



**Monitoraggio PROCEDIMENTI
della Gestione 2024**

3[^] quadrimestre

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024
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%	RESP. PROCESSO: TANGREDI LUCA 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	30/04/2024	98,19%	✘
Incidenza percentuale della autorizzazioni gestite ENTRO i termini di legge - Settore PT	100%	Efficacia temporale Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2024	98,90%	✘
Incidenza percentuale della autorizzazioni gestite ENTRO i termini di legge - Settore PT	100%	Efficacia temporale Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2024	99,05%	✘
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2023	2022
N° totale autorizzazioni rilasciate - Servizio Ambiente - PT	3013	PT05	30/04/2024	8		13
			31/08/2024	11	23	23
			31/12/2024	23	27	27
N° totale autorizzazioni dinegate/improcedibili/archivate - Servizio Ambiente - PT	3014	PT05	30/04/2024	0		0
			31/08/2024	0	0	0
			31/12/2024	0	0	0
N° totale autorizzazioni rilasciate ENTRO i termini di legge - Servizio Ambiente - PT	3015	PT05	30/04/2024	8		13
			31/08/2024	11	23	23
			31/12/2024	23	27	27
N° istanze per autorizzazioni pervenute - Servizio Ambiente - PT	3016	PT05	30/04/2024	8		13
			31/08/2024	12	23	23
			31/12/2024	23	27	27
N° totale autorizzazioni rilasciate - Ufficio Viabilità - PT	3001	PT08	30/04/2024	158		70
			31/08/2024	261	79	194

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024							
			31/12/2024	400	293	322	
N° totale autorizzazioni dinegate/improcedibili/archivate - Ufficio Viabilità - PT	3002	PT08	30/04/2024	5		3	
			31/08/2024	5	8	4	
			31/12/2024	11	21	26	
N° totale autorizzazioni rilasciate ENTRO i termini di legge - Ufficio Viabilità - PT	3003	PT08	30/04/2024	155		70	
			31/08/2024	258	73	176	
			31/12/2024	396	274	322	
N° istanze per autorizzazioni pervenute - Ufficio Viabilità - PT	3004	PT08	30/04/2024	164		77	
			31/08/2024	270	117	315	
			31/12/2024	417	316	373	
N° totale autorizzazioni rilasciate - Settore PT	3060	PT05, PT08	30/04/2024	166		83	
			31/08/2024	272	102	217	
			31/12/2024	423	320	349	
N° totale autorizzazioni dinegate/improcedibili/archivate - Settore PT	3061	PT05, PT08	30/04/2024	5		3	
			31/08/2024	5	8	4	
			31/12/2024	11	21	26	
N° totale autorizzazioni rilasciate ENTRO i termini di legge - Settore PT	3062	PT05, PT08	30/04/2024	163		83	
			31/08/2024	269	96	199	
			31/12/2024	419	301	349	
N° istanze per autorizzazioni pervenute - Settore PT	3063	PT05, PT08	30/04/2024	172		90	
			31/08/2024	282	140	338	
			31/12/2024	440	343	400	
Responsabili Rilevazione: PT05 CASCIANO GUGLIELMINA IVANA, PT08 BONFANTI LUCA							

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

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024

2) Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100%	RESP. PROCESSO: TANGREDI LUCA 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 PT	100%	Efficacia	annuale	31/12/2024	100%	
---	------	-----------	---------	------------	------	--

Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2023	2022
n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate - Servizio Ambiente - PT	3005	PT05	31/12/2024	23	27	27
N° totale autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - Servizio Ambiente - PT	3006	PT05	31/12/2024	23	27	27
n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate - Ufficio Viabilità - PT	3007	PT08	31/12/2024	145	314	348
N° totale autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - Ufficio Viabilità - PT	3008	PT08	31/12/2024	145	314	348
N° totale n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate - Settore PT	3009	PT05, PT08	31/12/2024	168	341	375
N° totale n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO - Settore PT	3010	PT05, PT08	31/12/2024	168	341	375

