




# Monitoraggio **PROCEDIMENTI** della Gestione 2023

3<sup>^</sup> quadrimestre

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023**
**Processo: PT00 0003 0000 Gestire autorizzazioni - SCIA - CIA**
**Responsabile: PT21 BERARDI LUCIA**

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato	
1) Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%	<b>RESP. PROCESSO: PISCITELLI SERGIO</b> La rilevazione del numero delle richieste di autorizzazione gestite oltre i termini (30 -60 -... gg ) consentono al responsabile del processo oltre che di misurare la propria performance (redditività tecnica) di incidere sulla soddisfazione del cliente [Una risposta al cittadino/richiedente in tempi brevi (sia essa di rilascio sia essa di diniego) può consentirgli di organizzare al meglio le attività conseguenti, migliorando la sua percezione sull'Ente] [Tanto più bassa è la percentuale realizzata tanto più alta è la redditività tecnica e la soddisfazione del cliente] .				
Incidenza percentuale della autorizzazioni gestite ENTRO i termini di legge - Settore PT	100%	Efficacia temporale Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2023	94,12%	✘
Incidenza percentuale della autorizzazioni gestite ENTRO i termini di legge - Settore PT	100%	Efficacia temporale Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2023	94,06%	✘
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
N° totale autorizzazioni rilasciate - Servizio Ambiente - PT	3013	PT05	31/08/2023	23	23	9
			31/12/2023	27	27	22
N° totale autorizzazioni diniegate/improcedibili/archivate - Servizio Ambiente - PT	3014	PT05	31/08/2023	0	0	0
			31/12/2023	0	0	0
N° totale autorizzazioni rilasciate ENTRO i termini di legge - Servizio Ambiente - PT	3015	PT05	31/08/2023	23	23	9
			31/12/2023	27	27	22
N° istanze per autorizzazioni pervenute - Servizio Ambiente - PT	3016	PT05	31/08/2023	23	23	9
			31/12/2023	27	27	22
N° totale autorizzazioni rilasciate - Ufficio Viabilità - PT	3001	PT08	31/08/2023	79	194	206
			31/12/2023	293	322	265
N° totale autorizzazioni diniegate/improcedibili/archivate - Ufficio Viabilità - PT	3002	PT08	31/08/2023	8	4	28
			31/12/2023	21	26	48
N° totale autorizzazioni rilasciate ENTRO i termini di legge - Ufficio Viabilità - PT	3003	PT08	31/08/2023	73	176	188
			31/12/2023	274	322	231
N° istanze per autorizzazioni pervenute - Ufficio Viabilità - PT	3004	PT08	31/08/2023	117	315	242
			31/12/2023	316	373	326

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
N° totale autorizzazioni rilasciate - Settore PT	3060	PT05, PT08	31/08/2023	102	217	215	
			31/12/2023	320	349	287	
N° totale autorizzazioni diniegate/improcedibili/archivate - Settore PT	3061	PT05, PT08	31/08/2023	8	4	28	
			31/12/2023	21	26	48	
N° totale autorizzazioni rilasciate ENTRO i termini di legge - Settore PT	3062	PT05, PT08	31/08/2023	96	199	197	
			31/12/2023	301	349	253	
N° istanze per autorizzazioni pervenute - Settore PT	3063	PT05, PT08	31/08/2023	140	338	251	
			31/12/2023	343	400	348	
Responsabili Rilevazione: PT05 CASCIANO GUGLIELMINA IVANA, PT08 BONFANTI LUCA							

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
2) Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%	<b>RESP. PROCESSO: PISCITELLI SERGIO</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</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'avere ottenuto una risposta.						
Incidenza percentuale della capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO) - Settore PT	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%			
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate - Servizio Ambiente - PT	3005	PT05	31/12/2023	27	27	22		
N° totale autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - Servizio Ambiente - PT	3006	PT05	31/12/2023	27	27	22		
n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate - Ufficio Viabilità - PT	3007	PT08	31/12/2023	314	348	313		
N° totale autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - Ufficio Viabilità - PT	3008	PT08	31/12/2023	314	348	231		
N° totale n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate - Settore PT	3009	PT05, PT08	31/12/2023	341	375	335		

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
N° totale n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO - Settore PT	3010	PT05, PT08	31/12/2023	341	375	253	
Responsabili Rilevazione: PT05 CASCIANO GUGLIELMINA IVANA, PT08 BONFANTI LUCA							

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
3) Tempo medio rilascio autorizzazioni per tipologia: non superiori a ...gg. (servizio ambiente e viabilità)	0	<b>RESP. PROCESSO: PISCITELLI SERGIO</b> La rilevazione dei tempi medi di risposta alle richieste del cittadino consentono al responsabile del processo 1) di conoscere il tempo di lavoro mediamente necessario per svolgere le attività connesse alla gestione di una autorizzazione 2) di evidenziare gli scostamenti tra tempo realizzato e tempo atteso al fine di analizzarne le cause; 3) di misurare la propria performance (redditività tecnica); 4) di soddisfare le esigenze del cittadino erogando un servizio tempestivo; 5) di misurare la qualità del servizio erogato nella sua dimensione della tempestività.						
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
Tempo medio per rilascio autorizzazioni con termine a 30 gg. - Settore PT (servizio ambiente)	3057	PT05	31/12/2023	15	15	15		
Tempo medio per rilascio autorizzazioni con termine a 30 gg. - Settore PT (servizio viabilità)	3058	PT08	31/12/2023	19	18	16		
Tempo medio per rilascio autorizzazioni con termine a 60 gg. - Settore PT (servizio viabilità)	3059	PT08	31/12/2023	8	5	12		
Responsabili Rilevazione: PT05 CASCIANO GUGLIELMINA IVANA, PT08 BONFANTI LUCA								

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
4) Rilasciare autorizzazioni (n° autorizzazioni per divieto di sosta per passo carraio)	0							
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n° autorizzazioni per divieto di sosta per passo carraio	3073	PT80	31/12/2023	13				
Responsabili Rilevazione: PT80 STRATI SAVERIO								

**Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023**
**Processo: PT00 0033 0000 Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato**
**Responsabile: PT21 BERARDI LUCIA**

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%						
<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 PT	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 PT	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 PT	3155	SC10	31/08/2023	3	19	18	
			31/12/2023	3	39	29	
n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore PT	3154	SC10	31/08/2023	3	19	12	
			31/12/2023	3	33	19	
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore PT	3179	SC10	31/12/2023	0	0	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 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 PT	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	50%	
--	------	-----------	----------------	------------	-----	--

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 PT	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	0%	
--	------	-----------	----------------	------------	----	--

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 PT	3171	DG31	31/08/2023	1	1	14
			31/12/2023	0	1	15
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore PT	3172	DG31	31/08/2023	2	2	14
			31/12/2023	1	2	16

Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato	
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 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'avere 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 PT	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore PT	3175	SC10	31/12/2023	3	39	29

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

n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore PT	3176	SC10	31/12/2023	3	39	29	
--	------	------	------------	---	----	----	--

Responsabili Rilevazione: SC10 RUSSI STEFANIA

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

**Processo: PT00 0035 0000 Gestire la partecipazione**

**Responsabile: PT21 BERARDI LUCIA**

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato	
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 PT	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2023	0%	✓
Incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore PT	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 a petizioni - Settore PT	3040	PT22	31/08/2023	0	0	0
			31/12/2023	0	0	0
Responsabili Rilevazione: PT22 CASCIANO CRISTINA						