



Monitoraggio **PROCEDIMENTI** della Gestione 2023

3[^] quadrimestre

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023
Processo: SC00 0003 0000 Gestire autorizzazioni - SCIA - CIA
Responsabile: SC03 GALIMBERTI PATRIZIA

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%	RESP. PROCESSO: PISCITELLI SERGIO La rilevazione del numero delle richieste di autorizzazione gestite ENTRO i termini di legge (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]						
Incidenza percentuale della autorizzazioni gestite ENTRO i termini di legge - Settore SC	100%	Efficacia temporale Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2023	100%		✓	
Incidenza percentuale della autorizzazioni gestite ENTRO i termini di legge - Settore SC	100%	Efficacia temporale Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2023	100%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n. totale autorizzazioni rilasciate - Settore SC	6000	SC93	31/08/2023	11	12	3		
			31/12/2023	20	20	12		
n° totale autorizzazioni diniegate/improcedibili/archivate - Settore SC	6001	SC93	31/08/2023	1	2	2		
			31/12/2023	1	4	5		
n° autorizzazioni evase ENTRO i termini di legge - Settore SC	6002	SC93	31/08/2023	11	12	3		
			31/12/2023	20	20	12		
N° istanze per autorizzazioni pervenute - Settore SC	6003	SC93	31/08/2023	17	21	13		
			31/12/2023	21	24	17		
N° SCIA pervenute - Settore SC	6096	SC93	31/12/2023	2	4	0		
Responsabili Rilevazione: SC93 GIACOBBE GIOVANNI								

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

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023						
Gestiamo le richieste di autorizzazione nel più breve tempo possibile: tempi medi di risposta <= a ...gg.	59	RESP. PROCESSO: PISCITELLI SERGIO 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). 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 .				
Tempo medio rilascio autorizzazioni per tipologia (giorni) - Settore SC	59	Efficacia temporale Efficienza tecnica	annuale	31/12/2023	42,400	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
Tempo medio rilascio autorizzazioni per tipologia (giorni) - Settore SC	6204	SC93	31/12/2023	42,400	42,200	43,700
Responsabili Rilevazione: SC93 GIACOBBE GIOVANNI						

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato	
Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%	RESP. PROCESSO: PISCITELLI SERGIO 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° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO) - Settore SC	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
N° totale autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate - Settore SC	6053		31/12/2023	21	24	17
N° totale autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - Settore SC	6054	SC93	31/12/2023	21	24	17
Responsabili Rilevazione: SC93 GIACOBBE GIOVANNI						

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023
Processo: SC00 0004 0000 Gestire le concessioni
Responsabile: SC94 CHINNICI MARIA PIA

Descrizione Obiettivo	Finalità					Ragg.	
	Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione		Rilevato
1) Rilasciare concessioni occasionali sportive e culturali nei tempi (n° concessioni sportive e culturali evase ENTRO 30 giorni - il termine dei 30 gg decorre dalla concessione del patrocinio se la concessione è a titolo gratuito = ...%)	100%	La rilevazione del numero delle richieste di concessione gestite nei termini - 20 gg per le concessioni cimiteriali e per l'utilizzo delle sale (consiliare e sedi quartiere), e 30 gg per le concessioni di impianti sportivi e per le concessioni di spazi culturali (a titolo gratuito e non) - consentono al responsabile del processo di 1) misurare la propria performance (redditività tecnica); 2) incidere sulla soddisfazione del cliente. I tempi assegnati all'ufficio sport e autorizzazioni e al servizio cultura, progetti e promozione per rilasciare le concessioni culturali e sportive a titolo gratuito, decorrono non dalla data di registrazione del protocollo ma dalla concessione del patrocinio se la concessione è a titolo gratuito.					
Incidenza percentuale delle concessioni sportive e culturali - a titolo gratuito e NON - evase ENTRO 30 giorni - Settore SC	100%		Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	100%	✓
Incidenza percentuale delle concessioni cimiteriali, culturali, sportive e per Sedi nei tempi (settori PL+DG+SC)	100%		Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	100%	✓
Incidenza percentuale delle concessioni sportive e culturali - a titolo gratuito e NON - evase ENTRO 30 giorni - Settore SC	100%		Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	100%	✓
Incidenza percentuale delle concessioni cimiteriali, culturali, sportive e per Sedi nei tempi (settori PL+DG+SC)	100%		Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	99,25%	✗
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021	
n. richieste di concessioni cimiteriali evase entro 20 gg - Settore PL	1000	PL99	31/08/2023	161	207	158	
			31/12/2023	237	293	258	
n° concessioni sportive - a titolo gratuito e non - evase ENTRO 30 giorni	6011	SC94	31/08/2023	59	53	53	
			31/12/2023	90	85	80	
n. totale concessioni cimiteriali, culturali, sportive e per sedi rilasciate NEI TEMPI dai settori (PL +DG+SC)	6172		31/08/2023	269	281	217	
			31/12/2023	399	416	355	
n. concessioni cimiteriali rilasciate - Settore PL	1001	PL99	31/08/2023	161	207	158	
			31/12/2023	240	293	258	
n° totale concessioni sportive e culturali - a titolo gratuito e non - evase ENTRO 30 giorni	6013	SC94	31/08/2023	95	65	55	
			31/12/2023	143	109	84	