Responsabili Rilevazione: PT05 CASCIANO GUGLIELMINA IVANA, PT08 BONFANTI LUCA

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

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024

3) Tempo medio rilascio autorizzazioni per tipologia: non superiori a ...gg. (servizio ambiente e viabilità)	RESP. PROCESSO: TANGREDI LUCA						
	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	2023	2022	
Tempo medio per rilascio autorizzazioni con termine a 30 gg. - Settore PT (servizio ambiente)	3057	PT05	31/12/2024	15	15	15	
Tempo medio per rilascio autorizzazioni con termine a 30 gg. - Settore PT (servizio viabilità)	3058	PT08	31/12/2024	6	19	18	
Tempo medio per rilascio autorizzazioni con termine a 60 gg. - Settore PT (servizio viabilità)	3059	PT08	31/12/2024	4	8	5	
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	2023	2022	
n° autorizzazioni per divieto di sosta per passo carraio	3073	PT80	31/12/2024	48	13		
Responsabili Rilevazione: PT80 STRATI SAVERIO							

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024
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			
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%	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.						
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	30/04/2024	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 PT	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/08/2024	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 PT	100%	Efficacia	quadrimestrale	31/12/2024	100%		✓	
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2023	2022		
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	30/04/2024	1		0		
			31/08/2024	1	1	1		
			31/12/2024	3	0	1		
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore PT	3172	DG31	30/04/2024	1		1		
			31/08/2024	1	2	2		
			31/12/2024	4	1	2		
Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA								

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

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024

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%	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.
--	------	---

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	31/12/2024	83,33%	
--	------	-----------	---------	------------	--------	--

Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2023	2022
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore PT	3175	SC10	31/12/2024	5	3	39
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore PT	3176	SC10	31/12/2024	6	3	39

Responsabili Rilevazione: SC10 RUSSI STEFANIA


Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024
Processo: PT00 0035 0000 Gestire la partecipazione
Responsabile: PT21 BERARDI LUCIA

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%	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 PT	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	30/04/2024	0%	✓
Incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore PT	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2024	100%	✗
Incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore PT	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2024	100%	✗
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2023	2022
n° risposte alle petizioni rese oltre i 15 giorni di ricevimento della nota di DG - Settore PT	3039	PT22	30/04/2024	0		0
			31/08/2024	1	0	0
			31/12/2024	1	0	0
n° risposte a petizioni - Settore PT	3040	PT22	30/04/2024	0		0
			31/08/2024	1	0	0
			31/12/2024	1	0	0
Responsabili Rilevazione: PT22 CASCIANO CRISTINA						

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024

Processo: PT00 0054 0000 Gestire i rimborsi

Responsabile: PT21 BERARDI LUCIA

Descrizione Obiettivo		Finalità					Ragg.
Obiettivo	Valore Atteso	Tipo	Periodicità	Data Rilevazione	Rilevato		
1) Evadere le pratiche di rimborso, aventi copertura in Bilancio, nei tempi attesi (n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi >=...%)	75%	RESP. PROCESSO: VALADE' MANUELA Ai sensi della normativa vigente il comune è tenuto a rimborsare ai cittadini aventi diritto le somme versate erroneamente entro i termini definiti dalla legge/regolamenti. Il rispetto dei tempi programmati (scadenze) per i rimborsi permette al servizio di misurare la propria performance e consente di influire sulla soddisfazione del contribuente/cliente					
Incidenza dei rimborsi evasi nei termini sul totale delle richieste di rimborso presentate >=...%	75%	Efficacia quantitativa	annuale	31/12/2024	100%		
Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2023	2022	
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore PT	3150	PT22	31/12/2024	0	0	6	
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore PT	3151	PT22	31/12/2024	0	0	6	
Responsabili Rilevazione: PT22 CASCIANO CRISTINA							