPUT	35,00
Rilievi topografici (tipo frazionamento, tipo mappale, modello 26, variazioni catastali, DOCFA)	QUALITA	87,10
Esaustività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA	45,00
Media dei giorni dalla data di apertura delle offerte relative alla concessione di immobili alla data di aggiudicazione.	QUALITA	4,00
Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi	QUALITA	26,70
Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da chiarimenti forniti / numero bandi	QUALITA	30 giorni
tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA	30 giorni

tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUANTITATIVO	1587
utenze gestite	QUANTITATIVO	0,00
edifici vigilati + vigilanza fiera antiquaria	QUANTITATIVO	20%
controlli a campione su consumi e guasti	QUANTITATIVO	8
Numero percorsi gestiti con personale interno	EFFICIENZA	100%
Numero di visite esterne didattico/ricreative aggiuntive al servizio ordinario. Percentuale sulle richieste	QUANTITATIVO	7,00
Numero percorsi gestiti con affidamento esterno del servizio	OUTPUT	1,00
redazione Programma triennale Lavori Pubblici ed Elenco Annuale	OUTPUT	90,00
atti di approvazione progetti	OUTPUT	50,00
procedure di gara (lavori/servizi anche tecnici)	QUALITA	90,00
coerenza con la programmazione individuata periodicamente con i R.U.P.: n. gare effettuate / n. gare programmate	QUALITA	10,00
tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA	100,00
orario di apertura dell'Ufficio: n° ore di apertura ufficio / n° ore lavorabili	QUALITA	100,00
pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: n° sezioni F.A.Q. attivate / n° procedure aperte pubblicate	OUTPUT	55,00
Affidamenti per approvvigionamento beni	OUTPUT	30,00
gare di appalto servizi	OUTPUT	200
gestione servizi in franchigia	EFFICACIA	inf. 55
Diminuzione numero procedure di acquisto per aggregazione richieste	OUTPUT	inf.36
giorni intercorrenti fra approvazione bilancio e redazione protocollo organizzativo	EFFICACIA	sup. 85,50%
Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo compreso tra 5.000 e 40.000	EFFICIENZA	95%
Percentuale delle pubblicazioni sul profilo del committente o sulla piattaforma telematica, entro 5 gg. lavorativi, delle risposte ai quesiti posti dai concorrenti	OUTPUT	20,00
Atti amministrativi ed istruttori prodromici alla gestione dei rapporti di partecipazione e dell'attività di controllo sulle società partecipate non quotate.	OUTPUT	2,00
Atti istruttori prodromici alla gestione degli aspetti economici e tariffari relativi ai contratti di servizio e dei business plan.	OUTPUT	10,00
Reportistica su nomine, compensi e governance, questionari ed elementi informativi verso enti soggetti interni/esterni (Collegio Revisori, Corte dei Conti, Funzione pubblica, etc).	OUTPUT	23,00
Analisi dei bilanci societari e indicazioni sulla situazione economico-finanziaria e patrimoniale.	OUTPUT	6,00
Concorso all'attività di controllo, di tipo economico-finanziario, sui contratti di servizio di competenza dell'Ente, sugli atti economici delle APSP e delle Istituzioni.	QUALITA	100,00
(Re + Ag)/D (rapporto percentuale)	QUALITA	4-8
Tm = (Tc - Ta)/n	QUALITA	3,00
Numero di canali informativi utilizzati/anno.	QUALITA	6,00
Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno.	ATTIV	1-4

Studi, analisi ,valutazioni, approfondimenti a contenuto professionale.	OUTPUT	1,00
Delibera approvazione bilancio previsione triennale;	OUTPUT	1,00
Relazione tecnica al bilancio di previsione;	OUTPUT	1,00
Certificato al bilancio di previsione;	OUTPUT	1,00
D.U.P.	OUTPUT	1,00
Piano degli Investimenti	OUTPUT	1,00
Delibera approvazione PEG (parte finanziaria);	OUTPUT	>=2,00
Delibere/provvedimenti variazione bilancio previsione triennale;	OUTPUT	>=2,00
Delibera variazione PEG (parte finanziaria);	OUTPUT	>=0,00
Delibera prelievamento dal fondo di riserva;	OUTPUT	1,00
Conto del bilancio;	OUTPUT	1,00
Conto del Patrimonio;	OUTPUT	1,00
Conto Economico;	OUTPUT	1,00
Bilancio consolidato	OUTPUT	1,00
Delibera approvazione rendiconto;	OUTPUT	1,00
Relazione tecnica al Consuntivo;	OUTPUT	1,00
Certificato al Consuntivo;	OUTPUT	1,00
Relazione alla Sezione Giurisdizionale Toscana della Corte dei Conti;	OUTPUT	1,00
Relazione alla Sezione Autonomie della Corte dei Conti;	OUTPUT	>=0,00
Questionari fabbisogni standard (il nr. varia in funzione delle richieste da parte di IFEL su decreto DPCM)	QUALITA	>=0,00
differenza tra entrate di parte corrente e uscite correnti e per rimborso prestiti (parametro virtuosità Patto Stabilità Interno: "equilibrio di parte corrente")	QUALITA	7,00
n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUALITA	100,00
Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	2,00
Progetto Open Bilancio	OUTPUT	1.880,00
Numero pareri di regolarità contabile e visti di copertura finanziaria	OUTPUT	8.800,00
N° fatture registrate in contabilità iva e non;	OUTPUT	2,00
N° dichiarazioni annuali IVA/IRAP;	OUTPUT	>=0,00
N° modelli INTRASTAT (in base agli acquisti intracomunitari effettuati dai vari uffici)	OUTPUT	4,00
N° opzioni IRAP	OUTPUT	2,00
N° dichiarazioni 770	OUTPUT	140,00
N° certificazioni delle ritenute operate	OUTPUT	20,00
N° comunicazioni ritenute 4% su contributi erogati	OUTPUT	10.400,00
N° mandati di pagamento emessi	OUTPUT	2,00
N° delibere impignorabilità somme	OUTPUT	9.700,00
N° reversali di incasso emesse	OUTPUT	0,00
N° progetti da monitorare bimestralmente (PIUSS e altri)	QUALITA	25-30
rapporto tra Irap risparmiata e totale Irap Istituzionale teorica	QUALITA	8,00
tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi)	QUALITA	10,00
n° giorni intercorrenti tra l'arrivo della fatture e la relativa registrazione in contabilità (giorni lavorativi)	QUALITA	100,00
Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	2,00

