

Elenco Indicatori

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
2	SEGRETERIA GENERALE PERSONALE	Concedere permessi, aspettative e congedi			
2.0					Resp.Processo: Giovanna Bertamini
	Michelotti Elisabetta (1 Monitoraggio: p2-0i1.xls)	Tempo medio dalla data di richiesta alla data di rilascio della risposta	Media inferiore a 15 gg	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (32)	30/06/2015 5,78 6 Mesi
	Michelotti Elisabetta (1 Monitoraggio: p2-0i1.xls)	Tempo medio dalla data di richiesta alla data di rilascio della risposta	Media inferiore a 15 gg	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (23)	31/12/2015 5,04 6 Mesi
3	SEGRETERIA GENERALE PERSONALE	Autorizzare incarichi presso terzi			
3.0					Resp.Processo: Giovanna Bertamini
	Michelotti Elisabetta (2 Monitoraggio: p3-0i1.xls)	Tempo medio tra la richiesta e l'autorizzazione	Media inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (2)	30/06/2015 11 6 Mesi
	Michelotti Elisabetta (2 Monitoraggio: p3-0i1.xls)	Tempo medio tra la richiesta e l'autorizzazione	Media inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (0)	31/12/2015 0 6 Mesi
4	SEGRETERIA GENERALE PERSONALE	Gestire le procedure concorsuali			
4.1	Concorsi pubblici				Resp.Processo: Giovanna Bertamini
	Michelotti Elisabetta (3 Monitoraggio: p4-1i1.xls)	Durata media di completamento delle procedure concorsuali a partire dalla approvazione del bando	Non superiore a 150 gg.	GG 150 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (2)	31/12/2015 59 12 Mesi

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(144 Monitoraggio: p4-1i1.xls)	Michelotti Elisabetta	Numero di procedure annullate a seguito di opposizione o in autotutela	Inferiore a 1%	% 1 Intervallo rilevazione Campione tutti	31/12/2015 0 12 Mesi Qua.tà (0)

5 SEGRETERIA GENERALE PERSONALE

Gestire giuridicamente il personale tra cui concedere permessi aspettative e congedi

5.1 Personale assunto a tempo indeterminato

Resp.Processo: Giovanna Bertamini

(4 Monitoraggio: p5-1i1.xls)	Michelotti Elisabetta	Contestazioni da parte del personale che rileva imprecisione (sul totale dei dipendenti)	inferiore al 1%	% 1 Intervallo rilevazione Campione tutti	30/06/2015 0 6 Mesi Qua.tà (0)
(4 Monitoraggio: p5-1i1.xls)	Michelotti Elisabetta	Contestazioni da parte del personale che rileva imprecisione (sul totale dei dipendenti)	inferiore al 1%	% 1 Intervallo rilevazione Campione tutti	31/12/2015 0 6 Mesi Qua.tà (0)

5.2 Personale assunto a tempo determinato

Resp.Processo: Giovanna Bertamini

(123 Monitoraggio: p5-2i1.xls)	Michelotti Elisabetta	Numero dei reclami pervenuti o delle non conformità rilevate rispetto al numero dei dipendenti assunti a tempo determinato nell'anno	Inferiore al 2%	% 2 Intervallo rilevazione Campione tutti	31/12/2015 0 6 Mesi Qua.tà (0)
----------------------------------	-----------------------	--	-----------------	---	--

6 FINANZIARIA STIPENDI

Gestire i rapporti di lavoro dipendenti e assimilati

6.1 Gestire economicamente i rapporti di lavoro dipendenti e assimilati

Resp.Processo: Rosella Trentin

(5 Monitoraggio: p6-0i1.xls)	Trentin Rossella	Numero dei reclami pervenuti o delle non conformità rilevate rispetto al numero dei dipendenti in servizio nell'anno	Inferiore 5%	% 5 Intervallo rilevazione Campione tutti	30/06/2015 0 6 Mesi Qua.tà (0)
(5 Monitoraggio: p6-0i1.xls)	Trentin Rossella	Numero dei reclami pervenuti o delle non conformità rilevate rispetto al numero dei dipendenti in servizio nell'anno	Inferiore 5%	% 5 Intervallo rilevazione Campione tutti	31/12/2015 0 6 Mesi Qua.tà (0)

