

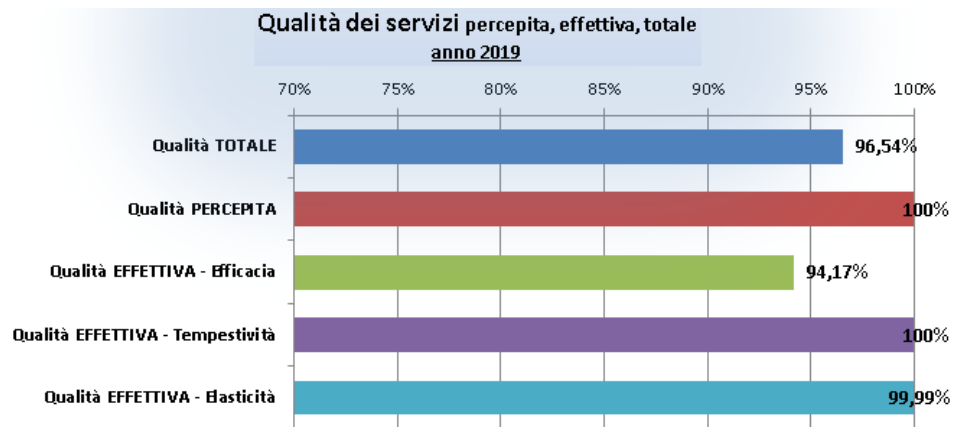
Risultati sulla qualità dei servizi erogati – anno 2019
(estratto da “Relazione sulla Performance - i risultati dell’anno 2019”)

Nel Piano della Performance 2019-2021 (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 2019, ha determinato una performance di Ente del 96,54%.

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	
	94,17%	100%	99,99%	100%
Qualità TOTALE	96,54%			



**(estratto da “Stato di attuazione DUP sezione strategica e PEG/P.P. - Performance organizzativa – Report di sintesi al 31 dicembre 2019”
deliberazione di Giunta Comunale n. 43 del 05/03/2020 successivamente rettificata con deliberazione n. 54 del 16/04/2020)**

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 96,54% sulla qualità dei servizi.

<u>IL TREND</u>	2019	2018	2017
La qualità dei servizi	96,54%	95,47%	96,75%

QUALITA' DEI SERVIZI				
SETTORI	ANNO 2019		ANNO 2018	
	gestiti	% raggiungimento *	gestiti	% raggiungimento *
DG	5	100	6	100
PG	23	94,06	21	92,89
PL	9	99,71	9	99,92
PT	11	89,55	11	97,34
SC	20	100	21	100
SF	9	93,04	11	95,73

** 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	Set t.	La misurazione della qualità effettiva: L'EFFICACIA	Standard 2019	% 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 ed igienico-sanitaria / richieste pervenute in materia ambientale ed igienico-sanitaria =... %)	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	98,85
P04	SC	Rilasciare una concessione sportiva stagionale nei tempi (n° concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre / n° concessioni sportive stagionali rilasciate = ...%)	100	100
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	PG	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100	98,31
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 / 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	90	0

		servizio competente)		
P18	PG	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	PG	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	PG	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	26,71
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 disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfestazioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfestazioni e derattizzazioni = .. %)	100	100
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi non programmati per disinfestazioni e derattizzazioni risolti / n° totale interventi segnalati per disinfestazioni 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	98,91
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 o diniego a richieste di accesso civico =...%)	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	*
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	*
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	PG	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCIA verificate = ...%)	100	100
P46	PG	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	100
P57	SF	Accedere al catasto (n° fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta / n° fogli di osservazione evasi =...%)	100	100
P60	PG	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	92,31
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA residenziali verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA residenziali verificate = ...%)	100	100
P60	PG	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	100
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale DIA-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	PG	Attestazioni idoneità alloggiati ive: una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100	98,25
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				94,17

Processo	Set t.	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	100
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative >= ...%	90	100
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >=%	90	100
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80	100
P78	SC	Gradimento del servizio di front office (grado di soddisfazione del servizio di front-office >=... punti) - frequenza biennale	8 (su 10)	100
% qualità percepita				100

Processo	Set t.	La misurazione della qualità effettiva: LA TEMPESTIVITA'	Standard	tempi medi rilevati 2017	tempi medi rilevati 2018	tempi medi rilevati 2019	% raggiungim. al 31/12
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale e igienico-sanitaria	no	13 gg	13 gg.	15 gg.	...

		per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.						
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no	11gg	10 gg.	12 gg.	...	
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.	no	13 gg	16 gg.	19 gg.	...	
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni di Polizia Locale per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.	no	4,97 gg	4,75 gg.	4 gg.	...	
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.	59 gg	49 gg	50,30 gg.	37,90 gg.	100	
P04	PG	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	no	20 gg	20 gg.	20 gg.	...	
P19	PG	Tempo medio (minuti) di attesa allo sportello dei servizi demografici	no	11 min.	16 min.	16 min.	...	
P29	SC	Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità	no	14 gg.	17,5 gg.	dato non ancora caricato	...	
P46	PG	Tempi medi di rilascio A.U.A. dopo la ricezione degli atti conclusivi della Città Metropolitana	no	10 gg	10 gg.	19 gg.	...	
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 60 gg. <= ...gg.	58 gg	59 gg	54	52 gg.	100	
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 90 gg. <= ...gg.	85 gg.	42 gg.	70 gg.	73 gg.	100	
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 120 gg. <= ...gg.	115 gg	114 gg	/	/	non gestito	
P48	Ent e	Tempestività dei pagamenti ai creditori (Indicatore ANNUALE di Tempestività dei pagamenti – ai sensi del DPCM 22/9/2014)	no	/	-15	-16	...	
P60	PG	Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)	no	18 gg.	34,5 gg.	31,5	...	
P78	SC	Tempo medio di attesa allo sportello di front office (URP)	no	2,11 min	5 min.	10,65 min.	...	
% qualità effettiva – la tempestività								100,00

Processo	Set t.	La misurazione della qualità effettiva: L'ELASTICITA'	Standard	% raggiungim. al 31/12
P03	PT	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	99,84
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P03	SC	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100

P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-diniegata-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P04	PG	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-diniegata-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-diniegata-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-diniegata-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-diniegata-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
P46	PG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP CHIUSE: rilasciate-diniegata-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
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	PG	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
P60	PG	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
P82	PG	Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative CHIUSE: rilasciate-diniegata-improcedibili-archivate / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100	100
% qualità effettiva – l'elasticità				99,99