pubblicazione obiettivi Patto Stabilità Interno e risultati raggiunti	OUTPUT	720,00
Rilevazione prezzi al consumo: prodotti rilevati (beni e servizi)	OUTPUT	540,00
Rilevazione dei prezzi al consumo: ditte intervistate	OUTPUT	11,00
Rilevazione dei prezzi al consumo: riunioni commissione comunale controllo sui prezzi, trasmissione dati a ISTAT, pubblicazione report analitici su web	EFFICIENZA	30,00
Rilevatori esterni attivati. Selezione, formazione, coordinamento, monitoraggio, controllo.	OUTPUT	150,00
Svolgimento indagini campionarie multiscopo previste da PSN. Unità di rilevazione.	OUTPUT	0,00
Gestione selezione pubblica, formazione graduatoria biennale e incarichi rilevatori esterni (n. aspiranti)	OUTPUT	9.000,00
Censimento generale della popolazione e delle abitazioni (n. famiglie da censire)	OUTPUT	0,00
Censimento generale della popolazione e delle abitazioni: utilizzo risorse assegnate e rendicontazione spese a ISTAT (in E)	OUTPUT	0,00
Censimento generale della popolazione e delle abitazioni: organizzazione back office e gruppo di lavoro rilevatori-coordinatori (n° addetti)	OUTPUT	40,00
Raccolta e elaborazione dati su attività dei servizi comunali. Individuazione referenti uffici interni e enti terzi, ambito comunale (n. soggetti interessati)	OUTPUT	400,00
Direzione, coordinamento, reperimento e gestione risorse, attività amministrativa e contabile, emanazione atti, relazioni interne ed esterne, formazione, studio e ricerca	OUTPUT	0,00
PES (Post Enumeration Survey). Rilevazione campionaria per accertare la copertura e la qualità dei dati del Censimento generale 2011-2012 (n° soggetti da intervistare - stima ISTAT)	EFFICACIA	1
Affidabilità delle prestazioni effettuate per conto dell'ISTAT: Numero delle correzioni dati richieste da ISTAT / numero delle rilevazioni e indagini compiute	QUALITA	98
Tempo massimo delle rilevazioni: Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA	100,00
Informazioni web, telefoniche, scritte ai soggetti intervistati: Numero informative dedicate / numero dei soggetti intervistati	QUALITA	100,00
Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	OUTPUT	1.000,00
Atti di nascita	OUTPUT	1400
Atti di morte	OUTPUT	500
Atti di matrimonio	OUTPUT	500,00
Acquisizione e perdita cittadinanza italiana	OUTPUT	371000
Atti di Stato civile presenti nei registri (dal 1866)	OUTPUT	1700
Redazione atti di Stato Civile (back office)	INPUT	190
Inserimento predisposto dal back di atti di Stato Civile da redigere allo Sportello	OUTPUT	90
Predisposizione da parte del back di atti del Sindaco (attestati, accertamenti, deleghe alle funzioni di ufficiale di Stato Civile ecc.)	OUTPUT	350

Formazione fascicoli non inerenti atti iscritti o trascritti nei registri (correzioni, rettifiche, interdizioni, divorzi, opzione prenome ecc.)	OUTPUT	5200
Formulazione annotazione	OUTPUT	500
Predisposizione di copie integrali	OUTPUT	100
Redazione manuale di certificati ed estratti per invio a pubbliche amministrazioni	OUTPUT	900
Redazione informatica di certificati ed estratti per invio a pubbliche amministrazioni	OUTPUT	130
Redazione manuale di certificati ed estratti per invio a privati	OUTPUT	100
Redazione informatica di certificati ed estratti per invio a privati	OUTPUT	120,00
ricerche storiche	OUTPUT	40,00
Quesiti, richieste alle procure della repubblica, a Tribunali, Corti d'Appello, Prefettura, Ministero	OUTPUT	1500
compilazione schede statistiche ISTAT, esrazioni su richiesta altri soggetti legittimati	OUTPUT	2000
Apposizione manuale ed informatica di note di assicurazione di trascrizioni avvenute in altri Comuni	OUTPUT	500
Predisposizione e svolgimento di cerimonie (matrimoni civili e cittadinanze)	OUTPUT	3800
Numero documenti assegnati al servizio (registrazioni di protocollo in entrata)	OUTPUT	10,00
Ore di formazione con corsi dedicati agli addetti allo Sportello Unico	OUTPUT	10,00
Ore di formazione con corsi dedicati agli addetti all'Ufficio dello Stato Civile	OUTPUT	3,00
Corsi organizzati da altri al quale ha partecipato almeno un componente del servizio di Stato Civile	OUTPUT	30,00
Attività di informazione, comunicazione, aggiornamento sito web (ore)	QUALITA	0
Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Stato civile accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA	96%
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	QUALITA	2000
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	15
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	OUTPUT	10.000,00
Atti notificati a domicilio	OUTPUT	1.000,00
Atti notificati con raccomandata	OUTPUT	11.000,00
Totale notifiche effettuate	OUTPUT	11.000,00
Diritti di notifica (in E)	OUTPUT	7.000,00
Atti pubblicati all'Albo pretorio on line	OUTPUT	6.000,00