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
6.2	Evasione delle pratiche previdenziali riguardanti il personale dipendente			Resp.Processo: Santoni Antonella	
	Santoni Antonella	Giorni intercorsi dalla data di arrivo della richiesta alla data di effettiva evasione	Inferiore o uguale a 6 mesi nel 95% dei casi	% 95	30/06/2015 100
(176	Monitoraggio: aa)			Intervallo rilevazione	6 Mesi
	Santoni Antonella	Giorni intercorsi dalla data di arrivo della richiesta alla data di effettiva evasione	Inferiore o uguale a 6 mesi nel 95% dei casi	% 95	31/12/2015 71,43
(176	Monitoraggio: aa)			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (8)
					Non Rispettato
					(7)

7 SEGRETERIA GENERALE PERSONALE

Gestire le relazioni sindacali

7.2	Sciopero			Resp.Processo: Giovanna Bertamini	
	Michelotti Elisabetta	Percentuale dei dati di partecipazione allo sciopero (dipendenti e ore) correttamente registrati sul totale	100% dei dati (controllati mediante campione significativo del 20%)	% 100	30/06/2015 100
(63	Monitoraggio: p7-2i1.xls)			Intervallo rilevazione	6 Mesi
	Michelotti Elisabetta	Percentuale dei dati di partecipazione allo sciopero (dipendenti e ore) correttamente registrati sul totale	100% dei dati (controllati mediante campione significativo del 20%)	% 100	31/12/2015 100
(63	Monitoraggio: p7-2i1.xls)			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	20% Qua.tà (5)
					1 (1)

8 SEGRETERIA GENERALE INFORMATICA

Mantenere attrezzatura informatica

8.1	Interventi			Resp.Processo: Daniele Lo Re	
	Maffei Carlo	Numero di casi in cui non è consentito l'uso del pc da parte di un dipendente (dovuto al malfunzionamento HW o SW) o casi di blocco del sistema informatico comunale (dovuti al malfunzionamento HW o SW dei SERVER.)	Inferiore a 3 casi in sei mesi	N 3	30/06/2015 0
(7	Monitoraggio: a.xls)			Intervallo rilevazione	6 Mesi
	Maffei Carlo	Numero di casi in cui non è consentito l'uso del pc da parte di un dipendente (dovuto al malfunzionamento HW o SW) o casi di blocco del sistema informatico comunale (dovuti al malfunzionamento HW o SW dei SERVER.)	Inferiore a 3 casi in sei mesi	N 3	31/12/2015 0
(7	Monitoraggio: a.xls)			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (0)

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
8.2 Backup				Resp.Processo: Daniele Lo Re	
	Maffei Carlo (93 Monitoraggio: p8-2i1.xls)	Numero di backup non eseguiti correttamente sul numero totale di backup lanciati su tutti i server	Inferiore al 5%	% 5 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (181) Non Rispettato	30/06/2015 5
	Maffei Carlo (93 Monitoraggio: p8-2i1.xls)	Numero di backup non eseguiti correttamente sul numero totale di backup lanciati su tutti i server	Inferiore al 5%	% 5 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (184)	31/12/2015 3

9 SEGRETERIA GENERALE LEGALE

Gestire la tutela dell'ente

9.1 Ricorsi amministrativi e cause civili				Resp.Processo: Barbara Zampiero	
	Zampiero Barbara (8 Monitoraggio: p9-1i1.xls)	Numero di contenziosi definiti a favore dell'Amministrazione sul numero di contenziosi civili conclusi	Non inferiore all'80%	% 80% Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (1)	31/12/2015 100
	Zampiero Barbara (111 Monitoraggio: p9-1i2.xls)	Numero di contenziosi definiti a favore dell'Amministrazione sul numero di ricorsi amministrativi conclusi	Non inferiore all'80%	% 80 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (2)	31/12/2015 100

9.3 Recupero risarcimento danni provocati da terzi a beni del Comune

Resp.Processo: Barbara Zampiero

	Zampiero Barbara (95 Monitoraggio: p9-3i1.xls)	Percentuale dei casi con effettivo recupero dei danni subiti sul totale dei casi	70% dei casi	% 70 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (2)	30/06/2015 100
	Zampiero Barbara (95 Monitoraggio: p9-3i1.xls)	Percentuale dei casi con effettivo recupero dei danni subiti sul totale dei casi	70% dei casi	% 70 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (2)	31/12/2015 100

10 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Gestire delibere e determinate

