

Piano della Performance 2025_2027 - Indicatori di qualità - Consuntivo 2025

Macrofunzione		Centro di responsabilità			Scheda		Dati relativi agli indicatori						Valutazione OIV		
Area	Descr	serv	uff	Descrizione			Descrizione	Tipo	Valore Atteso	Raggiungimento		Valori anni precedenti		Note Indicatore	
										Valore	Anno - 1	Anno - 2			
2025_A	Funzioni di sostenibilità	RA	AF	UFFICIO BILANCIO E CONTABILITÀ	2025_A_1_04_AF	Contabilità generale	Numero giornate lavorative apertura ufficio/ numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100%	100%	100%	100%		100	
							pubblicazione indicatore trimestrale tempestività dei pagamenti	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00			
							Publicazione trimestrale risorse pubbliche utilizzate	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00			
							pubblicazione trimestrale ammontare complessivo debiti di funzionamento	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00			
							n° giorni intercorrenti tra l'arrivo delle fatture e la relativa registrazione in contabilità	QUALITA4	3,44	3,25	3,42	3,17			
2025_B	Funzioni di supporto	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	2025_B_1_04_AM	Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	Regolarità della prestazione erogata Numero dei documenti di valutazione del rischio aggiornati rispetto alle richieste normative / numero totale delle valutazioni da aggiornare	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		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	QUALITA4	93,00	93,00	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.	QUALITA3	1,00	1,00	3,00	0,00			
2025_C	Funzioni primarie	AM	AM	SERVIZIO AMBIENTE	2025_C_2_06_AM	Pianificazione e gestione delle attività di Protezione Civile.	Numero di ore necessarie per la valutazione delle situazioni a seguito di allerta meteo da parte della Protezione Civile della Regione Toscana	QUALITA4	2,00	2,00	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	QUALITA	24,00	24,00	24,00	24,00			
							Numero di aggiornamenti estratti piano protezione civile sul WEB / anno	QUALITA3	1,00	1,00	1,00	1,00			
2025_C	Funzioni primarie	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	2025_C_5_01_AP	Polizia Amministrativa.	Percentuale di espositori "spuntati" entro 30 minuti	QUALITA4	97%	97%	97%	95%		100	
							Percentuale di ricorsi rigettati sul totale dei ricorsi per violazioni extra-cds presentate al Sindaco (=> 85%)	QUALITA2	94,83%	94,83%	94,90%	94,6%			
2025_C	Funzioni primarie	AP	AP	UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	2025_C_5_04_AP	Gestione delle procedure sanzionatorie, Accessi alla ZTL, Centrale Operativa.	Tempi di risposta a reclami, esposti, segnalazioni (giorni).	QUALITA4	6,00	6,00	5,00	5,00	NUOVO Indicatore (proveniente dall'attività 2017_C_5_02_AP)	100	
							Evasione richieste pervenute tramite e.mail : entro 72 ore	QUALITA4	53,00	53,00	48,00	64,00			

2025_C	Funzioni primarie			UFFICIO COMANDANTE POLIZIA MUNICIPALE	2025_C_5_05_AP	Attività amministrative. Redazione atti, provvedimenti, gare.	Informazioni pubblicate o aggiornate sul sito web del Comune di Arezzo.	QUALITA3	114,00	120,00	120,00	150,00	100
2025_C	Funzioni primarie	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	2025_C_1_01_AS	Servizi Socio-sanitari	percentuale di utenti controllati sul numero totale utenti	QUALITA2	33	33	33	33	100
							accesso agli uffici da parte degli utenti per verifiche costi compartecipazione e altri profili dei fascicoli personali (percentuale ore apertura al pubblico su ore settimanali lavorate)	QUALITA	78,20%	79	79%	76%	
							pubblicazione e diffusione web bandi, selezioni, convenzioni, modulistica, esiti delle procedure attinenti il settore, esclusi soltanto dati sensibili riferiti agli utenti (percentuale)	QUALITA3	100%	100	100%	100%	
							Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso segretariato socialeOre settimanali di apertura sportello	QUALITA	7,00	7,00	7,00	7,00	
							Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i PresidiOre settimanali di ricevimento	QUALITA	34,97	35,00	35,00	34,80	
2025_C	Funzioni primarie	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	2025_C_1_06_AS	FAMIGLIE E MINORI	media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	15,00	15,00	15,00	15,00	100
							media tempo dal momento dell'arrivo della richiesta alla presa in carico (giorni)	QUALITA4	18,00	18,00	18,00	18,00	
							accesso al servizio (ore settimanali)	QUALITA	36,00	36,00	36,00	36,00	
2025_C	Funzioni primarie	SS	AS	UFFICIO SERVIZI SOCIALI	2025_C_1_09_AS	Servizio assegnazione contributi per problematiche abitative	pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	100
							Ricorsi e richieste di riesame delle istanze di contributi finalizzati al settore abitativo (n° richieste riesame/n° istanze assegnazione*100)	QUALITA2	1,63%	1,60%	1,50%	1,70%	
2025_B	Funzioni di supporto	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	2025_B_1_01_CA	Approvvigionamenti	Percentuale delle procedure effettuate tramite RDO su MEPA o richiesta preventivi su START per importo fino a 40.000,00 euro	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	100
							Percentuale delle risposte ai quesiti entro 5gg lavorativi	QUALITA4	100%	100%	100%	100%	
2025_B	Funzioni di supporto	CA	CA	PROGETTO CENTRALE UNICA APPALTI	2025_B_1_14_CA	Appalti opere pubbliche e manutenzione	tempi di risposta per richieste di accesso agli atti di gara	QUALITA4	6,73	6,00	6,00	6,80	100
							pubblicazione F.A.Q. su appalti con procedura aperta: nà sezioni F.A.Q. attivate /n° procedure aperte pubblicate	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	