Certificazioni di avvenuta pubblicazione all'albo richieste da Equitalia a conclusione di propri procedimenti di notifica	OUTPUT	2.500,00
Numero documenti assegnati al servizio (registrazioni di protocollo in entrata)	OUTPUT	100,00
Servizi a domicilio per anziani e disabili (carte identità, delega firme)	OUTPUT	10,00
Attività di informazione, comunicazione, aggiornamento sito web (ore)	OUTPUT	10,00
Partecipazione a corsi di formazione (ore)	EFFICACIA	100%
Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto ai compiti affidati	QUALITA	100%
Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	QUALITA	100%
Utilizzo di tecnologia informatica e telematica per la ricezione della documentazione da pubblicare all'Albo.	QUALITA	4,00
Pubblicazione sul sito web delle informazioni l'erogazione del servizio	OUTPUT	77500
Iscritti nelle liste elettorali del Comune di Arezzo	OUTPUT	97,00
Ripartizione territorio in sezioni elettorali	OUTPUT	11000
Variazioni apportate alle liste elettorali	OUTPUT	2800
Invio/ricezione fascicoli elettorali verso e da altri Comuni	OUTPUT	7500
Invio a domicilio tessere elettorali e tagliandi variazione	OUTPUT	2500
Operazioni di tenuta delle liste elettorali (ricompilazione e autentica liste ordinarie, aggiunte, generali, estratti lista, in duplice copia, suddivise in maschi e femmine)	OUTPUT	1300
Iscritti Albo Presidenti seggio	OUTPUT	4000
Iscritti Albo scrutatori	OUTPUT	1000
Iscritti Albo Giudici popolari Corte d'Assise e Corte d'Assise di Appello	OUTPUT	15000
Certificazione iscrizione nelle liste elettorali per validazione sottoscrizione o accettazione candidatura	OUTPUT	25
Estrazioni da liste elettorali per soggetti legittimati	OUTPUT	3000
Numero documenti assegnati al servizio (registrazioni di protocollo in entrata)	OUTPUT	40
Provvedimenti dirigenziali emanati dal Responsabile Servizio Elettorale	OUTPUT	4
Sedute Commissione Elettorale Comunale	OUTPUT	10
Sedute Commissione Elettorale Circondariale	OUTPUT	10
Partecipazione a corsi di formazione (ore)	OUTPUT	30,00
Attività di informazione, comunicazione, aggiornamento sito web (ore)	OUTPUT	25300
Iscritti nelle liste elettorali degli altri Comuni del Circondario	OUTPUT	2800
Variazioni apportate alle liste elettorali	OUTPUT	2800
Operazioni di tenuta delle liste elettorali (autentica liste liste ordinarie e aggiunte, generali, in duplice copia, suddivise in maschi e femmine)	QUALITA	0
Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA	99%

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	QUALITA	50%
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	10
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	OUTPUT	99.500,00
Totale popolazione residente al 31.12.	OUTPUT	5.500,00
Totale residenti stranieri cittadini UE al 31.12.	OUTPUT	7.000,00
Totale residenti stranieri cittadini paesi terzi al 31.12.	OUTPUT	2.800,00
Iscrizioni anagrafiche	OUTPUT	2.000,00
Cancellazioni anagrafiche	OUTPUT	14.000,00
Totale variazioni anagrafiche su istanza (iscrizioni, cancellazioni, cambi di abitazione, accorpamenti, modifica dati)	OUTPUT	500,00
Segnalazioni (d'ufficio) di cancellazione anagrafica	OUTPUT	1.500,00
Certificazioni e verifiche anagrafiche effettuate da back office	OUTPUT	150,00
Certificati anagrafici storici	EFFICIENZA	70
Rilascio attestati soggiorno permanente per cittadini UE	OUTPUT	14000
Trasmissioni telematiche giornaliere a sistema INA-SAIA (volume annuo)	OUTPUT	29,00
Convenzioni (attive) per accesso telematico a dati anagrafici da parte di soggetti esterni	OUTPUT	200,00
Autorizzazioni (attive) per accesso telematico a dati anagrafici da parte di soggetti interni	OUTPUT	12.000,00
Numero documenti assegnati al servizio (registrazioni di protocollo in entrata)	OUTPUT	120,00
Estrazione elenchi anagrafici nominativi e statistici su richiesta soggetti legittimati interni ed esterni	OUTPUT	40,00
Elaborazione statistiche demografiche (mensili, annuali, occasionali)	OUTPUT	2100
Iscritti AIRE	OUTPUT	350,00
Variazioni anagrafiche AIRE (iscrizioni, cancellazioni, variazioni)	OUTPUT	450,00
Iscritti nelle liste di leva	OUTPUT	230,00
Movimento iscrivendi liste di leva da e verso altri Comuni	OUTPUT	50,00
Certificazione esito di leva	OUTPUT	1.000,00
Pensioni INPDAP e Ministero Tesoro: verifiche, inserimento dati, consegna libretti e decreti	OUTPUT	20,00
Pratiche revisione numerazione civica	OUTPUT	3.000,00
Maneggio valori (in E)	OUTPUT	150,00
Partecipazione a corsi di formazione (ore)	OUTPUT	30,00
Attività di informazione, comunicazione, aggiornamento sito web (ore)	QUALITA	0