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
10.1	<u>delibere di giunta</u>			Resp.Processo: Monica Travaglia	
	Travaglia Monica (9 Monitoraggio: p10i1.xls)	Tempi medi di pubblicazione delle delibere di giunta	5 giorni	GG 5 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (71)	30/06/2015 2,56 6 Mesi
	Travaglia Monica (9 Monitoraggio: p10i1.xls)	Tempi medi di pubblicazione delle delibere di giunta	5 giorni	GG 5 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (142)	31/12/2015 2,86 6 Mesi

11 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Garantire il supporto agli organi istituzionali

11.2	<u>Conv. Consiglio</u>			Resp.Processo: Cinzia Leoni	
	Leoni Cinzia (98 Monitoraggio: p11-2i1.xls)	Rispetto dei tempi di convocazione del consiglio comunale	Non inferiore all'80% dei casi	% 80 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (3)	30/06/2015 100 6 Mesi
	Leoni Cinzia (98 Monitoraggio: p11-2i1.xls)	Rispetto dei tempi di convocazione del consiglio comunale	Non inferiore all'80% dei casi	% 80 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (6)	30/12/2015 100 6 Mesi

12 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Stipulare contratti

12.0				Resp.Processo: Cinzia Leoni	
	Leoni Cinzia (11 Monitoraggio: p12-0i1.xls)	Tempo medio di giorni fra la stipula del contratto e la registrazione	Media non superiore a 12 giorni	GG 12 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (10)	30/06/2015 4 6 Mesi
	Leoni Cinzia (11 Monitoraggio: p12-0i1.xls)	Tempo medio di giorni fra la stipula del contratto e la registrazione	Media non superiore a 12 giorni	GG 12 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (9)	31/12/2015 2 6 Mesi

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
13	FINANZIARIA	FINANZIARIO			
		Gestire le rette asilo nido e rimborso pasti scuola materna.			
13.1	Gestire le rette dell'asilo nido			Resp.Processo: Carmen Bertola	
	Bertola Carmen (101 Monitoraggio: p13-1i1.xls)	Per la fatturazione mensile delle rette di frequenza all'asilo nido: numero dei giorni intercorrenti tra la trasmissione del dato delle presenze da parte del servizio asilo nido e la fatturazione	Entro 8 gg. dalla trasmissione del dato delle presenze da parte del servizio asilo nido	GG 8 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (6) 30/06/2015 5	
	Bertola Carmen (101 Monitoraggio: p13-1i1.xls)	Per la fatturazione mensile delle rette di frequenza all'asilo nido: numero dei giorni intercorrenti tra la trasmissione del dato delle presenze da parte del servizio asilo nido e la fatturazione	Entro 8 gg. dalla trasmissione del dato delle presenze da parte del servizio asilo nido	GG 8 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (6) 31/12/2015 5	
13.2	Rimborso pasti della scuola materna			Resp.Processo: Carmen Bertola	
	Bertola Carmen (84 Monitoraggio: p13-2i1.xls)	Per la fatturazione mensile dei pasti: numero dei giorni intercorrenti tra a trasmissione del dato delle presenze da parte del servizio Scuola Materna e la fatturazione	Entro 8 giorni dalla trasmissione del dato delle presenze da parte della scuola materna	GG 8 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (6) 30/06/2015 8	
	Bertola Carmen (84 Monitoraggio: p13-2i1.xls)	Per la fatturazione mensile dei pasti: numero dei giorni intercorrenti tra a trasmissione del dato delle presenze da parte del servizio Scuola Materna e la fatturazione	Entro 8 giorni dalla trasmissione del dato delle presenze da parte della scuola materna	GG 8 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (6) 31/12/2015 8	
14	FINANZIARIA	FINANZIARIO			
		Gestire i rimborsi			
14.0				Resp.Processo: Carmen Bertola	
	Bertola Carmen (13 Monitoraggio: p14-0i1.xls)	Tempo intercorrente tra la domanda di rimborso o l' accertamento interno ed il pagamento del rimborso	Tempo medio inferiore a 20 gg	gg 20 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (0) 30/06/2015 0	
	Bertola Carmen (13 Monitoraggio: p14-0i1.xls)	Tempo intercorrente tra la domanda di rimborso o l' accertamento interno ed il pagamento del rimborso	Tempo medio inferiore a 20 gg	gg 20 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (1) 31/12/2015 1	

