




Monitoraggio **PROCEDIMENTI** della Gestione 2023

3[^] quadrimestre

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023
Processo: DG00 0004 0000 Gestire le concessioni
Responsabile: DG29 CATANIA MARIA CARLA

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
	Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
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 =...%)	100%	RESP. PROCESSO: CHINNICI MARIA PIA L'obiettivo è volto a misurare la qualità del servizio erogato in termini di efficacia e riguarda il rilascio delle concessioni per l'utilizzo delle sedi di Quartiere e per l'utilizzo della sala Consiliare entro 20 giorni.						
Incidenza percentuale: n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo =...%	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	100%		✓	
Incidenza percentuale: n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo =...%	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	100%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo	2006	DG29	31/08/2023	9	8	4		
			31/12/2023	13	11	12		
n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere rilasciate	2007	DG29	31/08/2023	9	8	4		
			31/12/2023	13	11	12		
n° concessioni utilizzo sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo	2008	DG29	31/08/2023	4	1	0		
			31/12/2023	6	3	1		
n° concessioni utilizzo sala Consiliare rilasciate	2009	DG29	31/08/2023	4	1	0		
			31/12/2023	6	3	1		
Sommatoria n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo - Settore DG	2010		31/08/2023	13	9	4		
			31/12/2023	19	14	13		
Sommatoria n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate - Settore DG	2011		31/08/2023	13	9	4		
			31/12/2023	19	14	13		
N° concessioni rilasciate per sede di Quartiere Cassina Amata	2091	DG29	31/08/2023	9	8	4		
			31/12/2023	13	11	12		
N° concessioni rilasciate per sede di Quartiere Calderara	2092	DG29	31/08/2023	0	0	0		
			31/12/2023	0	0	0		
N° concessioni rilasciate per sede di Quartiere Paderno	2093	DG29	31/08/2023	0	0	0		

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
			31/12/2023	0	0	0	
N° concessioni rilasciate per sede di Quartiere Incirano	2094	DG29	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
N° concessioni rilasciate per sede di Quartiere Dugnano	2095	DG29	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
N° concessioni rilasciate per sede di Quartiere Villaggio Ambrosiano	2096	DG29	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
N° concessioni rilasciate per sede di Quartiere Palazzolo	2097	DG29	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
N° totale concessioni rilasciate per sedi di Quartiere	2098		31/08/2023	9	8	4	
			31/12/2023	13	11	12	
Responsabili Rilevazione: DG29 CATANIA MARIA CARLA							

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%						
RESP. PROCESSO: CHINNICI MARIA PIA 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'elasticità 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.							
Incidenza percentuale della capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%		
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021	
n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate	2020		31/12/2023	14	12	14	
n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno	2021	DG29	31/12/2023	14	12	14	
n° concessioni delle sedi di Quartiere diniegare-improcedibili-archivate	2023	DG29	31/12/2023	1	1	2	
Responsabili Rilevazione: DG29 CATANIA MARIA CARLA							

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023
Processo: DG00 0033 0000 Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato
Responsabile: DG33 BOZZATO VALERIA ELISABETTA

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
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%						
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Si specifica come sono rilevati i dati per settore:</p> <p>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;</p> <p>2) per il settore PT comprendono la gestione degli accessi agli atti formale;</p> <p>3) per tutti gli altri settori comprendono: la gestione degli accessi agli atti formale ed informale del settore.</p>							
% risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore DG	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	100%		✓
% risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore DG	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	100%		✓
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021	
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore DG	2361	SC10	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore DG	2017	SC10	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore DG	2374	SC10	31/12/2023	0			
Responsabili Rilevazione: SC10 RUSSI STEFANIA							

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

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023						
2) 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 =...%)	100%	<p>Al fine di assicurare l'esercizio delle funzioni attribuite ai consiglieri comunali, è garantito agli stessi l'ampio diritto di accesso alle informazioni e ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla legge.</p> <p>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.</p> <p>Il monitoraggio delle informazioni / consultazioni / rilascio copie entro i termini attesi permetterà al servizio di misurare il proprio grado di performance.</p>				
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 20 giorni	2016	DG31	31/08/2023	5		
			31/12/2023	13		
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali EVASE	2360	DG31	31/08/2023	5		
			31/12/2023	13		
Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA						

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato	
3) 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%	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				
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 DG	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	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 DG	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	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 - TUTTI I SETTORI	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	90,91%	✗
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG - settore DG	2362	DG31	31/08/2023	2		
			31/12/2023	3		

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore DG	2363	DG31	31/08/2023	2			
			31/12/2023	3			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 - TUTTI I SETTORI	2366	DG31	31/08/2023	5			
			31/12/2023	10			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - TUTTI I SETTORI	2367	DG31	31/08/2023	6			
			31/12/2023	11			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG - settore PT	3171	DG31	31/08/2023	1			
			31/12/2023	0			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore PT	3172	DG31	31/08/2023	2			
			31/12/2023	1			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG - settore PL	5212	DG31	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore PL	5213	DG31	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG - settore SC	6370	DG31	31/08/2023	1			
			31/12/2023	1			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore SC	6371	DG31	31/08/2023	1			
			31/12/2023	1			
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	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore SF	7027	DG31	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG - settore PG	8023	DG31	31/08/2023	1			
			31/12/2023	6			