Regolarità della prestazione erogata in riferimento al quadro normativo, alla disciplina procedimentale, alle risorse disponibili: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Anagrafe accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA	99%
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	QUALITA	2
Accesso telematico all'archivio anagrafico da parte dei soggetti legittimati: Numero di convenzioni stipulate con soggetti esterni legittimati all'accesso	QUALITA	10
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	OUTPUT	0,00
n° bambini accolti nei nidi a gestione diretta	OUTPUT	0,00
n° bambini accolti nei servizi in affidamento al privato sociale	OUTPUT	80,00
n° bambini accolti nei nidi a convenzione	OUTPUT	0,00
Ricettività totale sistema integrato	OUTPUT	1.896,00
Utenza potenziale	OUTPUT	0,00
n° riunioni di coordinamento dei nidi a gestione diretta	OUTPUT	4,00
n° riunioni di coordinamento dei nidi convenzionati	OUTPUT	2,00
n° progetti	QUALITA	PRESENTE
Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA	4
n° incontri annui con genitori	QUALITA	3%
Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA	1/6
Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini fino n.12 mesi)	EFFICIENZA	1/7
Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti (bambini da 12 mesi a 23 mesi)	QUALITA	1/10
Rapporto tra educatore e presenza effettiva (bambini da 24 a 36 mesi)	QUALITA	10,00
Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp.temp. ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA	90%
Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	PRESENTE
Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	OUTPUT	450
Ricettività scuole dell'infanzia comunali	OUTPUT	0,00
ricettività scuole dell'infanzia paritarie private	OUTPUT	0,00
Ricettività 3-6 anni sistema integrato	OUTPUT	4,00
Riunioni di coordinamento sistema integrato	OUTPUT	0,00
Riunioni di coordinamento servizi comunali	OUTPUT	0,00
Riunioni coordinamento per attività condivisa - formazione	OUTPUT	1.349,00
Ricettività scuole dell'infanzia statali	QUALITA	presente
Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA	4,00
n° incontri annui con i genitori	QUALITA	2%
Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALITA	1 a 25

Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA	90%
Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA	presente
Garanzia trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	OUTPUT	1,00
nr. piano programmazione fasi processo di pianificazione e controllo	OUTPUT	5,00
nr. piani presidiati (comunicazione, formazione, assunzioni, acquisti, acquisti informatici)	EFFICIENZA	14,00
nr. gruppi di lavoro (costituzione, monitoraggio e verifica)	QUALITA	100,00
grado di attuazione dei programmi :% di obiettivi che concorrono alla realizzazione dei piani strategici	QUALITA	48,00
Apertura dell'ufficio: nr. ore settimanali di apertura	OUTPUT	6.600,00
Controllo eventuale correzione, pubblicazione nonche certificazione di pubblicazione ed esecutività di tutti gli atti prodotto dell'amministrazione Comunale (n. di atti prodotti dall'AC)	OUTPUT	2,00
Reports su andamento produzione atti.	OUTPUT	600,00
Redazione deliberazioni (n. deliberazioni): -Giunta Comunale		
Consiglio Comunale con esclusione di quelle discendenti da proposte dell'ufficio del Consiglio Comunale	OUTPUT	65,00
Assistenza alla Giunta Comunale: concovazione e verbalizzazione sedute (n. sedute GC)	OUTPUT	20,00
Assistenza al Consiglio Comunale: verbalizzazione sedute (n. sedute CC)	OUTPUT	20,00
Predisposizione decreti di nomina: assessroi e rappresentanti del COmune presso enti, aziende partecipate (n. decreti	OUTPUT	10,00
creazione anagrafe (cartacea e informatica con creazione di apposita sezione sul sito web) degli eletti e/o nominati (n.schede anagrafiche)	OUTPUT	6.600,00
Raccolta e conservazione di tutti gli atti dell'Amministrazione Comunale (n. atti inseriti in raccolta)	OUTPUT	0,00
gestione del diritto di accesso interno ed esterno con relativa ricerca delgi atti negli archivi cartacei e informatici dell'amministrazione comunale	OUTPUT	10,00
Formulazione, aggiornameto e raccolta dei regolamenti e testi normativi dell'Amminitrazione Comunale, aziende ed enti partecipati- in cartaceo e su web (n. regolamenti aggiornati e inseriti sul web).	OUTPUT	2.000,00
supporto e consulenza tecnica/amministrativa /giuridica agli uffici interni (n. richieste)	OUTPUT	300,00
gestione anagrafica procedura Jente (n. variazioni)	QUALITA	0,50
compiutezza delle deliberazioni in coerenza con la volonta espressa dagli organi collegiali (Percentuale deliberazioni su cui si rende necessaria una correzione sul totale deliberazioni redatte)	QUALITA	2,50
Deliberazioni GC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività	QUALITA	74,25

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	1,00
accessibilità al pubblico dall'albo on line	EFFICIENZA	?
Deliberazioni CC: riduzione del tempo che intercorre tra approvazione e pubblicazione/esecutività	OUTPUT	150.000,00
Totale registrazioni di protocollo	OUTPUT	103.000,00
Totale registrazioni di protocollo in arrivo	OUTPUT	39.000,00
Documenti in arrivo registrati al protocollo generale	OUTPUT	21.500,00
PEC e messaggi InterPro in arrivo gestiti dal protocollo generale	OUTPUT	3.250,00
Fax e messaggi e-mail ordinari gestiti dal protocollo generale	OUTPUT	6.000,00
Deposito atti giudiziari e notifiche	OUTPUT	1.300,00
Ritiro atti giudiziari e notifiche	OUTPUT	15,00
Registrazione plichi pervenuti in adesione a procedure di gara	OUTPUT	36.000,00
Operazioni di affrancatura e spedizione della corrispondenza (posta ordinaria, raccomandata, atti giudiziari, ecc.)	OUTPUT	200,00
Consulenza, formazione e supporto del personale comunale su procedura informatica protocollo	OUTPUT	150,00
Sviluppo attività connesse alla digitalizzazione ed alla gestione dei documenti informatici	OUTPUT	1.700,00
Smistamento documenti protocollati da altri servizi	OUTPUT	69.000,00
Archivio storico: unità archivistiche depositate	OUTPUT	140.000,00
Archivio pratiche edilizie: pratiche depositate	OUTPUT	41.000,00
Numero di unità archivistiche censite e inserite in elenco di consistenza	OUTPUT	1.000,00
Unità archivistiche versate nell'anno	OUTPUT	2.350,00
Accessi alla documentazione conservata presso l'Archivio storico	OUTPUT	100,00
Attività di informazione, comunicazione, aggiornamento sito web	EFFICIENZA	400
Direzione, coordinamento, reperimento e gestione risorse, attività amministrativa e contabile, emanazione atti, relazioni interne ed esterne, formazione studio e ricerca	EFFICIENZA	98
Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto ai compiti affidati: Numero dei documenti giornalmente protocollati ed assegnati / numero totale dei documenti pervenuti	QUALITA	4,00
Tempo intercorrente tra la presa in consegna della corrispondenza in uscita e l'inoltro tramite servizio postale: Ore occorrenti per la ricezione, l'affrancatura, lo smistamento al servizio postale	QUALITA	58
Utilizzo di tecnologia telematica (PEC, firma digitale) per la spedizione della documentazione in modalità informatica: Numero dei documenti inviati in modalità informatica / numero dei documenti protocollati in partenza (percentuale mensile raggiunta nell	QUALITA	6