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
17 <u>FINANZIARIA</u>	<u>FINANZIARIO</u>				
	<u>Gestire i pagamenti</u>				
17.0					
	Morandini Antonella	Tempo intercorrente tra il ricevimento in ragioneria dell'atto di liquidazione e la data di pagamento del mandato	media non superiore a 20 gg	GG 20 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (3165)	Antonella Morandini 30/06/2015 38,27 6 Mesi Non Rispettato
(16 Monitoraggio: p17-0i1.xls)					
	Paolo Franzinelli	Tempo intercorrente tra la data di registrazione della fattura in sicra e la data dell'atto di liquidazione.	media non superiore a 20 gg	GG 20 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (3489)	30/06/2015 17,27 6 Mesi
(148 Monitoraggio: p17-0i1.xls)					
18 <u>FINANZIARIA</u>	<u>FINANZIARIO</u>				
	<u>Gestire il rendiconto</u>				
18.0					
	Calacoci Jaqueline	Percentuale di scadenze rispettate	Non inferiore al 70%	% 70 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (1)	Responsabile del Servizio 30/06/2015 31,25 6 Mesi Non Rispettato
(177 Monitoraggio: p18-0i1.xls)					
19 <u>FINANZIARIA</u>	<u>ECONOMATO</u>				
	<u>Erogare servizi cimiteriali</u>				
19.5	<u>Campagna esumazione da campo comune</u>				
	Angeli Marina	Percentuale di realizzazione delle esumazioni programmate nel corso dell'anno	90% delle esumazioni programmate	% 90 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (0)	Marina Angeli 30/06/2015 0 6 Mesi
(88 Monitoraggio: P19-5i1.xls)					
	Angeli Marina	Percentuale di realizzazione delle esumazioni programmate nel corso dell'anno	90% delle esumazioni programmate	% 90 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (46)	31/12/2015 100 6 Mesi
(88 Monitoraggio: P19-5i1.xls)					

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
20	<u>FINANZIARIA</u>	<u>ECONOMATO</u>			
		Gestire le attività collegate al patrimonio forestale			
20.3	Transito Forestale			Resp.Processo: Marina Angelini	
	Angeli Marina	Tempo intercorrente dalla richiesta dell'autorizzazione al transito su strade forestali alla data di rilascio della stessa	Immediato nel 100% dei casi	% 100	31/12/2015 100
(92	Monitoraggio: p20-3i1.xls)		Intervallo rilevazione	12 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (15)
21	<u>FINANZIARIA</u>	<u>TRIBUTI</u>			
		Gestire e riscuotere i tributi comunali			
21.3	Gestione rimborsi tributi da parte del concessionario GESTEL			Resp.Processo: Paolo Franzinelli	
	Paolo Franzinelli (Gestel)	Periodo medio dei giorni intercorsi fra la data di richiesta e la data di rimborso	Inferiore di 80 gg	GG 80	30/06/2015 31,07
(161	Monitoraggio: p21-3-i)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (57)
	Paolo Franzinelli (Gestel)	Periodo medio dei giorni intercorsi fra la data di richiesta e la data di rimborso	Inferiore di 80 gg	GG 80	31/12/2015 25,2
(161	Monitoraggio: p21-3-i)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (199)
22	<u>FINANZIARIA</u>	<u>DEMOGRAFICI</u>			
		Rilasciare certificati			
22.0				Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi	
	Zanfranceschi Annamaria	Tempo massimo per l'erogazione del certificato o carta d'identità	10 minuti	min 10	30/06/2015 9,44
(21	Monitoraggio: p22-0i1.xls)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (123)
	Zanfranceschi Annamaria	Tempo massimo per l'erogazione del certificato o carta d'identità	10 minuti	min 10	31/12/2015 9,46
(21	Monitoraggio: p22-0i1.xls)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (130)
23	<u>FINANZIARIA</u>	<u>DEMOGRAFICI</u>			
		Gestire le attività di anagrafe e stato civile			

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
23.0	Zanfranceschi Annamaria (108 Monitoraggio: p23-0i1.xls)	Numero giorni necessari per aggiornamento dati nei registri di stato civile, a partire dal possesso di tutta la documentazione necessaria (max di legge 3 gg.)	Media non superiore a due giorni.	GG 2 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campioniampione Qua.tà (10)	Annamaria Zanfranceschi 30/06/2015 0,7
	Zanfranceschi Annamaria (108 Monitoraggio: p23-0i1.xls)	Numero giorni necessari per aggiornamento dati nei registri di stato civile, a partire dal possesso di tutta la documentazione necessaria (max di legge 3 gg.)	Media non superiore a due giorni.	GG 2 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campioniampione Qua.tà (10)	31/12/2015 0,6