									Programma triennale LLPP ed elenco annuale: inserimento proposta delibera su JEnte almeno 10gg prima della seduta di CC	QUALITA4	12,36	12,00	11,77	11,30		
2025_B	Funzioni di supporto			UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	2025_B_1_08_CC	SUPPORTO AGLI ORGANI COLLEGIALI/POLITICI	Compiutezza delle risposte informative e/o pareri erogati rispetto alle richieste: documentazione consegnata, pareri redatti, istanze varie evase/richieste presentate dagli utenti del servizio	QUALITA2	95%	95%	95%	95%				100
							Consegna della documentazione o informazioni richieste: tempo medio di risposta rispetto al ricevimento della domanda	QUALITA4	2,00	2,00	2,00	2,00				
							Tempo messo a disposizione di amministratori e struttura	QUALITA	100%	100%	100%	100%				
							Comunicazioni e informazioni ad amministratori, alla struttura ed ai cittadini: tempo medio necessario all'aggiornamento del sito Web dell'Ente rispetto alle modifiche verificatesi di Consiglio Comunale e Commissioni Consiliari	QUALITA3	1,00	1,00	1,00	1,00				
2025_A	Funzioni di sostenibilità	SO	CR	UFFICIO GESTIONE CONTABILE DEL PERSONALE	2025_A_1_01_CR	Gestione risorse umane	tempo di istruttoria pratiche pensioni e certificazioni varie	QUALITA2	6,00	6,00	6,00	6,00				100
							percentuale di buste paghe correttamente elaborate	QUALITA2	99%	99%	99%	99%				
2025_C	Funzioni primarie	GT	ED	UFFICIO EDILIZIA	2025_C_3_02_ED	Edilizia	Conclusione delle SCIA (tutte le SCIA sono comunque esaminate). SCIA archiviate / SCIA presentate	QUALITA2	99,54%	99,83	99,51%	99,7%	n. 2 SCIA con avvio procedimento sanzionatorio ex DPR 380/01 non concluse favorevolmente			100
							Percentuale di pratiche (SCIA) con interruzioni di termini entro i 30 giorni dal deposito: Num SCIA sospese entro i 30 giorni su totale SCIA sospese	QUALITA4	100%	100%	100%	100%				
							Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back-office)	QUALITA	100%	100%	100%	100%				
							Disponibilità di informazioni sul sito circa la presentazione delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	3,00	3,00	3,00	3,00				
							Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	100%	100%	100%	100%				100
							n° incontri annui con genitori	QUALITA2	31,00	36,00	33,00	29,00				
							Formazione e autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	3,67	3,67	3,50	3,50	PERCENTUALE CALCOLATA SUL TEMPO LAVORO			
							Adeguamento rispetto alle esigenze espresse (rapp. tempo ricevimento reclamo e riposizionamento servizio) in giorni	QUALITA4	9,00	9,00	8,00	10,00				