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


n. totali concessioni cimiteriali, culturali, sportive e per Sedi rilasciate dai settori (PL +DG+SC)	6173		31/08/2023	269	281	217	
			31/12/2023	402	416	355	
N° iniziative promosse dalle associazioni sportive e sostenute dal Comune	6006	SC03	31/12/2023	21	19	10	
Totale oneri a carico del Comune per supporto e reference per le iniziative sportive	6007	SC03	31/12/2023	0	6840	3000	
N° ore annue di pratica sportiva nelle palestre	6008	SC03	31/12/2023	0	16492,500	17955	
totale proventi sport	6009	SC03	31/12/2023	0,00	105970,00	52502,16	
totale spesa del servizio sport	6010	SC03	31/12/2023	0,00	570825,00	288308,53	
Incidenza percentuale di copertura dei servizi	6184		31/12/2023	0%	18,56%	18,21%	
popolazione al 31/12	6186	DG02	31/12/2023	47280	47011	46931	
Spesa pro capite relativa al servizio sport	6187		31/12/2023	0%	12,14%	6,14%	
ore settimanali utilizzo impianti sportivi - concesse	6188	SC03	31/12/2023	0	366,500	399	
ore settimanali utilizzo impianti sportivi - richieste	6189	SC03	31/12/2023	0	468,500	399	
Incidenza percentuale soddisfacimento utilizzo impianti sportivi	6190		31/12/2023	0%	78,23%	100%	
n° di richieste concomitanti (stesso impianto-palestra e stessa fascia oraria)	6191	SC03	31/12/2023	0	64	0	
n° di richieste totali per 12 palestre	6192	SC03	31/12/2023	0	59	59	
Indice di attrattività - PALESTRE	6193		31/12/2023	0%	108,47%	0%	
Utenti praticanti palestre comunali "giovani" (fino a 25 anni)	6194	SC03	31/12/2023	0	1368	1265	
N° utenti palestre comunali	6195	SC03	31/12/2023	0	1822	1608	
Incidenza dei "giovani" (fino a 25 anni) sugli utenti palestre comunali	6196		31/12/2023	0%	75,08%	78,67%	
n° concessioni culturali - a titolo gratuito e non - evase ENTRO 30 giorni	6012	SC94	31/08/2023	36	12	2	
			31/12/2023	53	24	4	
n° concessioni sportive rilasciate a titolo gratuito	6014	SC94	31/08/2023	20	11	2	
			31/12/2023	25	18	7	
n° concessioni sportive rilasciate NON a titolo gratuito	6016	SC94	31/08/2023	39	42	51	
			31/12/2023	65	67	73	
sommatoria concessioni sportive rilasciate a titolo gratuito e NON	6020	SC94	31/08/2023	59	53	53	
			31/12/2023	90	85	80	
n° concessioni culturali rilasciate a titolo gratuito	6031	SC94	31/08/2023	25	5	1	
			31/12/2023	38	12	3	
n° concessioni culturali rilasciate NON a titolo gratuito	6032	SC94	31/08/2023	11	7	1	
			31/12/2023	15	12	1	
sommatoria concessioni culturali rilasciate a titolo gratuito e NON	6079	SC94	31/08/2023	36	12	2	