Publicazione sul sito web delle informazioni concernenti la documentazione conservata presso l'Archivio storico e di deposito: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenere l'allineamento	OUTPUT	100.000
N. utenti (PARAMETRO DI RIFERIMENTO)	OUTPUT	100.000
Popolazione (PARAMETRO DI RIFERIMENTO)	OUTPUT	200
N. di servizi erogati allo sportello (PARAMETRO DI RIFERIMENTO)	OUTPUT	18.000,00
N. documenti di identità e proroghe validità	OUTPUT	18.000,00
N. certificati, atti notori e autentiche	OUTPUT	5.000,00
N. permessi ZTL e disabili	OUTPUT	9000
N. domande accesso servizi scolastici	OUTPUT	7000
N. domande accesso servizi sociali	OUTPUT	500
N. di pratiche commercio	OUTPUT	0,00
N. pratiche ufficio casa	OUTPUT	16.000,00
N. certificati e pratiche stato civile	OUTPUT	3.000,00
N. pratiche tributi	OUTPUT	15000
N. variazioni anagrafiche	OUTPUT	1200
N. pratiche ufficio verde	OUTPUT	11.000
Informazioni, Protocollo e Assistenza Pratiche attività amministrativa (atti, liquidazioni, lettere)	OUTPUT	1800
numero di reclami accolti sul funzionamento dello sportello	EFFICACIA	5
tempo medio di erogazione di servizio	QUALITA	15
tempo medio di attesa	QUALITA	100
numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	82
numero di ore di apertura dello sportello/numero di ore di servizio	QUALITA	1100
numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	OUTPUT	560.000,00
N. visitatori nel periodo considerato	OUTPUT	2.000.000,00
N. pagine visitate	OUTPUT	1.000,00
N. di aggiornamenti al sito	OUTPUT	400,00
n. reclami/suggerimenti/segnalazioni	QUALITA	60,00
numero di aggiornamenti/numero di pagine del sito	QUALITA	80,00
numero di reclami ricevuti/numero di reclami evasi nel tempo dato	QUALITA	100,00
richieste di pubblicazione/numero di richieste evase nel tempo dato	QUALITA	85,00
numero di pagine accessibili/numero di pagine del sito	OUTPUT	10.150,00
biglietti venduti per le due edizioni ordinarie della manifestazione e per la edizione straordinaria	OUTPUT	5.350
biglietti venduti per le tre prove generali	OUTPUT	11,00
numero manifestazioni collaterali realizzate	OUTPUT	2,00
numero proposte presentate	OUTPUT	115
atti amministrativi inerenti l'attività dell'Istituzione Giostra del Saracino	QUALITA	91%
Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA	2
Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA	96%
Regolarità della prestazione: Numero richieste di biglietti da fuori comune evase positivamente/ Numero totale richieste	QUALITA	inferiore 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	OUTPUT	90%
Accesso al Servizio di prenotazione on line: Numero giornate di accesso al servizio di prenotazione/numero giornate annue	QUALITA	4
Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio	OUTPUT	27.000
Mappe della città di Arezzo	OUTPUT	182000
informazioni verbali e cartacee sulle principali attività organizzate in città	OUTPUT	32
Numero eventi di promozione turistica	OUTPUT	18
Numero giornate di riprese effettuate da troupe televisive e cinematografiche	OUTPUT	42
Provvedimenti amministrativi	OUTPUT	30
Delibere	OUTPUT	1
Convenzioni	OUTPUT	58
DL	QUALITA	91%
Esaustività dell'informazione fornita: Numero richieste di informazione turistica evase senza ricorrere ad ulteriori contatti telefonici/ Numero totale richieste	QUALITA	1
Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA	100%
Regolarità della prestazione: numero pratiche amministrative evase conformemente alle norme e ai regolamenti/numero pratiche presentate	QUALITA	inf.4
Tempo max dalla domanda di materiale alla fornitura del materiale: numero giorni intercorsi tra la domanda e la fornitura	QUALITA	100%
Accesso al Servizio Benvenuti ad Arezzo: Numero giornate di apertura al pubblico/numero giornate annue	QUALITA	5
Pubblicazione sul sito web delle info riguardanti il responsabile del servizio: Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	OUTPUT	1,00
piani annuali di programmazione dei fabbisogni	OUTPUT	1
piani annuali di programmazione della formazione	OUTPUT	1
modifiche organizzative	OUTPUT	580,00
schede gestite per la valutazione della performance	QUALITA	100%
Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA	60gg
tempo intercorrente fra approvazione del bilancio e proposta di programmazione dei fabbisogni di personale	QUALITA	1,00
Completezza delle informazioni fornite a supporto delle decisioni dell'organo politico: Redazione di una proposta di analisi dei fabbisogni a corredo della proposta di programmazione e sua esaustività	OUTPUT	2,00
Iniziative rivolte ai giovani	OUTPUT	10.000,00
Coinvolgimento dei giovani in iniziative loro dedicate (n. utenti)	OUTPUT	294,00
Numero giorni di apertura del servizio Informagiovani (dal lunedì al sabato compreso)	OUTPUT	304,00
Numero giorni di apertura del Centro Giovani (dal lunedì al sabato compreso)	OUTPUT	6,00
Numero progetti di Servizio Civile Volontario Nazionale e Regionale inviati da parte dell'Ente	QUANTITATIVO	25,00