2025_C	Funzioni primarie	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	2025_C_1_02_EU	ASILI NIDO	Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura(customer genitori fruitori nido)	QUALITA	96%	96%	95%	94%		
							Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	QUALITA3	on	on	on	on		
							partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA	3,00	6,00	3,00	3,00		
							Partecipazione delle famiglie: n.colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3,00	3,00	3,00		
							Partecipazione delle famiglie: n. incontri a tema con esperti per i genitori	QUALITA2	3,00	3,00	3,00	3,00		
							garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sotto i 12 mesi	QUALITA	1/6	1/6	1/6	1/6		
							garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini dai 12 ai 24 mesi	QUALITA2	1/7	1/7	1/7	1/7		
							garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti: rapporto tra educ.e presenza effettiva bambini sopra i 24 mesi	QUALITA2	1/10	1/10	1/10	1/10		
							Garanzia di appropriatezza atti prodotti (% richieste di modifica/integrazione sul tot.n. atti prodotti)	QUALITA3	1	1	1	1		
							n controlli di supervisione dei nido convenzionati	QUALITA2	7,00	8,00	8,00	7,00		
2025_C	Funzioni primarie	SS	EU	UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	2025_C_4_01_EU	Scuole dell'infanzia	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
							n° incontri annui con i genitori	QUALITA2	17,00	19,00	19,00	16,00		
							Formazione ed autoformazione permanente degli educatori	QUALITA2	3,13	3,30	3,00	3,40	percentuale calcolata sul tempo lavoro	
							Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	QUALITA2	1/25	1/25	1/25	1/25		
							Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	QUALITA4	90%	90%	90%	90%		
							Partecipazione delle famiglie: n. incontri con i genitori	QUALITA2	3,00	6,00	3,00	3,00		
							Partecipazione delle famiglie: n. colloqui con i genitori nell'anno scolastico	QUALITA	3,00	3,00	3,00	3,00		
							Garanzia di appropriatezza atti prodotti: Percentuale di richieste di modifica e/o integrazione sul n° totale atti prodotti	QUALITA4	1%	1%	1%	1%		
							Adeguatezza del servizio ai bisogni dell'utenza; tempo di permanenza nel mezzo di trasporto (in minuti)	QUALITA2	30,00	30,00	30,00	30,00		100

2025_B	Funzioni di supporto	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	2025_B_1_07_GI	Ciclo di programmazione e performance	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	QUALITA2	0,00	0,00	0,00	0,00	80
							tempestività: gg. necessari per la predisposizione della Relazione sulla performance dalla ricezione dei dati dall'ufficio Sviluppo Organizzativo	QUALITA4	3,00	4,00	3,00	3,00	
2025_B	Funzioni di supporto	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	2025_B_1_13_GI	Partnership e relazioni internazionali	completezza di rendicontazione delle spese:rapporto fra spese sostenute e spese rendicontate	QUALITA2	100%	100%	100%	0,00	100
							n. delle sezioni internet dedicate alle iniziative dell'ufficio: rapporto fra sezioni web dedicate e progetti dell'ufficio	QUALITA	100%	100%	100%	100%	
							n. aggiornamenti inseriti nelle sezioni internet di progetti e iniziative: rapporto tra aggiornamenti sulle sezioni web dedicate ai progetti e fasi progettuali concluse (es. atti convegni, calendarizzazione incontri, ricerche ecc.)	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	
2025_B	Funzioni di supporto	GI	GI	SERVIZIO SUPPORTO GOVERNANCE, INNOVAZIONE E POLITICHE EUROPEE	2025_B_1_16_GI	Portineria	numero di aperture straordinarie / numero di giorni lavorati	QUALITA2	75%	80%	80%	75%	100
							numero di aperture straordinarie effettuate/numero di richieste di apertura straordinaria	QUALITA4	100%	100%	100%	100%	
							numero di giornate lavorative con apertura assicurata /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%	100%	100%	
							numero di ore di apertura del palazzo comunale in rapporto al numero di ore di apertura degli uffici del palazzo comunale	QUALITA	247%	247%	250%	250%	
							numero di ore di apertura /numero di ore di servizio	QUALITA	100%	100%	100%	100%	
2025_B	Funzioni di supporto	GI	GS	UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO	2025_B_1_08_GS	Supporto agli organi collegiali /politici	Grado di copertura della domanda (n.servizi esterni espletati/n. servizi esterni richiesti)	QUALITA2	100%	100%	100%	100%	100
							tempo medio predisposizione decreto Gonfalone dalla autorizzazione del Sindaco (in giorni)	QUALITA4	1,00	1,00	1,00	1,00	
							tempo medio intercorrente tra la richiesta del cittadino all'Assessore e relativa risposta (tempo medio di risposta: attesa+erogazione)	QUALITA4	1,83	1,62	2,00	1,50	
2025_C	Funzioni primarie						tempo massimo per predisporre pratica per adozione in CC: num. Pratiche predisposte per il CC entro il tempo medio predefinito (30 gg)/Num. Tot. pratiche esaminate dalla CAT	QUALITA4	98%	98%	98%	98%	100

