



# Monitoraggio **PROCEDIMENTI** della Gestione 2021

3<sup>^</sup> quadrimestre

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2021**
**Processo: SF00 0054 0000 Gestire i rimborsi**
**Responsabile: SF31 VALADE' MANUELA**

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
1) Evadere le pratiche di rimborso, aventi copertura in Bilancio, nei tempi attesi (n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi >=...%)	75%	<b>RESP. PROCESSO: VALADE' MANUELA</b> Ai sensi della normativa vigente il comune è tenuto a rimborsare ai cittadini aventi diritto le somme versate erroneamente entro i termini definiti dalla legge/regolamenti. Il rispetto dei tempi programmati (scadenze) per i rimborsi permette al servizio di misurare la propria performance e consente di influire sulla soddisfazione del contribuente/cliente					
Incidenza dei rimborsi extratributari e tributari evasi nei termini sul totale delle richieste di rimborso presentate - settore SF >=...%	75%	Efficacia quantitativa	annuale	31/12/2021	100%	✓	
Incidenza dei rimborsi extratributari e tributari evasi nei termini sul totale delle richieste di rimborso presentate - TUTTI I SETTORI >=...%	75%	Efficacia	annuale	31/12/2021	100%	✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2020	2019	
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore DG	2590	DG31	31/12/2021	0	2	0	
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore PT	3150	PT22	31/12/2021	0	1	0	
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore PL	5190	PL20	31/12/2021	14	22	11	
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore SC	6300	SC99	31/12/2021	263	327	14	
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore SF	7200	SF38	31/12/2021	211	225	268	
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore DG	2591	DG31	31/12/2021	0	2	0	
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore PT	3151	PT22	31/12/2021	0	1	0	
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore PL	5191	PL20	31/12/2021	14	22	11	
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore SC	6301	SC99	31/12/2021	263	327	14	
n° totale richieste di rimborso ICI - TARSU e TOSAP - settore SF	7205	SF38	31/12/2021	211	233	268	
N° totale pratiche di rimborso tributario ed extratributario evase nei tempi - totale settore SF	7210		31/12/2021	211	225	268	
N° totale pratiche di rimborso tributario e extratributario presentate - totale settore SF	7215		31/12/2021	211	233	268	

<b>Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2021</b>							
Totale pratiche di rimborso evase nei termini (Tutti i Settori)	7580		31/12/2021	488	589	303	
Totale pratiche di rimborso presentate (Tutti i Settori)	7581		31/12/2021	488	597	314	
N° provvedimenti di rimborso extratributari, aventi copertura in bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore SF	7589	SF20	31/12/2021	0	0	0	
n° totale richieste di rimborso extratributario aventi copertura in Bilancio - Settore SF	7590	SF20	31/12/2021	0	0	0	
Incidenza dei rimborsi tributari evasi nei termini sul totale delle richieste di rimborso presentate >=...%	7206		31/12/2021	100%	96,57%	100%	
n° totale provvedimenti di rimborso ICI evasi nei termini (accoglimento o diniego)	7197	SF38	31/12/2021	47	79	69	
n° totale provvedimenti di rimborso TARSU evasi nei termini (accoglimento o diniego)	7198	SF38	31/12/2021	116	146	199	
n° totale provvedimenti di rimborso TOSAP evasi nei termini (accoglimento o diniego)	7199	SF38	31/12/2021	48	0	0	
n° totale provvedimenti di rimborso ICI evasi (accoglimento o diniego)	7202	SF38	31/12/2021	47	84	69	
n° totale provvedimenti di rimborso TARSU evasi (accoglimento o diniego)	7203	SF38	31/12/2021	116	149	199	
n° totale provvedimenti di rimborso TOSAP evasi (accoglimento o diniego)	7204	SF38	31/12/2021	48	0	0	
Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA, PT22 CASCIANO CRISTINA, PL20 BERARDI MARISA, SC99 PARRAVICINI SILVIA, SF38 ZAMPIERI BARBARA, SF20 AMATO LOREDANA							

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2021**
**Processo: SF00 0057 0000 Gestire il catasto**
**Responsabile: SF03 FERRARI ROBERTO**

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
	Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
1) Accedere al catasto (n° fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta =....%)	100%	Con l'apertura del servizio catasto sul territorio di Paderno Dugnano il cittadino può accedere ai dati catastali senza doversi recare all'Agenzia del Territorio di Milano o evitando di avvalersi di un tecnico professionista. L'indicatore misura la performance del servizio ed indirettamente il grado di soddisfazione del cliente.						
incidenza percentuale dei fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta	100%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	30/04/2021	100%		✓	
incidenza percentuale dei fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta	100%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2021	100%		✓	
incidenza percentuale dei fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta	100%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2021	100%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2020	2019		
n. fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta	7261	SF03	30/04/2021	282		52		
			31/08/2021	516	218	94		
			31/12/2021	704	260	140		
n. fogli di osservazione evasi (esclusi diniegati-improcedibili-archiviati)	7262	SF03	30/04/2021	282		52		
			31/08/2021	516	218	94		
			31/12/2021	704	260	140		
n. fogli di osservazione presentati	7263	SF03	30/04/2021	282		55		
			31/08/2021	516	218	98		
			31/12/2021	711	260	140		

Responsabili Rilevazione: SF03 FERRARI ROBERTO

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
	Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
2) Capacità di gestione (n° fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%	La rilevazione dell'indicatore è finalizzata a misurare una ulteriore dimensione della qualità dei servizi, quella della elasticità. Come definita nella delibera n.3 del 2012 della CiVIT l' <b>elasticità</b> è "la capacità di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti". L'indicatore rileva, da parte del servizio, la capacità di gestire puntualmente tutte le richieste dei cittadini qualunque sia il numero delle stesse, da parte del cittadino utente, misura invece la sua soddisfazione nell'aver ottenuto una risposta.						

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2021**

Incidenza percentuale della capacità di gestione (n° fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%	Efficacia	annuale	31/12/2021	100,14%	<b>X</b>
--	------	-----------	---------	------------	---------	----------

Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2020	2019
n° fogli di osservazione diniegati-improcedibili-archiviati	7266	SF03	31/12/2021	1	0	0
n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiusi anticipatamente nell'anno	7267	SF03	31/12/2021	704	231	140
Sommatoria fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati	7271		31/12/2021	705	260	140

Responsabili Rilevazione: SF03 FERRARI ROBERTO

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
3) Gestire le volture (n° volture dei dati catastali relativi a TERRENI e FABBRICATI)	0						
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2020	2019	
N° volture dei dati catastali relativi a TERRENI	7272	SF03	31/12/2021	2	1	6	
N° volture dei dati catastali relativi a FABBRICATI	7273	SF03	31/12/2021	21	5	36	
Sommatoria volture dati catastali relativi a TERRENI e FABBRICATI	7275		31/12/2021	23	6	42	

Responsabili Rilevazione: SF03 FERRARI ROBERTO