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
			31/12/2023	53	24	4	
n° totale concessioni sportive e culturali rilasciate a titolo gratuito e non	6080		31/08/2023	95	65	55	
			31/12/2023	143	109	84	
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 suolo pubblico rilasciate - Settore PT	3032	PT04	31/08/2023	22	14	207	
			31/12/2023	48	42	73	
Responsabili Rilevazione: PL99 MOSCA FABIOLA GIULIA, SC94 CHINNICI MARIA PIA, SC03 GALIMBERTI PATRIZIA, DG02 VACANTE , PT04 MORONI MATTEO							

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
2) Rilasciare una concessione sportiva programmata nei tempi (n. concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre / n concessioni sportive stagionali rilasciate = ...%)	100%	La rilevazione del numero delle richieste di concessione gestite ENTRO i termini (30 settembre relativamente alla concessione di spazi sportivi e culturali -30 marzo per le concessioni programmate) consentono al responsabile del processo 1) di misurare la propria performance (redditività tecnica); 2) incidere sulla soddisfazione del cliente						
incidenza percentuale delle concessioni sportive stagionali rilasciate entro il 30 settembre	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021		
n. concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre	6018	SC94	31/12/2023	64	66	65		
n. concessioni sportive stagionali RILASCIATE	6019	SC94	31/12/2023	64	66	65		
Responsabili Rilevazione: SC94 CHINNICI MARIA PIA								

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.	
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato			
3) Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali 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.						

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

Incidenza percentuale della capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO) - Settore SC	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%	
--	------	-----------	---------	------------	------	---

Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate - Settore SC	6270	SC94	31/12/2023	207	175	149
n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - Settore SC	6271	SC94	31/12/2023	207	175	149


Responsabili Rilevazione: SC94 CHINNICI MARIA PIA

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023
Processo: SC00 0029 0000 Gestire interventi a favore della persona
Responsabile: SC02 CALIA PIETRO

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
1) 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 =...%)	100%						
	Obiettivo del servizio è quello di soddisfare i bisogni delle categorie più svantaggiate con interventi economici e psicosociali. A tal fine il servizio rileva e gestisce i bisogni dei cittadini/utenti sia attraverso segnalazioni di altri enti/utenti che attraverso l'ascolto del cittadino stesso. Gestire una richiesta e quindi fornire una risposta nel minor tempo possibile se da un lato permette di misurare la performance del servizio dall'altro incide sulla soddisfazione dell'utente/cliente . NB_ L'esame tecnico sospende i termini						
Incidenza percentuale delle richieste gestite ENTRO 60 giorni.	100%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2023	100%		✓
Incidenza percentuale delle richieste gestite ENTRO 60 giorni.	100%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2023	100%		✓
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021	
contributi economici (evasi ENTRO 60 GG.)	6240	SC02	31/08/2023	403	1032	1351	
			31/12/2023	772	1415	2164	
assegni familiari (evasi ENTRO 60 GG.)	6241	SC02	31/08/2023	0	79	130	
			31/12/2023	0	80	147	
maternità (evasi ENTRO 60 GG.)	6242	SC02	31/08/2023	48	60	41	
			31/12/2023	72	62	52	
sfratti (evasi ENTRO 60 GG.)	6243	SC02	31/08/2023	0	5	5	
			31/12/2023	0	7	9	
orti (evasi ENTRO 60 GG.)	6244	SC02	31/08/2023	12	30	0	
			31/12/2023	12	31	1	
FSA (evasi ENTRO 60 GG.)	6245	SC02	31/08/2023	342	3	0	
			31/12/2023	0	367	292	
e.r.p. (evasi ENTRO 60 GG.)	6246	SC02	31/08/2023	149	183	138	
			31/12/2023	350	264	138	
assegnazioni (evasi ENTRO 60 GG.)	6247	SC02	31/08/2023	5	3	8	
			31/12/2023	7	5	8	
Sommataria richieste evase ENTRO i 60 gg.	6075		31/08/2023	959	1395	1673	
			31/12/2023	1213	2231	2811	
contributi economici (RICHIESTE DA EVADERE)	6250	SC02	31/08/2023	403	1032	1351	