2025_C	Funzioni primarie	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	2025_C_3_01_GT	pianificazione urbanistica e del territorio	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 rilasciati	QUALITA4	99%	100%	100%	99,69%	
2025_C	Funzioni primarie						tempo esame commissione paesaggio (per legge 45 gg): num. Pratiche esaminate entro 30 gg / num totale pratiche	QUALITA4	96%	96%	96%	96%	
2025_C	Funzioni primarie						accesso agli uffici/sportelli: Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/Num. Tot. Giornate lavorative (ufficiali)	QUALITA	76%	80%	75%	74%	
2025_C	Funzioni primarie	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	2025_C_3_02_GT	Edilizia	Accesso agli uffici (sportello front-office e istruttori back office)	QUALITA	100%	100%	100%	100%	100
							Disponibilità di informazioni sul sito circa lo stato di avanzamento delle pratiche: Num di giorni per l'aggiornamento del sito, consultabile dell'utente	QUALITA3	4,03	3,50	3,80	4,00	
2025_C	Funzioni primarie	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	2025_C_3_10_GT	Servizio espropri	tempo medio della emissione del decreto di esproprio dal momento del frazionamento dell'area interessata (fatti salvi i casi in cui intervengono variabili esterne all'ufficio, es. tempi di finanziamento da parte di terzi):	QUALITA4	98%	98%	98%	97%	100
							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 (independentemente dai giorni di ufficiale "apertu	QUALITA	95%	95%	95%	95,30%	
							pubblicazione degli atti secondo la disciplina prevista	QUALITA3	3	3	3	3	numero di giorni necessari per aggiornare il sito web comunale con la pubblicazione dell'atto
2025_C	Funzioni primarie	GT	GT	Servizio Governo del Territorio	2025_C_3_11_GT	Servizio edilizia pubblica	grado di risposta alle richieste di corrispettivo per la modifica del regime giuridico alloggi PEEP: n. richieste di preventivo di spesa presentate nell'anno / n. richieste di preventivo concluse nell'anno	QUALITA2	96%	94%	97%	96%	80
							tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'alloggio PEEP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa.	QUALITA4	12,00	7,00	7,00	10,00	
							tempo massimo di adozione del provvedimento autorizzativo per la modifica regime giuridico dell'immobile PIP, dal momento in cui il richiedente comunica l'adesione al preventivo di spesa:	QUALITA4	12,00	5,00	5,00	12,00	

							pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio	QUALITA3	95%	95%	95%	95%		
2025_C	Funzioni primarie	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	2025_C_1_06_IP	PROGETTI E ATTIVITA' IN TEMA DI INTEGRAZIONE /IMMIGRAZIONE	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20	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)	QUALITA3	6,00	6	6,00	6,00		
							Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15	15,00	15,00		
2025_C	Funzioni primarie	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	2025_C_1_07_IP	Progetti e attività in tema di pari opportunità	tempo massimo dalla presentazione della richiesta alla liquidazione del beneficio	QUALITA4	20,00	20	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)	QUALITA3	6,00	6	6,00	6,00		
							Risposta a reclami o richieste informazioni sul tema delle pari opportunità (tempo medio di risposta)	QUALITA	15,00	15	15,00	15,00		
2025_C	Funzioni primarie	SS	IP	UFFICIO IMMIGRAZIONE, INTEGRAZIONE E PARI	2025_C_4_09_IP	Servizio Civile	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il servizio civile	QUALITA3	100%	100%				100
2025_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2025_A_2_01_MS	Manutenzione del Patrimonio comunale Strade	Tempo di evasione richieste interventi: n. giorni ordinario	QUALITA4	10,00	10,00	10,00	10,00		100
							Garantire la transitabilità in sicurezza della viabilità pubblica: numero di richieste evase/richieste totali	QUALITA4	73%	73%	75%	64%		
2025_B	Funzioni di supporto	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2025_B_1_12_MS	Gestione Autoparco comunale	Percentuale fra gli interventi di manutenzione eseguiti / interventi di manutenzione richiesti dagli uffici	QUALITA2	98%	98%	98%	97%		100
2025_C	Funzioni primarie	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2025_C_3_13_MS	concessioni occupazione suolo pubblico per passi carrabili, per esecuzione lavori stradali di privati ed Enti e varie. Istruttoria e predisposizione ordinanze dirigenziali, transiti in deroga e trasporti eccezionali	tempo rilascio concessioni passi carrabili	QUALITA4	30,00	30,00	30,00	30,00		100
							tempo rilascio concessioni temporanee e permanenti per lavori di privati ed Enti	QUALITA4	30,00	30,00	30,00	30,00		
2025_C	Funzioni primarie	RU	MS	UFFICIO MANUTENZIONE STRADE, CONCESSIONI E AUTOPARCO	2025_C_04_02_MS	SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	N. richieste accettate / n totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100