24 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Gestire le pratiche elettorali

Processo	Responsabili	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
24.0	Zanfranceschi Annamaria (22 Monitoraggio: p24-0i1.xls)	Percentuale di consegne personalizzate delle tessere elettorali ai nuovi iscritti o ai trasferiti	Non inferiore al 60% del numero totale delle comunicazioni	% 60 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campioni tutti Qua.tà (531)	Annamaria Zanfranceschi 30/06/2015 100
	Zanfranceschi Annamaria (22 Monitoraggio: p24-0i1.xls)	Percentuale di consegne personalizzate delle tessere elettorali ai nuovi iscritti o ai trasferiti	Non inferiore al 60% del numero totale delle comunicazioni	% 60 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campioni tutti Qua.tà (409)	31/12/2015 100

35 TECNICA EDILIZIA PRIVATA

Rilasciare concessioni e certificazioni edilizie e gestire denunce di inizio attività

Processo	Responsabili	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
35.1	Vivori Mariangela (164 Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Percentuale di procedimenti con tempo superiore alla soglia di 65/95 gg	Inferiore a 25%	% 25 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campioni tutti Qua.tà (42)	Tiziana Mancabelli 30/06/2015 11,9
	Vivori Mariangela (164 Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Percentuale di procedimenti con tempo superiore alla soglia di 65/95 gg	Inferiore a 25%	% 25 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campioni tutti Qua.tà (29)	31/12/2015 13,79

Certificazioni

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Miorelli Giorgio	Tempo medio di rilascio del certificato di destinazione urbanistica (CDU)	Inferiore a 15 gg.	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (43)	30/06/2015 16 Non Rispettato
(129 Monitoraggio: p35-2i1.xls)					
	Miorelli Giorgio	Tempo medio di rilascio del certificato di destinazione urbanistica (CDU)	Inferiore a 15 gg.	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (56)	31/12/2015 14
(129 Monitoraggio: p35-2i1.xls)					
	Miorelli Giorgio	Tempo medio di rilascio del certificato di agibilità	Inferiore a 25 gg.	GG 25 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (10)	30/06/2015 27
(131 Monitoraggio: p35-2i2.xls)					
	Miorelli Giorgio	Tempo medio di rilascio del certificato di agibilità	Inferiore a 25 gg.	GG 25 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (16)	31/12/2015 25
(131 Monitoraggio: p35-2i2.xls)					
	Miorelli Giorgio	Percentuale di agibilità con controllo in loco	Almeno il 10 %	% 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (10)	30/06/2015 20
(153 Monitoraggio: p35-2i3.xls)					
	Miorelli Giorgio	Percentuale di agibilità con controllo in loco	Almeno il 10 %	% 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (16)	31/12/2015 12
(153 Monitoraggio: p35-2i3.xls)					
	Giorgio Miorelli	Percentuale di CDU rilasciate entro 15 gg	Almeno il 75%	% 75 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (43)	30/06/2015 98
(165 Monitoraggio: p35-2i3.xls)					
	Giorgio Miorelli	Percentuale di CDU rilasciate entro 15 gg	Almeno il 75%	% 75 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (54)	31/12/2015 54
(165 Monitoraggio: p35-2i3.xls)					

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Giorgio Miorelli	Percentuale di certificati di agibilità rilasciati entro 25 gg	Almeno il 75%	% 75 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (10)	30/06/2015 90
(166 Monitoraggio: p35-2i3.xls)	Giorgio Miorelli	Percentuale di certificati di agibilità rilasciati entro 25 gg	Almeno il 75%	% 75 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (16)	31/12/2015 16
(166 Monitoraggio: p35-2i3.xls)					

35.3 Segnalazione Certificata Inizio Attività SCIA

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

Franco Buttura	Percentuale di S.C.I.A. controllate (Sw SOLO1)	20%	% 20% Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (228)	30/06/2015 201
(179 Monitoraggio: solo1)				
Franco Buttura	Percentuale di S.C.I.A. controllate (Sw SOLO1)	20%	% 20% Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (224)	31/12/2015 224
(179 Monitoraggio: solo1)				