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore PG	8024	DG31	31/08/2023	1			
			31/12/2023	6			
Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA							

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
4) 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%	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' elasticità 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.						
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 DG	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	0%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - Settore DG	2370	SC10	31/12/2023	0				
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - Settore DG	2371	SC10	31/12/2023	0				
Responsabili Rilevazione: SC10 RUSSI STEFANIA								

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
5) Gestire l'accesso civico (n° risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico semplice presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento / non accoglimento a richieste di accesso civico semplice =...%)	100%							
Incidenza percentuale delle risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico semplice presentate da cittadini	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	100%		✓	
Incidenza percentuale delle risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico semplice presentate da cittadini	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	100%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n° risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico semplice presentate da cittadini	2378	DG29	31/08/2023	1				

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
			31/12/2023	2			
n° risposte di accoglimento o non accoglimento a richieste di accesso civico semplice	2379	DG29	31/08/2023	1			
			31/12/2023	2			
n° accessi civici generalizzati	2382	DG29	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
Responsabili Rilevazione: DG29 CATANIA MARIA CARLA							

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023
Processo: DG00 0035 0000 Gestire la partecipazione
Responsabile: DG29 CATANIA MARIA CARLA

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
2) Inoltrare petizioni ai settori di competenza nei tempi (n° petizioni inoltrate al settore di competenza oltre 7 giorni dal protocollo / n° petizioni pervenute <=....%)	10%	L'indicatore ha come scopo la "misurazione" della performance del resp. del processo.						
incidenza petizioni gestite oltre i tempi	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2023	0%		✓	
incidenza petizioni gestite oltre i tempi	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2023	0%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n° petizioni inoltrate al settore di competenza oltre 7 gg. dalla data di protocollo	2024	DG29	31/08/2023	0	0	0		
			31/12/2023	0	0	0		
n° totale petizioni pervenute	2025	DG29	31/08/2023	0	2	1		
			31/12/2023	0	2	2		




Responsabili Rilevazione: DG29 CATANIA MARIA CARLA

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
3) Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n° risposte a petizioni ENTRO 30 giorni =%)	100%	L'indicatore ha come scopo la "misurazione" dei tempi di conclusione del procedimento al fine di verificare il rispetto dei tempi entro cui viene resa la risposta al cittadino. Non costituisce un obiettivo da assegnare al resp. del servizio o del processo.						
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n° di risposte alle petizioni rese al cittadino ENTRO 30 gg	2028	DG29	31/08/2023	0	2	1		
			31/12/2023	0	2	2		
n° risposte a petizioni	2029	DG29	31/08/2023	0	2	1		
			31/12/2023	0	2	2		

Responsabili Rilevazione: DG29 CATANIA MARIA CARLA

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

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023

4) Una risposta alle petizioni da parte dei settori nei tempi (n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 gg. di ricevimento della nota di DG <=....%	10%	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 delle petizioni gestite oltre 15 gg. dalla nota del settore DG - Settore DG	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2023	0%		
Incidenza delle petizioni gestite oltre 15 gg. dalla nota del settore DG - Settore DG	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2023	0%		
Incidenza delle petizioni oltre 15 gg. dalla nota del settore DG - TUTTI I SETTORI	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2023	0%		
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021	
n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG - Settore PT	3039	PT22	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG - Settore PL	5071	PL20	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG - Settore SC	6091	SC99	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG - Settore SF	7018	SF20	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte a petizioni - Settore PT	3040	PT22	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte a petizioni - Settore PL	5072	PL20	31/08/2023	0	0	1	
			31/12/2023	0	0	2	
n° risposte a petizioni - Settore SC	6092	SC99	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte a petizioni - Settore SF	7019	SF20	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte alle petizioni rese oltre 15 gg. - Settore DG	2409	DG29	31/08/2023	0	0	0	
			31/12/2023	0	0	0	
n° risposte a petizioni - Settore DG	2410	DG29	31/08/2023	0	2	1	
			31/12/2023	0	2	2	

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023

N° di petizioni gestite oltre 15 gg. dalla nota del settore DG - relativo a tutti i settori	2032	DG29, PG02, PL20, PT22, SC99, SF20	31/08/2023	0	0	0
			31/12/2023	0	0	0
Sommatoria del n° totale di petizioni da gestire dai settori	2033	DG29, PG02, PL20, PT22, SC99, SF20	31/08/2023	0	2	2
			31/12/2023	0	2	4
n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG - Settore PG	8027	PG02	31/08/2023	0		
			31/12/2023	0		
n° risposte a petizioni - Settore PG	8028	PG02	31/08/2023	0		
			31/12/2023	0		

Responsabili Rilevazione: PT22 CASCIANO CRISTINA, PL20 BERARDI MARISA, SC99 PARRAVICINI SILVIA, SF20 AMATO LOREDANA, DG29 CATANIA MARIA CARLA, PG02 FINI ALESSANDRA