

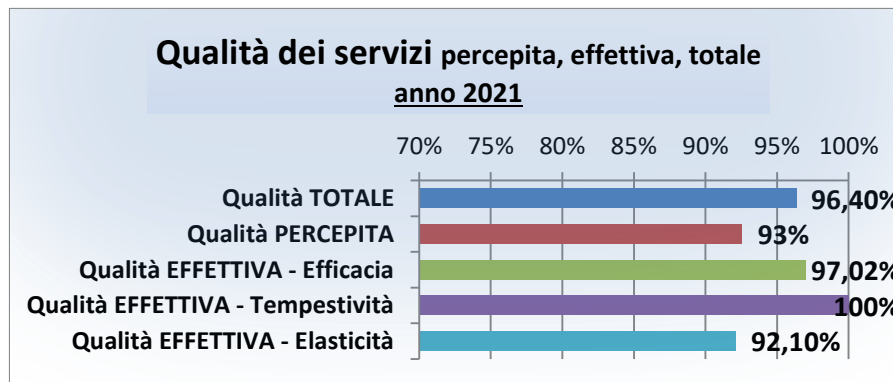
Risultati sulla qualità dei servizi erogati – anno 2021
(estratto da “Relazione sulla Performance - i risultati dell’anno 2021”)

Nel Piano della Performance 2021-2023 (P.P.) - al parag. 5.2 - sono riportati gli obiettivi-indicatori e gli standard per misurare la qualità dei servizi che il Comune eroga ai suoi cittadini. Gli stessi obiettivi-indicatori sono contrassegnati con una “X” nell’apposita colonna “servizio erogato” nell’allegato al P.P..

La % di raggiungimento sul livello di qualità dei servizi, per l’anno 2021, ha determinato una performance di Ente del 96,4%.

Nel Comune di Paderno Dugnano la qualità dei servizi è espressa in termini di qualità effettiva, cioè di efficacia, tempestività ed elasticità, e di qualità percepita, di cui si sintetizzano i risultati:

Qualità	Qualità EFFETTIVA			Qualità PERCEPITA
	Efficacia	Tempestività	Elasticità	
	97,02%	100%	92,1%	92,53%
Qualità TOTALE	96,4%			



**(estratto da “Stato di attuazione DUP sezione strategica e PEG/P.P. - Performance organizzativa – Report di sintesi al 31 dicembre 2021”
deliberazione di Giunta Comunale n. 52 del 18/03/2022)**

Nel Piano della Performance - al parag. 5.2 “L’elenco dei servizi e la misurazione della qualità” - sono stati individuati gli obiettivi-indicatori e gli standard per misurare la qualità dei servizi che il Comune eroga ai suoi cittadini. Gli stessi obiettivi-indicatori sono contrassegnati con una “X” nell’apposita colonna “servizio erogato” nell’allegato al P.P.

Nella tabella a fianco è riportata la % di raggiungimento della qualità dei servizi erogati dai settori, determinata dai risultati degli obiettivi assegnati, a rilevazione quadrimestrale.

Nel paragrafo successivo si riporta “L’elenco dei servizi” ed i risultati degli obiettivi/indicatori che determinano una performance di Ente del 96,4% sulla qualità dei servizi.

<u>IL TREND</u>	2021	2020	2019
La qualità dei servizi	96,4%	96,88%	96,54%

QUALITA' DEI SERVIZI				
SETTORI	ANNO 2021		ANNO 2020	
	gestiti	% raggiungimento *	gestiti	% raggiungimento *
DG	5	100	5	100
PG	/	/	8	95,14
PL	21	94,01	24	93,27
PT	19	87,98	12	99,52
SC	19	100	19	100
SF	9	100	8	100

** La % di raggiungimento è calcolata solo su obiettivi gestiti e chiusi nel modo seguente: 1) se si raggiunge il valore-obiettivo programmato si attribuisce il 100%; 2) se non si raggiunge il valore-obiettivo programmato e questo è 100, si attribuisce il risultato raggiunto; 3) se non si raggiunge il valore-obiettivo programmato e questo è inferiore a 100, si rapportano proporzionalmente a 100 e si attribuisce il risultato così rideterminato; 4) si effettua la media dei risultati.*

La qualità di un servizio dipende da molteplici fattori, alcuni osservabili altri non osservabili, variamente connessi tra loro e può essere espressa, perseguita e rappresentata in vari modi.