36 TECNICA

EDILIZIA PRIVATA

Gestire le procedure sanzionatorie in materia edilizia

36.0

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

Cappelletti Mariarosa	Tempo medio tra la segnalazione e l'emissione del verbale di sopralluogo	Inferiore ai 50 gg	GG 50 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (6) Non Rispettato	30/06/2015 55
(75 Monitoraggio: p36-0i1.xls)				
Cappelletti Mariarosa	Tempo medio tra la segnalazione e l'emissione del verbale di sopralluogo	Inferiore ai 50 gg	GG 50 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (3) Non Rispettato	31/12/2015 70
(75 Monitoraggio: p36-0i1.xls)				
Cappelletti Mariarosa	Percentuale di casi in cui il tempo fra la segnalazione e l'emissione del verbale di sopralluogo	Inferiore al 70 gg nel 100% dei casi	% 100 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (6)	30/06/2015 67
(167 Monitoraggio: p36-0i1.xls)				

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Cappelletti Mariarosa (167 Monitoraggio: p36-0i1.xls)	Percentuale di casi in cui il tempo fra la segnalazione e l'emissione del verbale di sopralluogo	Inferiore al 70 gg nel 100% dei casi	% 100 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (3)	31/12/2015 67

39 TECNICA PATRIMONIO

Gestire e mantenere il patrimonio stradale comunale

39.0				Resp.Processo: Paolo Pedrotti
	Paolo Pedrotti (35 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Tempo medio tra la richiesta di occupazione di suolo pubblico e provvedimento	Inferiore a 20 gg	gg 20 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (72)
	Paolo Pedrotti (35 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Tempo medio tra la richiesta di occupazione di suolo pubblico e provvedimento	Inferiore a 20 gg	gg 20 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (68)

	Paolo Pedrotti (168 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Percentuale di provvedimenti rilasciati entro i 20 gg	Almeno l'80%	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (72)
	Paolo Pedrotti (168 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Percentuale di provvedimenti rilasciati entro i 20 gg	Almeno l'80%	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (26)

46 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Concedere patrocini ed assegnare premi

46.0				Resp.Processo: Viviana Sbaraini
	Parisi Viviana (42 Monitoraggio: p46-0i1.xls)	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza di patrocinio e la risposta dell'ente comunale	Non superiore ai 10 gg	GG 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (50)
	Parisi Viviana (42 Monitoraggio: p46-0i1.xls)	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza di patrocinio e la risposta dell'ente comunale	Non superiore ai 10 gg	GG 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (41)

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Parisi Viviana (180 Monitoraggio: p46-0i1.xls)	Percentuale di casi con tempo superiore al 10 gg	Non superiore al 10%	% 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (51)	30/06/2015 0
	Parisi Viviana (180 Monitoraggio: p46-0i1.xls)	Percentuale di casi con tempo superiore al 10 gg	Non superiore al 10%	% 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (41)	31/12/2015 0

47 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Organizzare eventi Organizzare eventi

47.1	Tognoni Giancarla (43 Monitoraggio: p47-0i1.xls)	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati. (report di dettaglio)	80% di quelli programmati	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (31)	30/06/2015 172
	Tognoni Giancarla (43 Monitoraggio: p47-0i1.xls)	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati. (report di dettaglio)	80% di quelli programmati	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (36)	31/12/2015 180

48 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Progettare e fornire servizi bibliotecari Prestito libri

48.1	Demartin Alessandro (154 Monitoraggio: p48-1i2new.xls)	Percentuale di libri consegnati alla scadenza (30 gg)	90%	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (9979) Non Rispettato	30/06/2015 87,67
	Demartin Alessandro (154 Monitoraggio: p48-1i2new.xls)	Percentuale di libri consegnati alla scadenza (30 gg)	90%	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (11416)	31/12/2015 90,36

Acquisto di libri

Resp.Processo: Alessandro Demartin

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Demartin Alessandro	Rispetto del tempo massimo 6 gg tra l'arrivo del libro e la collocazione sullo scaffale	nel 90% dei casi	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (459)	30/06/2015 100
(127 Monitoraggio: P48-3I1.xls)	Demartin Alessandro	Rispetto del tempo massimo 6 gg tra l'arrivo del libro e la collocazione sullo scaffale	nel 90% dei casi	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (713)	31/12/2015 99,02
(127 Monitoraggio: P48-3I1.xls)					

