



Gli standard della qualità dei servizi – anno 2026
(estratto da “PIAO: Performance. Il Piano della performance”)

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi erogati direttamente dal Comune ai fini della misurazione della qualità dei servizi per l'anno 2026. L'elenco dei servizi con i relativi obiettivi/indicatori e standard è stato definito dalla Direzione Tecnica estrapolandolo dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, approvato dalla Giunta.

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI - OBIETTIVI/INDICATORI E STANDARD

Processo	Settore	La misurazione della qualità effettiva: L'EFFICACIA	Standard % 2026
P01	PG	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli effettuati e conclusi in materia ambientale / n° controlli richiesti in materia ambientale =... %)	100%
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / n° controlli richiesti in materia di igiene urbana =... %)	100%
P03	PG	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi - Ambiente (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%
P03	PL	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi - Viabilità (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%
P03	PL	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%
P03	SC	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100%
P04	SC	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100%
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 dalla ricezione al protocollo / n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate =...%)	100%
P04	SC	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) / n° concessioni sportive e culturali rilasciate (a titolo gratuito e non) = ...%)	100%
P04	SC	Rilasciare una concessione sportiva programmata nei tempi (n° concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre / n° concessioni sportive stagionali rilasciate = ...%)	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%
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%
P13	PT	Eeguire gli interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, sulla base delle priorità definite nel Piano delle piccole opere (n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI - e valutati prioritari nel quadro della definizione del Piano P.O.- eseguiti nei tempi definiti dal Piano/ n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, valutati prioritari nel quadro della definizione del Piano P.O., ESEGUITI >=... %)	90%
P18	SC	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%
P18	SC	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%
P19	SC	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni/ atti di nascita provenienti da enti esterni = ...%)	100%
P19	SC	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (iscrizione anagrafica/ iscrizione anagrafica = ...%)	100%
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di contributi gestiti ENTRO 30 giorni dalla concessione del patrocinio / n° richieste di contributi evase = ... %)	100%
P22	SC	Ad ogni libro il suo lettore: indice di circolazione (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n° documenti posseduti >= ...)	no
P23	PT	Realizzare interventi per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfestazioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfestazioni e derattizzazioni = .. %)	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%
P29	SC	Evadere richieste di contributo economico e interventi a favore della persona ENTRO 60 giorni (richieste di contributi economici, sfratti, sostegno maternità, assegnazioni, orti, FSA, ERP evase ENTRO 60 giorni / richieste di contributo economico e interventi a favore della persona presentate =...%)	100%

P32	ENTE	Gestire i disservizi/reclami (n° disservizi/reclami chiusi con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° disservizi/reclami pervenuti >= ... %)	90%
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%
P33	T	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%
P33	DG	Gestire l'accesso civico (n° risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento / non accoglimento a richieste di accesso civico semplice = ...%)	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%
P46	PG	Efficacia gestione A.U.A. (n° istanze A.U.A.-attività in deroga-comunicazioni ambientali trasmesse alla Città Metropolitana entro il termine di 30 gg. / n° istanze A.U.A.-attività in deroga-comunicazioni ambientali trasmesse alla Città Metropolitana)	100%
P46	PG	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCIA verificate = ...%)	100%
P46	PG	Rilasciare le autorizzazioni SUAP nel rispetto dei tempi (Autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100%
P54	T	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 / n° totale richieste di rimborso aventi copertura in Bilancio >= ...%) - TRASVERSALE	75%
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%
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° SCIA residenziali verificate nei tempi / n° totale SCIA residenziali verificate = ...%)	100%
P60	PG	Rilasciare permessi di costruire nei tempi (n° permessi di costruire, finalizzati ad attività economico-produttive, rilasciati ENTRO 60 giorni / n° totale permessi di costruire,	100%

		finalizzati ad attività economico-produttive, rilasciati = ...%)	
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate = ...%)	100%
P61	SF	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati =...%)	100%
P82	PG	Una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate ENTRO 30 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100%
Processo	Settore	La misurazione della qualità PERCEPITA	Standard % 2026
P24	SC	Servizi all'infanzia capaci di soddisfare i bisogni: grado di soddisfazione dei servizi all'infanzia >=...%	85%
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative >=%	90%
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >=%	90%
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità del pasto con valore medio = 1 >=.....%	80%
P34	SC	Formazione: una soddisfazione di almeno ... punti	3,3
P78	SC	Gradimento del servizio di front office (grado di soddisfazione del servizio di front-office >=... punti) - frequenza biennale	8 (su 10)
Processo	Settore	La misurazione della qualità effettiva: LA TEMPESTIVITA'	Standard % 2026
P03	PG	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale e igienico-sanitaria per tipologia: non superiori a ...gg.	no
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia: non superiori a ...gg.	no
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni di Polizia Locale per tipologia: non superiori a ...gg.	no
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia: non superiori a ...gg.	59 gg
P04	SC	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	no
P29	SC	Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità	no
P43	DG	Tempo medio di pubblicazione delibere di G.C. e C.C. all'albo pretorio	no
P46	PG	Tempi medi di rilascio A.U.A. dopo la ricezione degli atti conclusivi della Città Metropolitana	no
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 60 gg. <= ...gg.	58 gg
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 90 gg. <= ...gg.	85 gg
P46	PG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 120 gg. <= ...gg.	115 gg
P48	Ente	Tempestività dei pagamenti ai creditori (Indicatore ANNUALE di Tempestività dei pagamenti – ai sensi del DPCM 22/9/2014)	no

P52	SF	Tempo medio di risoluzione guasti segnalati (n° ore di intervento effettuate per risoluzione di guasti segnalati / n° guasti segnalati)	no
P60	PG	Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)	no
P78	SC	Tempo medio di attesa allo sportello di front office (URP)	no
Processo	Settore	La misurazione della qualità effettiva: L'ELASTICITA'	Standard % 2026
P03	PG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno) - Ambiente	100%
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno) - Viabilità	100%
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%
P03	SC	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° concessioni cimiteriali con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%
P04	DG	Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%
P12	PL	Capacità di gestione (n° istanze di accesso CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	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 o chiusi anticipatamente nell'anno)	100%
P33	T	Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-diniegate-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente	100%

		nell'anno)	
P46	PG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%
P60	PG	Capacità di gestione ((n° permessi di costruire residenziali con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi) CHIUSI nonché quelli presentati nell'anno (dal 1 nov. al 31 dic. dell'anno in corso) chiusi anticipatamente: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire residenziali con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi e gli eventualmente chiusi anticipatamente))	100%
P60	PG	Capacità di gestione ((n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi) CHIUSI nonché quelli presentati nell'anno (dal 1 nov. al 31 dic. dell'anno in corso) chiusi anticipatamente: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive con scadenza dei termini NELL'ANNO (presentati dal 1 nov. dell'anno precedente al 31 ott. dell'anno in corso, detratti i sospesi e gli eventualmente chiusi anticipatamente))	100%
P82	PG	Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative CHIUSE: rilasciate-diniegate-improcedibili-archivate / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO o chiuse anticipatamente nell'anno)	100%