



Monitoraggio PROCEDIMENTI della Gestione 2024

3[^] quadrimestre


Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024
Processo: SF00 0033 0000 Gestire l'accesso documentale e l'accesso civico semplice e generalizzato
Responsabile: SF20 AMATO LOREDANA

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 SF	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 SF	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 SF	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 SF	7026	DG31	30/04/2024	0		1	
			31/08/2024	0	0	1	
			31/12/2024	0	0	1	
n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai Consiglieri Comunali - settore SF	7027	DG31	30/04/2024	0		1	
			31/08/2024	0	0	1	
			31/12/2024	0	0	1	
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 SF	100%	Efficacia	annuale	31/12/2024	0%	
--	------	-----------	---------	------------	----	---

Indicatore	Codice	Resp.Ril	Data Rilevazione	Rilevato	2023	2022
n° richieste di accesso agli atti CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate - settore SF	7030	SC10	31/12/2024	0	0	4
n° richieste di accesso agli atti con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno - settore SF	7031	SC10	31/12/2024	0	0	4

Responsabili Rilevazione: SC10 RUSSI STEFANIA

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

Processo: SF00 0035 0000 Gestire la partecipazione

Responsabile: SF20 AMATO LOREDANA

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%					
<p>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.</p>						
incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore SF	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	30/04/2024	0%	✓
incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore SF	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/08/2024	0%	✓
incidenza percentuale delle petizioni gestite oltre i tempi - Settore SF	10%	Efficienza tecnica	quadrimestrale	31/12/2024	0%	✓
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 SF	7018	SF20	30/04/2024	0		0
			31/08/2024	0	0	0
			31/12/2024	0	0	0
n° risposte a petizioni - Settore SF	7019	SF20	30/04/2024	0		0
			31/08/2024	0	0	0
			31/12/2024	0	0	0

Responsabili Rilevazione: SF20 AMATO LOREDANA

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024
Processo: SF00 0054 0000 Gestire i rimborsi
Responsabile: SF31 VALADE' MANUELA

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 extratributari e tributari evasi nei termini sul totale delle richieste di rimborso presentate - settore SF >=...%	75%	Efficacia quantitativa	annuale	31/12/2024	95,27%	✓
Incidenza dei rimborsi extratributari e tributari evasi nei termini sul totale delle richieste di rimborso presentate - TUTTI I SETTORI >=...%	75%	Efficacia	annuale	31/12/2024	97,87%	✓
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 DG	2590	DG31	31/12/2024	0	0	0
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° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore PL	5190	PL20	31/12/2024	20	26	22
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore SC	6300	SC99	31/12/2024	173	41	50
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore SF	7200	SF20	31/12/2024	161	143	186
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore DG	2591	DG31	31/12/2024	0	0	0
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore PT	3151	PT22	31/12/2024	0	0	6
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore PL	5191	PL20	31/12/2024	20	26	22
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore SC	6301	SC99	31/12/2024	173	41	50
n° totale richieste di rimborso ICI - TARSU e TOSAP - settore SF	7205	SF20	31/12/2024	169	143	188
N° totale pratiche di rimborso tributario ed extratributario evase nei tempi - totale settore SF	7210		31/12/2024	161	143	188
N° totale pratiche di rimborso tributario e extratributario presentate - totale settore SF	7215		31/12/2024	169	143	190

Monitoraggio della gestione - OBIETTIVI DI PROCESSO - Report al 31/12/2024							
Totale pratiche di rimborso evase nei termini (Tutti i Settori)	7580		31/12/2024	368	222	266	
Totale pratiche di rimborso presentate (Tutti i Settori)	7581		31/12/2024	376	221	268	
N° provvedimenti di rimborso extratributari, aventi copertura in bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore SF	7589	SF20	31/12/2024	0	0	2	
n° totale richieste di rimborso extratributario aventi copertura in Bilancio - Settore SF	7590	SF20	31/12/2024	0	0	2	
Incidenza dei rimborsi tributari evasi nei termini sul totale delle richieste di rimborso presentate >=...%	7206		31/12/2024	95,27%	100%	98,94%	
n° totale provvedimenti di rimborso ICI evasi nei termini (accoglimento o diniego)	7197	SF20	31/12/2024	81	39	64	
n° totale provvedimenti di rimborso TARSU evasi nei termini (accoglimento o diniego)	7198	SF20	31/12/2024	80	104	122	
n° totale provvedimenti di rimborso TOSAP evasi nei termini (accoglimento o diniego)	7199	SF20	31/12/2024	0	0	0	
n° totale provvedimenti di rimborso ICI evasi (accoglimento o diniego)	7202	SF20	31/12/2024	88	39	65	
n° totale provvedimenti di rimborso TARSU evasi (accoglimento o diniego)	7203	SF20	31/12/2024	81	104	123	
n° totale provvedimenti di rimborso TOSAP evasi (accoglimento o diniego)	7204	SF20	31/12/2024	0	0	0	
n° provvedimenti di rimborso, aventi copertura in Bilancio, EVASI - ossia accolti o diniegati - nei termini attesi - Settore PG	8067	PG32	31/12/2024	14	12		
n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio - Settore PG	8068	PG32	31/12/2024	14	11		
Responsabili Rilevazione: DG31 NERI NICOLETTA, PT22 CASCIANO CRISTINA, PL20 BERARDI MARISA, SC99 PARRAVICINI SILVIA, SF20 AMATO LOREDANA, PG32 LAVEZZARI GIOVANNA							