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
			31/12/2023	772	1415	2164	
assegni familiari (RICHIESTE DA EVADERE)	6251	SC02	31/08/2023	0	79	130	
			31/12/2023	0	80	147	
maternità (RICHIESTE DA EVADERE)	6252	SC02	31/08/2023	48	60	41	
			31/12/2023	72	62	52	
sfratti (RICHIESTE DA EVADERE)	6253	SC02	31/08/2023	0	5	5	
			31/12/2023	0	7	9	
orti (RICHIESTE DA EVADERE)	6254	SC02	31/08/2023	12	30	0	
			31/12/2023	12	31	1	
FSA (RICHIESTE DA EVADERE)	6255	SC02	31/08/2023	342	3	0	
			31/12/2023	0	367	292	
e.r.p. (RICHIESTE DA EVADERE)	6256	SC02	31/08/2023	149	183	138	
			31/12/2023	350	264	138	
assegnazioni (RICHIESTE DA EVADERE)	6257	SC02	31/08/2023	5	3	8	
			31/12/2023	7	5	8	
sommatoria richieste da evadere	6076		31/08/2023	959	1395	1673	
			31/12/2023	1213	2231	2811	
N° minori in affido	6212	SC70	31/12/2023	0	19	21	
N° minori con assistenza domiciliare	6213	SC70	31/12/2023	0	42	51	
N° anziani inseriti in RSA	6214	SC70	31/12/2023	0	34	42	
N° anziani inseriti in centri diurni	6215	SC70	31/12/2023	0	64	53	
N° anziani con assistenza domiciliare	6216	SC70	31/12/2023	0	107	92	
Importo totale contributi economici erogati	6217	SC02	31/12/2023	0,00	247000,00	781738,93	
N° domande contributi economici accolte	6218	SC02	31/12/2023	0	1449	2200	
Media contributi economici erogati	6219		31/12/2023	0,00	170,46	355,34	
N° nuclei familiari assistiti	6220	SC02	31/12/2023	0	957	1304	
N° nuclei familiari complessivi	6221	SC02	31/12/2023	0	21314	21069	
% Indice di povertà	6222		31/12/2023	0%	4,49%	6,19%	
N° minori in comunità	6223	SC70	31/12/2023	0	23	21	
Totale casi seguiti con decreto	6224	SC70	31/12/2023	0	247	241	
incidenza percentuale allontanamenti	6225		31/12/2023	100%	9,31%	8,71%	
N° anziani assistiti	6227	SC70	31/12/2023	0	922	1680	
N° anziani residenti sul territorio al 31/12	6228	SC70	31/12/2023	0	10630	11359	

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
incidenza percentuale di anziani assistiti sul territorio	6229		31/12/2023	0%	8,67%	14,79%	
N° minori assistiti	6233	SC70	31/12/2023	0	290	293	
N° minori residenti sul territorio al 31/12	6234	SC70	31/12/2023	0	8089	7920	
incidenza percentuale di minori assistiti sul territorio	6235		31/12/2023	0%	3,59%	3,70%	
N° disabili in strutture residenziali	6236	SC68	31/12/2023	0	18	15	
N° disabili seguiti con intervento	6237	SC68	31/12/2023	0	612	546	
incidenza percentuale di disabili in strutture residenziali seguiti con intervento <=...%	6238		31/12/2023	100%	2,94%	2,75%	
N° alloggi assegnati ERP (alloggi comunali+alloggi ALER)	6258	SC02	31/12/2023	0	5	8	
N° utenti in graduatoria assegnazione alloggi ERP	6259	SC02	31/12/2023	0	264	138	
incidenza percentuale annua soddisfazione bisogno casa	6260		31/12/2023	100%	1,89%	5,80%	
Responsabili Rilevazione: SC02 CALIA PIETRO, SC70 FRIGERIO PAOLA, SC68 CALVI DANIELE							

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
2) 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%						
	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° 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%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%		
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021	
n° contributi economici e interventi a favore della persona CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati	6292	SC02	31/12/2023	1213	2231	2811	
n° richieste di contributo economico e interventi a favore della persona con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno	6293	SC02	31/12/2023	1213	2231	2811	
Responsabili Rilevazione: SC02 CALIA PIETRO							