Nel Comune di Paderno Dugnano la qualità dei servizi è espressa in termini di qualità effettiva, cioè di efficacia e di elasticità, di tempestività e di qualità percepita.

La qualità effettiva misura l'efficacia di un servizio, indica cioè in che modo e in che misura un'organizzazione eroga servizi di buona qualità, che danno cioè una risposta pronta e puntuale alle richieste degli utenti. L'analisi della qualità effettiva, dell'efficacia e dell'elasticità, intesa quest'ultima come capacità di gestione, può essere considerata una rappresentazione dell'efficacia interna del processo di erogazione ed i risultati supportano il miglioramento continuo dei servizi erogati.

La misurazione della qualità percepita fornisce informazioni sulla soddisfazione dell'utente per il servizio erogato.

Nelle tabelle che seguono è inserito (*) laddove non è stata rilevata una % di raggiungimento in quanto non sono state presentate richieste da parte dei cittadini che abbiano attivato l'erogazione di quel servizio.

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'EFFICACIA	Standard 2021	% raggiungimento al 31/12
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / richieste pervenute in materia di igiene urbana =... %)	100	100
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli effettuati e conclusi in materia ambientale / n° controlli richiesti in materia ambientale =... %)	100	100
P03	T	Rilasciare le autorizzazioni di Polizia Locale-Pubblica Sicurezza-Viabilità-Ambiente-Attività produttive nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100	96,10
P04	SC	Concessioni culturali e sportive evase nei tempi (Richieste di concessioni culturali e sportive evase ENTRO 30 giorni / concessioni culturali e sportive rilasciate = ...%)	100	100
P04	PL	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100	100
P04	DG	Rilasciare le concessioni delle sedi di Quartiere e della sala Consiliare entro i tempi stabiliti (n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo / n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate =...%)	100	100
P11	PL	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio - sorveglianza mercati, sessioni controlli con Tele-laser, sessioni controlli con Etilometro, interventi realizzati / interventi programmati =...%)	100	100
P12	PL	Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (n° provvedimenti di accoglimento o di diniego su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale emessi ENTRO 30 gg. / n° provvedimenti di accoglimento o di diniego emessi su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale = ...%)	100	100
P13	PT	Eseguire gli interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI (n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI - e valutati urgenti dal servizio competente - eseguiti in 30 giorni / n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, valutati urgenti dal servizio competente)	90	100
P18	PL	Albo scrutatori nei tempi (n° iscrizioni all'albo scrutatori per i seggi elettorali effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo scrutatori presentate)	100	100

P18	PL	Albo dei Presidenti di seggio elettorale nei tempi (n° iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale presentate)	100	100
P19	PL	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi nei termini attesi / atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi = al ..%)	100	89,66
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di patrocini e/o contributi gestiti ENTRO 30 giorni dall'indirizzo assessorile / n° richieste di patrocini e/o contributi evase = ... %)	100	100
P23	PT	Realizzare interventi per disinfezioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfezioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfezioni e derattizzazioni = .. %)	100	100
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfezioni e derattizzazioni (n° interventi non programmati per disinfezioni e derattizzazioni risolti / n° totale interventi segnalati per disinfezioni e derattizzazioni non programmati =... %)	100	100
P29	SC	Evadere richieste di contributo economico e interventi a favore della persona entro 60 giorni (richieste di contributi economici, sfratti, assegni familiari, sostegno maternità, assegnazioni, orti, FSA, ERP evase ENTRO 60 giorni / richieste di contributo economico e interventi a favore della persona presentate =...%)	100	100
P32	Ente	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami chiusi con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° disservizi/reclami chiusi >=... %)	90	100
P33	T	Gestire l'accesso agli atti nei tempi (n° risposte rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso =...%)	100	93,1
P33	Ente	Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni nei tempi (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali evase ENTRO 20 giorni / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali =...%)	100	100
P33	DG	Gestire l'accesso civico (n° risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento / non accoglimento a richieste di accesso civico =...%)	100	100
P35	Ente	Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n° risposte al cittadino ENTRO 30 giorni / n° risposte al cittadino a petizioni =%)	100	100
P40	SF	Comunicazioni al cittadino nei tempi (n° comunicazioni inviate al "ritrovatore" del bene ENTRO 10 giorni dalla data di acquisizione del diritto sul bene / n° comunicazioni inviate = ... %)	100	100
P41	SF	Gestione apertura sinistri nei tempi (n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino entro 30 giorni / n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino =... %)	100	100
P46	PL	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCIA verificate = ...%)	100	100
P46	PL	Rilasciare le autorizzazioni SUAP nel rispetto dei tempi (Autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100	100
P54	T	Evadere le pratiche di rimborso nei tempi attesi (n° provvedimenti di rimborso evasi - accoglimento o diniego - nei termini attesi / n° totale richieste di rimborso >=...%) - TRASVERSALE	75	96,50
P57	SF	Accedere al catasto (n° fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta / n° fogli di osservazione evasi =....%)	100	100
P60	PT	Rilasciare i permessi di costruire residenziali entro 60 giorni (n° permessi di costruire residenziali rilasciati ENTRO 60 giorni / n° permessi di costruire residenziali rilasciati = ... %)	100	100

