



# Monitoraggio **PROCEDIMENTI** della Gestione 2022

3<sup>^</sup> quadrimestre


**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2022**
**Processo: SF00 0033 0000 Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato**
**Responsabile: SF20 AMATO LOREDANA**

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.
	Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	
1) Gestire l'accesso agli atti nei tempi (n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da CITTADINI = ...%)	100%	<b>RESP. PROCESSO: BOZZATO VALERIA</b> Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto, a chiunque vi abbia un interesse, il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla legge. Il monitoraggio sulla gestione nei tempi delle richieste di accesso agli atti permetterà al servizio di misurare il proprio grado di performance e, anche se solo indirettamente, il grado di soddisfazione dell'utenza. Si specifica come sono rilevati i dati per settore: 1) per il settore SC comprendono: la gestione degli accessi agli atti formale ed informale del settore SC e la gestione degli accessi informali del settore PT; 2) per il settore PT comprendono la gestione degli accessi agli atti formale; 3) per tutti gli altri settori comprendono: la gestione degli accessi agli atti formale ed informale del settore.				
% risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore SF	100%	Efficacia	quadrimestrale	30/04/2022	100%	✓
% risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore SF	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2022	100%	✓
% risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore SF	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2022	100%	✓
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2021	2020
n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore SF	7593	SC12	30/04/2022	2	0	
			31/08/2022	2	1	2
			31/12/2022	4	2	3
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore SF	7594	SC12	30/04/2022	2	0	
			31/08/2022	2	73	2
			31/12/2022	4	2	3
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore SF	7034	SC12	31/12/2022	0	0	0
Responsabili Rilevazione: SC12 MUTTI FERNANDA						

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2022						
Descrizione Obiettivo	Finalità					
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato	Ragg.
2) Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni dei consiglieri da parte dei settori (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali=...%)	100%					
<b>RESP. PROCESSO: BOZZATO VALERIA</b> Per assicurare lo svolgimento dell'esercizio di mandato da parte di consiglieri comunali, tutti i settori dell'Ente devono fornire tempestivamente (entro 15 gg dalla nota della segreteria generale) le risposte e i documenti. L'obiettivo intende misurare i tempi entro cui queste risposte e i documenti devono pervenire alla segreteria generale che cura la trasmissione ai consiglieri richiedenti. Se un Consigliere presenta una richiesta di accesso che interessa più Settori dell'Ente, la richiesta è conteggiata più volte per poter essere assegnata ai diversi settori e consentire la misurazione della performance per ogni settore interessato.						
Incidenza percentuale richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG = al previsto - settore SF	100%	Efficacia	quadrimestrale	30/04/2022	100%	✓
Incidenza percentuale richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG = al previsto - settore SF	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2022	100%	✓
Incidenza percentuale richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG = al previsto - settore SF	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2022	100%	✓
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2021	2020
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG - settore SF	7026	DG31	30/04/2022	1	3	
			31/08/2022	1	4	0
			31/12/2022	1	6	0
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore SF	7027	DG31	30/04/2022	1	3	
			31/08/2022	1	4	0
			31/12/2022	1	6	0
Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA						

Descrizione Obiettivo	Finalità					
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato	Ragg.

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2022**

3) Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%	<b>RESP. PROCESSO: BOZZATO VALERIA</b> 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 <b>l'elasticità è</b> "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.				
Incidenza percentuale della capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO) - settore SF	100%	Efficacia	annuale	31/12/2022	100%	
<b>Indicatore</b>	<b>Codice</b>	<b>Resp.Ril</b>	<b>Data Rilevazione</b>	<b>Rilevato</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore SF	7030	SC12	31/12/2022	4	2	3
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore SF	7031	SC12	31/12/2022	4	2	3
Responsabili Rilevazione: SC12 MUTTI FERNANDA						

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2022**
**Processo: SF00 0035 0000 Gestire la partecipazione popolare**
**Responsabile: SF20 AMATO LOREDANA**

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.
	Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	
Una risposta alle petizioni da parte dei settori nei tempi (n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG <=....%)	10%	<b>RESP. PROCESSO: CATANIA MARIA CARLA</b> L'indicatore ha come scopo la "misurazione" della performance dei resp. di servizio dei diversi settori. Se il termine di 15 giorni, fissato per la trasmissione della risposta all'ufficio Partecipazione da parte del settore comunale competente in materia, cade in un giorno <u>non</u> lavorativo (sabato o domenica), lo stesso si intende comunque in linea con lo standard atteso se la nota perviene entro il lunedì successivo. L'indicatore non costituisce un obiettivo per il resp. del processo.				
incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore SF	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	30/04/2022	0%	✓
incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore SF	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2022	0%	✓
incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore SF	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2022	0%	✓
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2021	2020
n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG - Settore SF	7018	SF20	30/04/2022	0	0	
			31/08/2022	0	0	0
			31/12/2022	0	0	0
n° risposte a petizioni - Settore SF	7019	SF20	30/04/2022	0	0	
			31/08/2022	0	0	0
			31/12/2022	0	0	0

Responsabili Rilevazione: SF20 AMATO LOREDANA

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2022**
**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	30/04/2022	100%		✓	
incidenza percentuale dei fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta	100%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2022	100%		✓	
incidenza percentuale dei fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta	100%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2022	100%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2021	2020		
n. fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta	7261	SF03	30/04/2022	113	282			
			31/08/2022	124	516	218		
			31/12/2022	127	704	260		
n. fogli di osservazione evasi (esclusi diniegati-improcedibili-archiviati)	7262	SF03	30/04/2022	113	282			
			31/08/2022	124	516	218		
			31/12/2022	127	704	260		
n. fogli di osservazione presentati	7263	SF03	30/04/2022	114	282			
			31/08/2022	134	516	218		
			31/12/2022	140	711	260		

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 31/12/2022**

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	31/12/2022	100%	✓
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	-----------	---------	------------	------	---

Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2021	2020
n° fogli di osservazione diniegati-improcedibili-archiviati	7266	SF03	31/12/2022	0	1	0
n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiusi anticipatamente nell'anno	7267	SF03	31/12/2022	127	704	231
Sommatoria fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati	7271		31/12/2022	127	705	260

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	2021	2020	
N° volture dei dati catastali relativi a TERRENI	7272	SF03	31/12/2022	0	2	1	
N° volture dei dati catastali relativi a FABBRICATI	7273	SF03	31/12/2022	6	21	5	
Sommatoria volture dati catastali relativi a TERRENI e FABBRICATI	7275		31/12/2022	6	23	6	

Responsabili Rilevazione: SF03 FERRARI ROBERTO