Procedimenti amministrativi e organizzativi finalizzati al rilascio di patrocini e contributi (patrocini singoli e patrocini associati a contributi)	QUANTITATIVO	10,00
Procedimenti amministrativi e organizzativi finalizzati al rilascio di collaborazioni organizzative (associate a patrocini, esclusi i procedimenti per i quali sono stati concessi contributi)	EFFICIENZA	95,00
Esaustività della prestazione erogata: % n. di richieste di accesso ai servizi offerti evase/ n. totale di richieste di accesso ai servizi	QUALITA	5 minuti
Tempi di risposta alla domanda dell'utente: Tempo medio di attesa presso Servizio Informagiovani/tempo medio totale di permanenza (attesa+erogazione)	QUALITA	97,00
Accesso ai servizi di competenza delle politiche giovanili (% giornate apertura al pubblico servizi/giornate lavorative)	QUALITA	in tempo reale
Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUANTITATIVO	41,00
Concessioni in gestione degli impianti sportivi (attive)	QUANTITATIVO	20,00
Concessioni in uso degli impianti sportivi	QUANTITATIVO	20,00
Procedimenti amministrativi finalizzati al rilascio di patrocini e contributi (patrocini singoli e patrocini associati a contributi)	QUANTITATIVO	25,00
Procedimenti amministrativi e coordinamento attività finalizzati al rilascio di collaborazioni organizzative (patrocini associati a collaborazioni organizzative, escluse le pratiche per cui è stato concesso anche il contributo)	OUTPUT	6,00
Atti amministrativi correlati alle varie fasi della gara	OUTPUT	1,00
Capitolato tecnico	OUTPUT	8,00
Attività di controllo e disposizioni di liquidazione fatture	OUTPUT	0,00
Atti amministrativi correlati alle varie fasi della gara	OUTPUT	0,00
Capitolato tecnico	OUTPUT	1,00
Convenzione con ASL	OUTPUT	8,00
Attività di controllo e liquidazione rimborso spese	OUTPUT	2
Atti amministrativi correlati alle varie fasi della gara	OUTPUT	1
Capitolato tecnico	OUTPUT	0
Convenzione con ASL	OUTPUT	8
Attività di controllo e disposizioni di liquidazione fatture	OUTPUT	20
Interventi di allontanamento storni	OUTPUT	40
Censimento colonie feline	OUTPUT	200
Richieste verifiche agli Enti competenti	OUTPUT	60
Ordinanze per ripristino condizioni igienico sanitario	OUTPUT	4
Provvedimenti di approvazione degli interventi di comunicazione e sensibilizzazione ambientale	OUTPUT	2
Attività di controllo e disposizioni di liquidazione fatture	OUTPUT	3
Redazione progetti compresi quelli per partecipazione a bandi per ottenimento finanziamenti	OUTPUT	3
Affidamento incarico a soggetto esterno per la realizzazione dei progetti	OUTPUT	800
Autorizzazioni/DIA in materia ambientale	OUTPUT	600
Autorizzazioni/DIA in materia sanitaria	QUALITA	100,00

Conclusione delle DIA in materia ambientale:DIA archiviate/DIA presentate	QUALITA	100,00
Percentuale di pratiche (DIA) con interruzione di termini entro 10 giorni dalla presentazione:Numero DIA sospese entro 10 giorni/Totale DIA sospese	QUALITA	90,00
Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative front office	QUALITA	90,00
Accesso agli uffici (front-office e back-office):N. giornate lavorative con apertura al pubblico/N totale giornate lavorative back office	QUALITA	100,00
Accesso via web: n modulistica presente nel sito web/n totale modulistica	OUTPUT	30,00
Comunicazione del preventivo di costo ai richiedenti la trasformazione del regime giuridico alloggi peep previo calcolo	OUTPUT	20,00
Valutazione del corrispettivo delle aree peep (FASE)	OUTPUT	30,00
Rilascio provvedimenti autorizzativi della trasformazione regime giuridico alloggi peep, funzionali alla stipula notarile.	OUTPUT	20,00
Stipulazione notarile convenzioni di modifica del regime giuridico	OUTPUT	10,00
Attestazioni prezzo massimo di vendita/locazione alloggi PEEP non trasformati	OUTPUT	20,00
Comunicazione del preventivo di costo ai richiedenti la trasformazione del regime giuridico aree/fabbricati pip previo calcolo	OUTPUT	15,00
Rilascio provvedimenti autorizzativi della trasformazione regime giuridico aree-fabbricati pip, funzionali alla stipula notarile	OUTPUT	15,00
stipulazione notarile convenzioni di modifica del regime giuridico	OUTPUT	10,00
Attestazioni prezzo massimo di vendita/locazione aree-fabbricati pip non trasformati (previo parere di congruità rilasciato dall'Ufficio Patrimonio)	OUTPUT	450,00
Verifiche tecnico-amministrative effettuate d'ufficio (visure catastali, ipotecarie, camerali e notarili) o mediante richiesta di integrazioni documentali	QUALITA	80,00%
grado di risposta alle richieste di preventivo di spesa per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo di spesa presentate nell'anno / n. richieste di preventivo concluse nell'anno	QUALITA	25,00
tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la trasformazione regime giuridico dell'alloggio PEEP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa.	QUALITA	25,00
tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la trasformazione regime giuridico dell'immobile PIP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:	EFFICIENZA	95,00%
accessibilità fisica all'ufficio espropri e casa, con garanzia di ricevimento/ascolto dell'utenza senza necessità di appuntamento: numero totale di giornate lavorative con apertura assicurata dell'ufficio (indipendentemente dai giorni di ufficiale "apertu	QUALITA	95,00%

pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	OUTPUT	0,00
Verifiche tecnico-amministrative-notarili curate direttamente dall'ufficio (ricerche anagrafiche, catastali, ipotecarie, camerali etc.).	OUTPUT	3,00
Relazioni di stima delle aree	OUTPUT	100,00
Comunicazioni di avvio del procedimento.	OUTPUT	5,00
Decreti di offerta dell'indennità provvisoria di esproprio	OUTPUT	5,00
Decreti di esproprio	OUTPUT	25,00
Ditte catastali espropriate e indennizzate	OUTPUT	10,00
Interventi a supporto della Commissione provinciale espropri, relazioni a supporto dell'Ufficio legale del Comune di Arezzo e dell'Assessorato Lavori Pubblici	EFFICACIA	95,00%
regolarità della prestazione erogata, con riferimento alla fase propriamente espropriativa (post dichiarazione di pubblica utilità:)numero di pratiche esenti da contenzioso legale / numero totale di pratiche gestite	QUALITA	0,00
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):	QUALITA	95,00%
accessibilità fisica all'ufficio, con garanzia di ricevimento/ascolto dell'utenza senza necessità di appuntamento: numero totale di giornate lavorative con apertura assicurata dell'ufficio (indipendentemente dai giorni di ufficiale "apertu	QUALITA	3,00
pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	OUTPUT	4,00
PIANI ATTUATIVI DEL RU ADOTTATI	OUTPUT	2,00
VARIANTI AL PRG/RU AVVIO DEL PROCEDIMENTO	OUTPUT	4,00
PIANI ATTUATIVI DEL RU APPROVATI	OUTPUT	6,00
VARIANTI AL PRG/RU ADOTTATE	OUTPUT	6,00
VARIANTI AL PRG/RU APPROVATE	OUTPUT	0,00
PERMESSI A COSTRUIRE IN DEROGA	OUTPUT	5,00
CONFERENZE DEI SERVIZI	EFFICIENZA	500,00
CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA	OUTPUT	100,00
AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE	EFFICACIA	100,00%
conclusione dei certificati	OUTPUT	80,00%
piani attuativi EVASI	EFFICACIA	25,00%
varianti al RU evase	EFFICACIA	100,00%
permessi a costruire in deroga evasi	EFFICACIA	85,00%
autorizzazione paesaggistiche rilasciate:num. Pratiche evase / Tot. pratiche pervenute	QUALITA	95,00%
tempo massimo per predisporre pratica per adozione in CC: num. Pratiche predisposte per il CC entro il tempo medio predefinito (30 gg)/Num. Tot. pratiche esaminate dalla CAT	QUALITA	95,00%
TEMPO DI RILASCIO CERTIFICATI (previsto per legge 30gg tempo medio di rilascio 20 gg): num. Certificati rilasciati entro il tempo medio predefinito (20 gg.)/Num. Tot. Certificati richiesti	QUALITA	95,00%
tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA	70,00%

accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	OUTPUT	650,00
Interventi di manutenzione della segnaletica stradale con particolare riferimento a quella verticale eseguiti mediante personale interno	OUTPUT	150.000,00
manutenzione segnaletica orizzontale mediante appalto- metri lineari	OUTPUT	12.000,00
manutenzione segnaletica orizzontale mediante appalto - metri quadrati	OUTPUT	280,00
concretizzazione delle ordinanze temporanee (emesse dalla PM) di modifica della circolazione stradale mediante l'installazione di segnaletica stradale "mobile" (personale interno)	OUTPUT	100,00
Pareri di competenza - urbanistica - edilizia - Polizia Municipale - Commercio - etc	OUTPUT	40,00
Partecipazione conferenze dei servizi	OUTPUT	0,00
Partecipazione commissioni Urbanistiche	OUTPUT	1,00
Studi di traffico a supporto di progetti	OUTPUT	0,00
Partecipazione Comitato Tecnico x gestione contratto di servizio TPL	OUTPUT	75,00
Provvedimenti - delibere - D.L. (ZTL - sosta - circolazione - etc - trasporto pubblico)	OUTPUT	3,00
progetti specifici (impianti semaforici - sicurezza stradale - TPL - etc.)	OUTPUT	2,00
contabilità e direzione lavori (per lavori appaltati)	OUTPUT	50,00
Autorizzazioni all'installazione di impianti pubblicitari - striscioni	OUTPUT	70,00
Autorizzazioni all'installazione di impianti pubblicitari - standardi	OUTPUT	130,00
Autorizzazioni all'installazione di impianti pubblicitari - postazioni fisse	OUTPUT	80,00
ordinanze segnaletica	QUALITA	89%
"percentuale interventi conclusi rispetto alle richieste (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	30,00
"tempo medio conclusione intervento (calcolato su prodottob 1)"	QUALITA	25
"percentuale richieste on - line rispetto altri mezzi tradizionali (calcolato su prodotto 1)"	QUALITA	100,00
numero aggiornamenti delle info sul sito	OUTPUT	680,00
Numero incidenti stradali rilevati	OUTPUT	1.600,00
Numero denunce/querele raccolte	OUTPUT	2,00
Numero persone arrestate	OUTPUT	100,00
Numero comunicazioni di reato all'A.G.	OUTPUT	90,00
Controlli su abusi edilizi	OUTPUT	3.200,00
Attività di vigilanza scuole - Numero ore annuali	QUALITA	95% effettuati nei tempi previsti
Effettuazione interventi entro 30 min. dalla chiamata alla C.O.	QUALITA	180 monitoraggio telefonate in entrata
Nuove strumentazioni C.O.	QUALITA	statistiche inferiore a 6 mesi
Divulgazione reportistica periodica	OUTPUT	400/4000
Servizi di prossimità - Segnalazioni gestite ed accertamenti anagrafici	EFFICACIA	98%
Presenza del servizio 365 gg. Anno dalle ore 7,00 alle ore 1,00 del giorno successivo	OUTPUT	50.000,00
Verbali di accertata violazione	OUTPUT	700,00
Sanzioni accessorie applicate	OUTPUT	4.500,00
Numero dei veicoli controllati	QUALITA	460,00
Rapporto verbali elevati/numero agenti	OUTPUT	680,00