P60	PT	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° SCIA residenziali verificate nei tempi / n° totale SCIA residenziali verificate = ...%)	100	98,48
P60	PT	Rilasciare i permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive entro 60 giorni (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive rilasciati ENTRO 60 giorni / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive rilasciati = ... %)	100	72,73
P60	PT	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate = ...%)	100	100
P61	SF	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati =...%)	100	100
P82	PT	Attestazioni idoneità alloggiative: una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100	59,70
P82	SC	Sportello immigrazione: richieste di appuntamento evase nei tempi (n° appuntamenti fissati entro 15 gg dalla richiesta / n° appuntamenti richiesti = ...%)	100	100
% qualità effettiva – l'efficacia				97,2

Processo	Sett.	La misurazione della qualità PERCEPITA	Standard	% raggiungimento al 31/12
P24	SC	Servizi all'infanzia capaci di soddisfare i bisogni: grado di soddisfazione dei servizi all'infanzia >=...%	85	97,30
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative >=%	90	96,41
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >=%	90	92,19
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80	95,770
P78	SC	Gradimento del servizio di front office (grado di soddisfazione del servizio di front-office >=... punti) - frequenza biennale	8 (su 10)	8,10
% qualità percepita				92,53

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: LA TEMPESTIVITA'	Standard	tempi medi rilevati	% raggiungim.
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale e igienico-sanitaria per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no	15/	/
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no	16/	/
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.	no	12/	/
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni di Polizia Locale per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no	7/	/
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.	59 gg	43,7	100
P04	PL	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	no	18/	/
P19	PL	Tempo medio (minuti) di attesa allo sportello dei servizi demografici	no	0	/
P29	SC	Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità	no	0	/
P46	PL	Tempi medi di rilascio A.U.A. dopo la ricezione degli atti conclusivi della Città Metropolitana	no	10	/

P46	PL	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 60 gg. <= ...gg.	58 gg	53	100
P46	PL	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 90 gg. <= ...gg.	85 gg	55	100
P46	PL	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 120 gg. <= ...gg.	115 gg	0	/
P48	Ente	Tempestività dei pagamenti ai creditori (Indicatore ANNUALE di Tempestività dei pagamenti – ai sensi del DPCM 22/9/2014)	no	/	no
P60	PT	Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)	no	38	no
P78	SC	Tempo medio di attesa allo sportello di front office (URP)	no	2 min.	no
P60	PT	Capacità di gestione (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100/	no
P82	PT	Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	49,65	no
% qualità effettiva – la tempestività					//

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'ELASTICITA'	Standard	% raggiungim. al 31/12
P03	PT	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P03	SC	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P04	PL	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni cimiteriali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P04	DG	Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P12	PL	Capacità di gestione (n° istanze di accesso CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO)	100	100
P29	SC	Capacità di gestione (n° contributi economici e interventi a favore della persona CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° richieste di contributo economico e interventi a favore della persona con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P33	T	Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-dinegate-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P46	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	5,26

P57	SF	Capacità di gestione (n° fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P60	PT	Capacità di gestione (n° permessi di costruire residenziali CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire residenziali che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
% qualità effettiva – l'elasticità				92,1