2025_A	Funzioni di sostenibilità	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	2025_A_2_01_MT	Manutenzione del Patrimonio comunale (stabili, scuole, impianti sportivi, verde pubblico...)	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	87%	87%	87%	87,7%	100
							Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	5,00	5,00	5,00	5,00	
2025_B	Funzioni di supporto	RU	MT	UFFICIO MANUTENZIONE STABILI	2025_B_1_11_MT	Magazzino	Richieste evase. Numero richieste evase / Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100%	100%	100
2025_C	Funzioni primarie	OM	OM	SERVIZIO PROGETTAZIONE OO.PP.	2025_C_3_05_OM	Realizzazione opere pubbliche (programmazione, progettazione, supporto alle procedure di affidamento, direzione lavori, varianti e collaudo)	Approvazione collaudi su collaudi redatti entro il 30 novembre	QUALITA2	3,00	4,00	3,00	3,00	100
							tempi di istruttoria nuove lottizzazioni	QUALITA4	3,00	3,00	3,00	3,00	tempo espresso in giorni. Il dato inserito è stato digitato male, 3 va inteso come 30 gg.
2025_A	Funzioni di sostenibilità	CA	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	2025_A_1_05_PA	Gestione del patrimonio	Esautività della prestazione erogata. (%): percentuale data da pratiche evase relative al patrimonio immobiliare / totale pratiche presentate	QUALITA2	91%	91%	93%	78,57%	100
							Media dei giorni dalla conclusione del procedimento di evidenza pubblica/stipula di contratto.	QUALITA4	28,00	28,00	27,00	27,00	
							Media dei canali informativi utilizzati per la pubblicità dei bandi	QUALITA	3,00	3,00	3,00	3,00	
							Chiarimenti forniti relativamente a bandi concessione beni immobili: percentuale data da chiarimenti forniti entro i termini / richieste di chiarimenti ricevuti	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	
2025_C	Funzioni primarie	CA	PA	UFFICIO GESTIONE DEL PATRIMONIO	2025_C_1_03_PA	Servizio assegnazione alloggi E.R.P	pubblicazione su web della modulistica: numero moduli pubblicati sul sito web comunale /n. totale di moduli utilizzati dall'ufficio (percentuale)	QUALITA3	100%	100%	100%	100%	100
							potenziamento contatti tra ufficio e utenti e.r.p. mediante via informatica PEC per richiesta e accesso a documentazione, informazioni, fascicolo personale (NR RICHIESTE / PRATICHE EVASE %)	QUALITA	100%	100%	100%	100%	sotto il profilo dell'accessibilità, si evidenzia l'intento di allargare la platea degli utenti che possono accedere ad atti e informazioni per via informatica
							n° richieste riesame fondate/h° istanze assegnazione*100	QUALITA2	0	0	nv	0	

2025_A	Funzioni di sostenibilità	SG	PP	UFFICIO PARTECIPAZIONI	2025_A_1_07_PP	Gestione dei rapporti con enti di diversa natura e società partecipate dal Comune di Arezzo.	(Re + Ag)/Dn (rapporto percentuale)	QUALITA2	98%	98	98,1%	100%	[Legenda: Re = analisi e relazioni economiche e di controllo sulle partecipate; Ag = analisi e documentazione giuridico-economica preliminare; Dn = numero di decisioni proposte/adottate (assemblee ed organi dell'ente)]	100
							Tm = (Tc - Ta)/n (giorni lavorativi)	QUALITA4	7,13	7,13	7,20	7,00	[Legenda: Tm = tempo di risposta; Ta = data arrivo dati; Tc = data relazione; n = n. relazioni per anno] Il valore atteso deve essere inteso come intervallo chiuso, tra un minimo ed un massimo espresso in giorni lavorativi	
							Numero di canali informativi utilizzati/anno.	QUALITA4	3,00	3,00	3,00	3,00	Sito istituzionale dell'Ente; Albo Pretorio; Ministero dell'Economia - Portale Tesoro.	
							Numero dei report informativi pubblicati sul sito istituzionale/anno.	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00	Reportistica sui flussi finanziari verso le società/enti (art. 22, D. Lgs. 33/2013); Enti pubblici vigilati; Società partecipate; Enti di diritto privato controllati; Rappresentazione grafica. (Le pubblicazioni di cui all'art. 1 co. 735 della l. 296/2006 sono state abrogate dall'art. 28, lett. e. del d.lgs 175/2016.)	
							n° giorni lavorativi intercorrenti tra l'invio delle proposte di entrata/uscita e la predisposizione della bozza di bilancio	QUALITA4	7,00	7,00	7,00	7,00		
							Numero giornate apertura ufficio/numero giornate lavorative totali: percentuale	QUALITA	100%	100%	100%	100%		
							Progetto Open Bilancio	QUALITA3	2,00	2,00	2,00	2,00		