49 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Gestire gli archivi

49.4 Ricerche storiche

Avi Marialisa	Tempo intercorrente tra la richiesta della ricerca e risposta del funzionario con consegna del materiale documentario	Tempo medio 30 giorni (escluse le ricerche storiche)	GG 30 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (55)	30/06/2015 16,5
(106 Monitoraggio: p49-4i1.xls)				
Avi Marialisa	Tempo intercorrente tra la richiesta della ricerca e risposta del funzionario con consegna del materiale documentario	Tempo medio 30 giorni (escluse le ricerche storiche)	GG 30 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (46)	31/12/2015 4,583
(106 Monitoraggio: p49-4i1.xls)				

50 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire le esigenze abitative

50.1 Assegnazione di un alloggio comunale

Sbaraini Viviana	Tempo intercorrente tra la data di disponibilità di un alloggio e l'assegnazione	Non superiore a 90 gg.	GG 90 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione Tutti Qua.tà (0)	31/12/2015 0
(46 Monitoraggio: p50-1I1.xls)				

52 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire il ricovero in istituti residenziali

52.1 Gestire il ricovero in istituti residenziali di persone anziane

Resp.Processo: Marialisa Avi

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
54.0	Sbaraini Viviana (48 Monitoraggio: p52-1i1.xls)	Tempo massimo tra l'istanza e verifica della partecipazione alle spese da parte dei titolari agli obblighi degli alimenti	Tempo massimo non superiore a 45 gg	GG 45 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione Tutti Qua.tà (0)	31/12/2015 21

54 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI
Gestire progetti di volontariato civile nazionale

54.0	Sbaraini Viviana (50 Monitoraggio: p54-0i1.xls)	Numero di progetti presentati entro la scadenza	100 %	% 100 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione Tutti Qua.tà (0)	31/12/2015 0
------	--	---	-------	---	--------------

57 TECNICA ATTIVITA' PRODUTTIVE
Gestire le SCIA per il commercio su aree pubbliche e rilasciare concessioni di postegg

57.0	Morandi Daria (53 Monitoraggio: attivita'p-55-65.xls)	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza da parte dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione	Inferiore a 30 gg.	GG 30 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (11)	30/06/2015 11
	Morandi Daria (53 Monitoraggio: attivita'p-55-65.xls)	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza da parte dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione	Inferiore a 30 gg.	GG 30 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (9)	31/12/2015 10

65 TECNICA ATTIVITA' PRODUTTIVE
Gestire le manifestazioni

65.0	Morandi Daria (61 Monitoraggio: attivita'p-55-65.xls)	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'autorizzazione	Inferiore a 20 gg	GG 20 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (22)	30/06/2015 4,91
------	--	---	-------------------	--	-----------------

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
81	<u>SERVIZI ALLA PERSONA</u>	<u>ASILO NIDO</u>			
		<u>Organizzazione del servizio mensa</u>			
81.0					
	Tavernini Vanda	Percentuale di menù rispettati rispetto a quelli programmati	Rispetto non inferiore al 90%	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">% 90</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">30/06/2015</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">94</div> </div>	
(115	Monitoraggio: a.xls)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
	Tavernini Vanda	Percentuale di menù rispettati rispetto a quelli programmati	Rispetto non inferiore al 90%	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">% 90</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">31/12/2015</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">96</div> </div>	
(115	Monitoraggio: a.xls)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	Tutti Qua.tà (50)
82	<u>SERVIZI ALLA PERSONA</u>	<u>POLITICHE SOCIALI</u>			
		<u>Gestire interventi in ambito di politica del lavoro</u>			
82.0					
	Sbaraini Viviana	Tempo intercorrente tra il ricevimento delle liste (nel mese di gennaio) approvate dal centro per l'impiego e l'attivazione del progetto mediante l'affido incarico alla cooperativa gestrice	Entro 120 gg	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">GG 120</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">31/12/2015</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">120</div> </div>	
(119	Monitoraggio: p82-0i1.xls)		Intervallo rilevazione	12 Mesi
				Campione	tutto Qua.tà (1)
83	<u>SERVIZI ALLA PERSONA</u>	<u>POLITICHE SOCIALI</u>			
		<u>Gestire il centro giovanile comunale</u>			
83.0					
	Sbaraini Viviana	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">% 80</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">30/06/2015</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">0</div> </div>	
(118	Monitoraggio: p83-0i1.xls)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
	Sbaraini Viviana	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">% 80</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">31/12/2015</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">0</div> </div>	
(118	Monitoraggio: p83-0i1.xls)		Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione	tutti Qua.tà (0)
86	<u>FINANZIARIA</u>	<u>DEMOGRAFICI</u>			
		<u>Gestire le richieste, le segnalazioni ed i reclami dei cittadini</u>			