Infortunistica stradale: rilevamento incidenti	QUALITA	40,00
Notifica verbali-Iscrizione a ruolo: Tempi medi occorrenti per una notifica rispetto ai tempi previsti dalla legge (90 gg.per l'Italia - 360 per l'estero) - Tempi medi di immissione a ruolo dei verbali rispetto al tempo massimo (5 anni)	OUTPUT	14.000,00
Gestione verbali - Postalizzazione - Notifiche - Gestione pagamenti - Ruoli	QUALITA	42,00
Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Ore settimanali di apertura degli Uffici al pubblico	QUALITA	10,00
Orari di apertura al pubblico - Informazioni sito web: Informazioni pubblicate sul sito dell'Amm.ne	OUTPUT	10.000,00
Numero di richieste d'intervento alla Centrale operativa	QUALITA	3,00
Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta alle informazioni	QUALITA	10,00
Individuazione chiara dei responsabili dei procedimenti: Tempistica di risposta ai reclami.	OUTPUT	260,00
rimborsi ICI, IMU, TASI e TARI emessi nell'anno	OUTPUT	2.500,00
accertamenti ICI, IMU e TASI emessi nell'anno	EFFICIENZA	94.000,00
n. inviti di pagamento TARI inviati	EFFICIENZA	5.000,00
n. avvisi di accertamento (con o senza sanzione) per omesso pagamento TARI emessi	OUTPUT	14
n. interventi di controllo/indirizzo nei confronti del concessionario tributi minori	OUTPUT	2,00
ruoli (tributari e non) emessi nell'anno	OUTPUT	150,00
n. ingiunzioni di pagamento emesse (per rette scolastiche e altro)	QUALITA	12,00%
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	QUALITA	60,00
tempo medio di risposta nel contenzioso tributario: (data presentazione ricorso o appello da parte del contribuente - data deposito memoria difensiva) / numero ricorsi o appelli presso le commissioni tributarie o in cassazione pervenuti da contribuenti	QUALITA	12,00
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	5%
completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati o rettificati / n. di accertamenti emessi nell'anno	OUTPUT	3.000,00
Interventi e manutenzione su sistema hardware, reti e periferiche	OUTPUT	1.500,00
interventi e manutenzione su software di base	OUTPUT	1.900,00
interventi e manutenzione su software applicativo (es.pacchetti di office automation)	OUTPUT	2.300,00
interventi e manutenzione su software gestionale (procedure in uso presso i vari uffici)	OUTPUT	500,00
Gestione sicurezza (Rilascio utenti e sicurezza)	OUTPUT	210,00
gestione banche dati (centrali e periferiche)	QUALITA	96,00 %

numero interventi di manutenzione andati a buon fine: numero di interventi di manutenzione andati a buon fine/numero di interventi di manutenzione richiesti e verificati come tecnicamente fattibili	QUALITA	96%
tempo di presa in carico degli interventi richiesti: numero di segnalazioni prese in carico entro 12 ore/numero totale di segnalazioni	QUALITA	96%
Chiarezza della individuazione dell'erogatore della manutenzione richiesta: Numero di comunicazioni agli utenti del referente dell'intervento richiesto/numero di richieste di intervento	QUALITA	95,00
Orario di copertura del servizio di manutenzione: Ore di copertura del servizio/orario di lavoro settimanale	OUTPUT	25,00
STUDIO PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE PROCESSI GESTIONALI	OUTPUT	15
STUDIO PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE NUOVE INFRASTRUTTURE DI SISTEMI E RETI.	OUTPUT	16,00
STUDIO PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE BASE DATI	OUTPUT	72
CONSULENZA	OUTPUT	90
FORMAZIONE	QUALITA	95%
Grado di copertura degli interventi programmati.	QUALITA	95%
Mantenimento scadenze previste	QUALITA	96%
Orario di copertura del servizio	QUALITA	1
Rendicontazione progetti	OUTPUT	0,00
Memorie per cause	OUTPUT	0,00
Cause	OUTPUT	0,00
Udienze	OUTPUT	0,00
Consulenze	OUTPUT	0,00
Insinuazioni fallimentari	OUTPUT	0,00
Abbonamenti sottoscritti	OUTPUT	0,00
Libri acquistati	EFFICACIA	0,00
n. pareri richiesti / n. pareri rilasciati	QUALITA	0,00
media dei giorni trascorsi tra la richiesta e il rilascio	OUTPUT	26,00
N. progetti (preliminari, definitivi ed esecutivi e varianti) redatti internamente	OUTPUT	3,00
indizioni di gare per affidamento lavori	OUTPUT	26,00
N. collaudi di opere eseguiti internamente	EFFICACIA	70%
completezza della prestazione erogata: numero progetti redati su numero progetti programmati	QUALITA	100%
Tempo di apertura al pubblico dell'ufficio	QUALITA	50%
Pubblicazione sul sito dello stato di avanzamento dei lavori pubblici: % di pubblicazione di progetti esecutivi	QUALITA	2,00
report semestrale sullo stato di attuazione dei progetti		