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

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

3) Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità	<p>0</p> <p>La rilevazione dei tempi medi di risposta alle richieste del cittadino ai fini dell'assegnazione dell'alloggio ERP consentono al responsabile del processo</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 assegnazione alloggio ERP da disponibilità	6261	SC02	31/12/2023	0	14,400	12

Responsabili Rilevazione: SC02 CALIA PIETRO

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023
Processo: SC00 0033 0000 Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato
Responsabile: SC10 RUSSI STEFANIA

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%					
RESP. PROCESSO: BOZZATO VALERIA 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.						
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore PG	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	100%	✓
% risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - TUTTI I SETTORI	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	99,02%	✗
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore PG	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	100%	✓
% risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - TUTTI I SETTORI	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	96,29%	✗
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021
Sommatoria n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - TUTTI I SETTORI	6309	SC10	31/08/2023	506		
			31/12/2023	700		
N° totale risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - TUTTI I SETTORI	6310	SC10	31/08/2023	511		
			31/12/2023	727		
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		
			31/12/2023	3		
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore PT	3155	SC10	31/08/2023	3		

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
			31/12/2023	3			
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore PT	3179	SC10	31/12/2023	0			
n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore PL	5194	SC10	31/08/2023	21			
			31/12/2023	44			
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore PL	5195	SC10	31/08/2023	21			
			31/12/2023	44			
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore PL	5220	SC10	31/12/2023	1			
n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore SC	6305	SC10	31/08/2023	477			
			31/12/2023	646			
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore SC	6306	SC10	31/08/2023	477			
			31/12/2023	646			
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore SC	6378	SC10	31/12/2023	0			
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore SF	7034	SC10	31/12/2023	0			
n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore SF	7593	SC10	31/08/2023	0			
			31/12/2023	0			
n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore SF	7594	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° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso di cittadini - Settore DG	2361	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			
n° risposte di accoglimento o diniego rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini - Settore PG	8018	SC10	31/12/2023	7			
n° dinieghi a istanze di accesso agli atti - Settore PG	8022	SC10	31/12/2023	1			
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

<p>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 =...%)</p>	100%	<p>RESP. PROCESSO: BOZZATO VALERIA 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.</p>					
<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 SC</p>	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2023	100%	✓	
<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 SC</p>	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2023	100%	✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2022	2021	
<p>n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali evase ENTRO 15 giorni dalla nota di DG - settore SC</p>	6370	DG31	31/08/2023	1	3	0	
			31/12/2023	1	3	0	
<p>n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore SC</p>	6371	DG31	31/08/2023	1	3	0	
			31/12/2023	1	3	0	
<p>Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA</p>							

Descrizione Obiettivo	Finalità						Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
<p>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)</p>	100%	<p>RESP. PROCESSO: BOZZATO VALERIA 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.</p>					
<p>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 SC</p>	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%	✓	
<p>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) - TUTTI I SETTORI</p>	100%	Efficacia	annuale	31/12/2023	100%	✓	

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2023							
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			
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			
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore PL	5216	SC10	31/12/2023	44			
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore PL	5217	SC10	31/12/2023	44			
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore SC	6374	SC10	31/12/2023	646			
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore SC	6375	SC10	31/12/2023	646			
Sommatoria n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - TUTTI I SETTORI	6455	SC10	31/12/2023	727			
N° totale richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO - TUTTI I SETTORI	6456	SC10	31/12/2023	727			
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore SF	7030	SC10	31/12/2023	0			
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore SF	7031	SC10	31/12/2023	0			
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore PG	8033	SC10	31/12/2023	34			
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore PG	8034	SC10	31/12/2023	34			
Responsabili Rilevazione: SC10 RUSSI STEFANIA							

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

Processo: SC00 0035 0000 Gestire la partecipazione

Responsabile: SC99 PARRAVICINI SILVIA

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%	RESP. PROCESSO: CATANIA MARIA CARLA 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 SC	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2023	0%	✓
incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore SC	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 SC	6091	SC99	31/08/2023	0	0	0
			31/12/2023	0	0	0
n° risposte a petizioni - Settore SC	6092	SC99	31/08/2023	0	0	0
			31/12/2023	0	0	0
Responsabili Rilevazione: SC99 PARRAVICINI SILVIA						