2025_A	Funzioni di sostenibilità a	RA	RA	SERVIZIO FINANZIARIO	2025_A_1_03_RA	Bilancio e programmazione	tempo intercorrente tra ricevimento provvedimento/atto e apposizione visto (gg lavorativi)	QUALITA4	3	3	2,71	2,98	Nel 2025 non è stato possibile mantenere il trend positivo dell'indicatore in quanto l'ufficio ha dovuto istruire un numero più elevato di atti rispetto al 2024. Inoltre il Servizio Finanziario è carente di una unità di personale da Giugno 2024. Questo oltre alla mole sempre più alta di adempimenti richiesti fa sì che i colleghi che si occupano dell'istruttoria degli atti siano impegnati sempre più in altri processi. Infine occorre rimarcare la complessità sempre maggiore della attività	100
2025_A	Funzioni di sostenibilità a	RU	RU	PROGETTO SERVIZIO INFRASTRUTTURE STRATEGICHE E MANUTENZIONE	2025_A_2_01_RU	Manutenzione del Patrimonio comunale (stabili, scuole, impianti sportivi, verde pubblico...)	Totale richieste evase. Nume richieste evase / totale richieste	QUALITA2	97%	97%	97%	97%		100
							Tempo di evasione di una richiesta. Verifica dei tempi di intervento	QUALITA4	3,00	3,00	3,00	3,00		
2025_C	Funzioni primarie	RU	RU	PROGETTO SERVIZIO INFRASTRUTTURE STRATEGICHE E MANUTENZIONE	2025_C_3_09_RU	Pubblica illuminazione	Percentuale di installazione di nuovi punti luce ad alta efficienza (LED) / totale punti luce esistenti	QUALITA2	24%	24%	24%	24%		100
2025_C	Funzioni primarie	RU	RU	PROGETTO SERVIZIO INFRASTRUTTURE STRATEGICHE E MANUTENZIONE	2025_C_3_12_RU	Gestione patrimonio forestale regionale e patrimonio forestale comunale.	progetti in materia di manutenzione di foreste: n. progetti approvati/ n. progetti presentati	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
							Percentuale quintali di legna venduta /totale legna tagliata	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		
2025_B	Funzioni di supporto	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2025_B_1_10_SD	Servizi statistici	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	QUALITA4	100%	100 %	100%	100%	Numero delle rilevazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale delle rilevazioni disposte dal PSN	100
							Raccolta Elaborazione e Pubblicazione web dei dati derivanti da rilevazioni e indagini: Numero dei report pubblicati / numero delle rilevazioni compiute	QUALITA3	100%	100 %	100%	100%		
							Regolarità della prestazione erogata in riferimento al quadro normativo, alla disciplina procedimentale, alle risorse disponibili: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Anagrafe accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA2	0	0	0	0		100

2025_C	Funzioni primarie	SG	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2025_C_2_01_SD	Anagrafe	Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta, lo svolgimento dell'istruttoria e l'erogazione della prestazione: Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	100%	100 %	100%	100%	Per i procedimenti di residenza è previsto il silenzio assenso allo scadere del termine di legge (45 giorni)	
							Publicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne	QUALITA3	10,00	10,00	10,00	10,00		
2025_C	Funzioni primarie	SG	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2025_C_2_02_SD	Stato civile	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero di ricorsi contro le decisioni dell'Ufficiale di Stato civile accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA2	0,00	0,00	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 dalla normativa / numero totale di richieste di prestazione pervenute	QUALITA4	99%	99 %	99%	99%	Relazione RPCT 11/2025	
							Publicazione sul sito web delle informazioni concernenti l'erogazione del servizio, la documentazione necessaria, i termini delle procedure: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio inserite nel sito web per mantenerne	QUALITA3	20,00	20,00	20,00	20,00		
							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	12.396,00	14.366,00	13.013,00	13.265,00		
2025_C	Funzioni	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2025_C_2_03_SD	servizi elettorali	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata rispetto al quadro giuridico-normativo: Numero dei ricorsi contro il procedimento elettorale accolti in sede amministrativa o giudiziaria	QUALITA2	0,00	0,00	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	QUALITA4	100%	100 %	100%	100%		