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
86.0					
	Zanfranceschi Annamaria	Tempo medio tra la segnalazione e la risposta	Pari o inferiore a 15 giorni	GG 15	Annamaria Zanfranceschi 30/06/2015 32,84
(136 Monitoraggio: p86-0i1.xls)				Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione Totale Qua.tà (57) Non Rispettato
	Zanfranceschi Annamaria	Tempo medio tra la segnalazione e la risposta	Pari o inferiore a 15 giorni	GG 15	31/12/2015 14,34
(136 Monitoraggio: p86-0i1.xls)				Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione Totale Qua.tà (44)
88.0					
	Zanfranceschi Annamaria	Percentuale dei reclami che nel periodo hanno superato i 15 gg	Inferiore al 30%	% 30	30/06/2015 45,61
(160 Monitoraggio: p86-0i2.xls)				Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione totale Qua.tà (57) Non Rispettato
	Zanfranceschi Annamaria	Percentuale dei reclami che nel periodo hanno superato i 15 gg	Inferiore al 30%	% 30	31/12/2015 15,53
(160 Monitoraggio: p86-0i2.xls)				Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione totale Qua.tà (46)
88 FINANZIARIA ECONOMATO					
		<u>Inventariazione e consegna beni mobili</u>			
88.0	<u>Gestire l'inventario dei beni mobili comunali</u>				
	Montesano Stefania	Periodo fra la data del mandato e la data di registrazione nel programma inventario. Data registrazione = data installazione per sicra	Massimo 20 gg	GG 20	30/06/2015 17
(157 Monitoraggio: AA)				Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione tutti Qua.tà (129)
	Montesano Stefania	Periodo fra la data del mandato e la data di registrazione nel programma inventario. Data registrazione = data installazione per sicra	Massimo 20 gg	GG 20	31/12/2015 17
(157 Monitoraggio: AA)				Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione tutti Qua.tà (135)
	Montesano Stefania	Periodo fra la data di stampa del verbale di consegna e la data di presa incarico da parte del consegnatario	Massimo 20 gg	GG 20	30/06/2015 1,5
(158 Monitoraggio: p88-0i1.xls)				Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione tutti Qua.tà (4)

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Montesano Stefania (158 Monitoraggio: p88-0i1.xls)	Periodo fra la data di stampa del verbale di consegna e la data di presa incarico da parte del consegnatario	Massimo 20 gg	GG 20 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (4)	31/12/2015 4

89 FINANZIARIA GESTIONE GIURIDICA ED

Istanze Tavolari

89.0 Gestire le istanze tavolari: contratti, espropri e usi civici delle proprietà comunali

Resp.Processo: Francesca Simonetti

Simonetti Francesca (155 Monitoraggio: p89-0i1.xls)	Tempo massimo dal ricevimento della documentazione alla presentazione dell'istanza.	Inferiore a 15 gg	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (12)	31/12/2015 14
--	---	-------------------	---	---------------

Simonetti Francesca (156 Monitoraggio: p89-0i1.xls)	Tempo massimo dalla notifica del decreto tavolare all'inserimento del bene nell'inventario comunale e sul sito Web.	Inferiore a 15 gg	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (15)	31/12/2015 11
--	---	-------------------	---	---------------

91 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Gestione accertamenti anagrafici

91.0

Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi

Annamaria Zanfranceschi (181 Monitoraggio: a.xls)	% degli accertamenti svolti	maggiore dell'80% del totale entro 30 gg	% 80 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (234) Non Rispettato	31/12/2015 62,82
--	-----------------------------	--	--	------------------

Annamaria Zanfranceschi (182 Monitoraggio: a.xls)	Media dei giorni intercorrenti fra la richiesta e l'accertamento	deve essere minore di 25 gg nella totalità dei casi	gg 25 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (234) Non Rispettato	31/12/2015 25,46
--	--	---	---	------------------