	primarie	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2025_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	Accesso privilegiato al servizio da parte degli utenti (elettori, presentatori lista, candidati) nel periodo successivo alla pubblicazione dei comizi elettorali: Giorni lavorativi nei quali è garantito un orario eccedente l'apertura ordinaria / totale gio	QUALITA	50%	50 %	50%	50%		
							Pubblicazione sul sito web delle notizie concernenti il procedimento elettorale, la formazione delle liste, l'ubicazione dei seggi, le modalità di esercizio del diritto di voto: Frequenza annua degli aggiornamenti apportati alle informazioni sul servizio	QUALITA3	16,00	16,00	16,00	16,00		
2025_C	Funzioni primarie	SS	SD	UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA	2025_C_2_05_SD	Notificazione e pubblicazione all'albo	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sull'erogazione del servizio	QUALITA3	4,00	4,00	4,00	4,00		100
2025_B	Funzioni di supporto	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	2025_B_1_08_SG	Supporto agli organi collegiali /politici	Supporto agli amministratori e alla struttura: nr pareri resi entro 30gg / pareri resi >=80%	QUALITA4	100%	100%	100%	100%		100
2025_B	Funzioni di supporto	SG	SG	SEGRETERIA GENERALE	2025_B_1_09_SG	Affari generali	Percentuale relativa alle deliberazioni cui apportare correzioni rispetto al totale delibere	QUALITA2	20%	20%	20%	20%		80
							Giorni che intercorrono tra approvazione della proposta in Giunta e la stesura dell'atto pronto per la firma	QUALITA4	1,00	1,00	1,00	1,00		
							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.	QUALITA	99%	100%	100%	100%		
							accessibilità al pubblico dall'albo on line: tempo necessario per garantire il ripristino di eventuali anomalie (giorni)	QUALITA3	1,00	1,00	1,00	1,00		
							procedimento di accesso civico: n. procedimenti conclusi entro 25gg dalla richiesta / n. procedimenti >=80%	QUALITA4	84%	75%	82%	70%	richieste di accesso civico gestite dalla SG: prot. 88699, 91459, 113329, 150317	
2025_B	Funzioni di supporto	SS	SL	UFFICIO SPORTELLLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	2025_B_1_15_SL	Centralino	numero di giornate lavorative di funzionamento del centralino /numero totale di giornate lavorative ufficiali	QUALITA	100%	100%	100%	100%		100
							numero di ore di apertura del centralino/numero di ore di servizio	QUALITA	100%	100%	99%	100%		
							tempo dedicato all'aggiornamento dei numeri telefonici/ore lavorate	QUALITA3	16%	16%	16%	17,40%		
2025_C	Funzioni primarie	SS	SL	UFFICIO SPORTELLLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	2025_C_2_04_SL	Servizio sportello polifunzionale	tempo medio di erogazione di servizio	QUALITA4	18,00	18,00	18,00	18,00		100
							tempo medio per appuntamento (gg lavorativi di attesa per appuntamento - calcolati su base annua come media per tutti i servizi con rilevazione settimanale)	QUALITA4	5,90	5,80	5,80	7,00	Nuovo indicatore da ottobre 2023	

							numero di richieste di informazione pervenute via e-mail	QUALITA3	3.563,00	4.000,00	3.500,00	4.188,00		
2025_C	Funzioni primarie	SS	SL	UFFICIO SPORTELLO POLIVALENTE PROTOCOLLO E ARCHIVIO	2025_C_2_07_SL	Protocollo e archiviazione documentale	numero di appuntamenti on line sul totale degli accessi al servizio	QUALITA	100%	100			Il valore si riferisce al periodo di utilizzo dell'agenda. Nel corso del 2025 l'agenda appuntamenti per ricerche storiche è stata dismessa. Gli appuntamenti sono stati gestiti per mail o telefonicamente	100
2025_A	Funzioni di sostenibilità	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	2025_A_1_01_SO	Gestione risorse umane	Modulistica disponibile su intranet	QUALITA	96%	96%	96%	96,40%		100
							Numero giorni necessari per aggiornamenti sezione intranet dell'ufficio personale	QUALITA3	5,03	5	5,00	5,10		
2025_A	Funzioni di sostenibilità	SO	SO	SERVIZIO PERSONALE	2025_A_1_02_SO	SVILUPPO RISORSE UMANE	Rapporto fra assunzioni programmate ed effettuate	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
							Formazione ed D.Lgs 81/2008 effettuata/formazione da effettuare per obbligo di legge	QUALITA2	100%	100%				
2025_B	Funzioni di supporto	SS	SS	SERVIZIO WELFARE, EDUCAZIONE E SERVIZIO AL CITTADINO	2025_B_1_03_SS	Comunicazione	numero di reclami evasi nel tempo dato/numero di reclami ricevuti	QUALITA2	96%	99,60%	98,17%	96,12%		100
							numero di richieste evase nel tempo dato/richieste di pubblicazione	QUALITA4	100%	100%	100%	100%		
							Mantenimento/miglioramento del livello di accessibilità del sito	QUALITA	parzialmente conforme	conforme	parzialmente conforme	parzialmente conforme		
2025_C	Funzioni primarie			UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	2025_C_1_08_ST	GESTIONE ALBI TERZO SETTORE ED ELENCO COMUNALE - GESTIONE RUNTS	RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE INFORMAZIONI SUL TERZO SETTORE 7gg lavorativi	QUALITA4	4,67	3,00	3,00	5,00		100
2025_C	Funzioni primarie	SS	ST	UFFICIO SPORT, GIOVANI E TERZO SETTORE	2025_C_4_05_ST	Realizzazione servizi finalizzati alla promozione sportiva	Tempi di risposta tra la presentazione istanza di concessione in uso impianti sportivi e palestre e risposta all'utente	QUALITA4	2,00	2,00	2,00	2,00		100
							Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e le modalità di contatto	QUALITA3	in tempo reale	in tempo reale	in tempo reale	in tempo reale		

2025_A	Funzioni di sostenibilità a	RA	TR	UFFICIO TRIBUTI	2025_A_1_06_TR	Tributi	efficacia del contrasto all'evasione IMU: entità gettito IMU recuperato riferito all'annualità oggetto di accertamento / entità del gettito IMU versato in autoliquidazione dai contribuenti riferito all'annualità oggetto di accertamento	QUALITA2	22%	21,08%	23,2%	20,3%	L'indicatore di efficacia è calcolato tenendo conto dell'entità lorda degli avvisi di accertamento riferiti all'anno 20120 indipendentemente dall'anno di emissione.	80
							tempo medio in giorni di risposta nel contenzioso tributario; (data deposito ricorso o appello da parte del contribuente - data deposito memoria difensiva) / numero ricorsi o appelli presso le CGT o in cassazione pervenuti da contribuenti	QUALITA4	27,00	26,00	25,00	28,00		
							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	31,00	37,00	31,00	31,00	numero di file di informazione su tutti i tributi locali gestiti o di cui si è titolari inseriti nel sito del Comune	
							completezza delle informazioni contenute negli avvisi di accertamento: n. di accertamenti emessi nell'anno annullati / n. di accertamenti emessi nell'anno	QUALITA3	5%	3,5%	5,55%	3,9%	si considerano gli accertamenti emessi ai fini IMU e TARI.	
2025_C	Funzioni primarie	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	2025_C_4_06_TU	programmazione, organizzazione, gestione, sedi ed attività attività espositive	Publicazione nel sito web delle informazioni tematiche e news. Numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	11,00	11,00	11,00	11,00		100
2025_C	Funzioni primarie	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	2025_C_4_07_TU	organizzazione e gestione teatri e spettacoli dal vivo:prosa, musica,danza	Compiutezza: n. di richieste soddisfatte/ n. richieste pervenute	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
							Prontezza nella realizzazione del monitoraggio: tempo necessario tra rilevazione del problema e segnalazione dell'intervento da svolgere	QUALITA4	1,00	1,00	1,00	1,00		
							Publicazione nel sito web delle informazioni tematiche e news. Numero aggiornamenti annuali effettuati.	QUALITA3	21,00	21,00	18,00	24,00		
2025_C	Funzioni primarie	SG	TU	UFF. POLITICHE CULTURALI E TURISTICHE	2025_C_4_09_TU	Giostra e Folklore	Esautività dell'informazione fornita: Numero richieste info sui biglietti evase / Numero totale richieste	QUALITA2	100%	100%	100%	100%		100
							risposta alle richieste di informazioni	QUALITA4	1,98	1,98	1,70	1,75		
							Pertinenza della informazione fornita: Numero reclami presentati	QUALITA3	1,00	1,00	1,00	1,00		

2025_C	Funzioni primarie	GT	UT	UFFICIO S.U.A.P. E ATTIVITA' PRODUTTIVE	2025_C_3_08_UT	Servizi alle imprese e commercio	*AFFIDABILITA' (pertinenza prestazione erogata) Misura il rispetto delle normative applicabili da parte dell'ufficio*: N° reclami accolti su dinieghi autorizzatori	QUALITA2	0,00	0,00	0,00	0,00		80
							TEMPO MAX dalla presentazione della richiesta alla effettiva erogazione: N° prestazioni effettuate nei termini previsti dalla normativa di riferimento / N° totale richieste di prestazioni	QUALITA4	100%	100%	100%	100%		
							accessibilità al front office di 2° livello: n ore di apertura del F/O /totale ore lavorate	QUALITA	100%	100%	100%	100%	E' compreso il tempo disponibile per gli appuntamenti	
							Verifica nel sito web della correttezza delle informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi: n aggiornamenti annuali delle schede inserite nel sito	QUALITA3	10,00	9,00	14,00	12,00		