

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	
(1	Michelotti Elisabetta 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 6 Mesi Campione ampion Qua.tà (32)	30/06/2015 5,78
(1	Michelotti Elisabetta 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 6 Mesi Campione ampion Qua.tà (23)	31/12/2015 5,04
3 SEGRETERIA GENERALE PERSONALE					
Autorizzare incarichi presso terzi					
3.0				Resp.Processo: Giovanna Bertamini	
(2	Michelotti Elisabetta Monitoraggio: p3-0i1.xls	Tempo medio tra la richiesta e l'autorizzazione	Media inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (2)	30/06/2015 11
(2	Michelotti Elisabetta Monitoraggio: p3-0i1.xls	Tempo medio tra la richiesta e l'autorizzazione	Media inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	31/12/2015 0
4 SEGRETERIA GENERALE PERSONALE					
Gestire le procedure concorsuali					
4.1				Resp.Processo: Giovanna Bertamini	
(3	Michelotti Elisabetta 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 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (2)	31/12/2015 59

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Michelotti Elisabetta	Numero di procedure annullate a seguito di opposizione o in autotutela	Inferiore a 1%	% 1	31/12/2015 0
(144	Monitoraggio: p4-1i1.xls			Intervallo rilevazione 12 Mesi	
				Campione tutti 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	Michelotti Elisabetta	Contestazioni da parte del personale che rileva imprecisione (sul totale dei dipendenti)	inferiore al 1%	% 1	30/06/2015 0
	Monitoraggio: p5-1i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi	
				Campione tutti Qua.tà (0)	
(4	Michelotti Elisabetta	Contestazioni da parte del personale che rileva imprecisione (sul totale dei dipendenti)	inferiore al 1%	% 1	31/12/2015 0
	Monitoraggio: p5-1i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi	
				Campione tutti Qua.tà (0)	

5.2 Personale assunto a tempo determinato

Resp.Processo: Giovanna Bertamini

(123	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	31/12/2015 0
	Monitoraggio: p5-2i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi	
				Campione tutti 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	Trentin Rossella	Numero dei reclami pervenuti o delle non conformità rilevate rispetto al numero dei dipendenti in servizio nell'anno	Inferiore 5%	% 5	30/06/2015 0
	Monitoraggio: p6-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi	
				Campione tutti Qua.tà (0)	
(5	Trentin Rossella	Numero dei reclami pervenuti o delle non conformità rilevate rispetto al numero dei dipendenti in servizio nell'anno	Inferiore 5%	% 5	31/12/2015 0
	Monitoraggio: p6-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi	
				Campione tutti 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	
(176	Monitoraggio: aa	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	<div>% 95</div> <div>30/06/2015</div> <div>100</div> <div>Intervallo rilevazione</div> <div>6 Mesi</div> <div>Campione</div> <div>tutti</div> <div>Qua.tà (8)</div>
(176	Monitoraggio: aa	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	<div>% 95</div> <div>31/12/2015</div> <div>71,43</div> <div>Intervallo rilevazione</div> <div>6 Mesi</div> <div>Campione</div> <div>tutti</div> <div>Qua.tà (7)</div> <div>Non Rispettato</div>

7 SEGRETERIA GENERALE PERSONALE

Gestire le relazioni sindacali

7.2 Sciopero

Resp.Processo: Giovanna Bertamini

(63	Monitoraggio: p7-2i1.xls	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%)	<div>% 100</div> <div>30/06/2015</div> <div>100</div> <div>Intervallo rilevazione</div> <div>6 Mesi</div> <div>Campione</div> <div>20%</div> <div>Qua.tà (5)</div>
(63	Monitoraggio: p7-2i1.xls	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%)	<div>% 100</div> <div>31/12/2015</div> <div>100</div> <div>Intervallo rilevazione</div> <div>6 Mesi</div> <div>Campione</div> <div>20%</div> <div>Qua.tà (1)</div>

8 SEGRETERIA GENERALE INFORMATICA

Mantenere attrezzatura informatica

8.1 Interventi

Resp.Processo: Daniele Lo Re

(7	Monitoraggio: a.xls	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	<div>N 3</div> <div>30/06/2015</div> <div>0</div> <div>Intervallo rilevazione</div> <div>6 Mesi</div> <div>Campione</div> <div>tutti</div> <div>Qua.tà (0)</div>
(7	Monitoraggio: a.xls	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	<div>N 3</div> <div>31/12/2015</div> <div>0</div> <div>Intervallo rilevazione</div> <div>6 Mesi</div> <div>Campione</div> <div>tutti</div> <div>Qua.tà (0)</div>

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

9 SEGRETERIA GENERALE LEGALE

Gestire la tutela dell'ente

9.1 Ricorsi amministrativi e cause civili

Resp.Processo: Barbara Zampiero

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

9.3 Recupero risarcimento danni provocati da terzi a beni del Comune

Resp.Processo: Barbara Zampiero

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

10 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Gestire delibere e determine

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
10.1	<u>delibere di giunta</u>			Resp.Processo: Monica Travaglia	
(9	Travaglia Monica	Tempi medi di pubblicazione delle delibere di giunta	5 giorni	GG 5	30/06/2015 2,56
	Monitoraggio: p10i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (71)	
(9	Travaglia Monica	Tempi medi di pubblicazione delle delibere di giunta	5 giorni	GG 5	31/12/2015 2,86
	Monitoraggio: p10i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (142)	
11	<u>SEGRETERIA GENERALE</u>	<u>SEGRETERIA</u>			
	<u>Garantire il supporto agli organi istituzionali</u>				
11.2	<u>Conv. Consiglio</u>			Resp.Processo: Cinzia Leoni	
(98	Leoni Cinzia	Rispetto dei tempi di convocazione del consiglio comunale	Non inferiore all'80% dei casi	% 80	30/06/2015 100
	Monitoraggio: p11-2i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (3)	
(98	Leoni Cinzia	Rispetto dei tempi di convocazione del consiglio comunale	Non inferiore all'80% dei casi	% 80	30/12/2015 100
	Monitoraggio: p11-2i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)	
12	<u>SEGRETERIA GENERALE</u>	<u>SEGRETERIA</u>			
	<u>Stipulare contratti</u>				
12.0				Resp.Processo: Cinzia Leoni	
(11	Leoni Cinzia	Tempo medio di giorni fra la stipula del contratto e la registrazione	Media non superiore a 12 giorni	GG 12	30/06/2015 4
	Monitoraggio: p12-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (10)	
(11	Leoni Cinzia	Tempo medio di giorni fra la stipula del contratto e la registrazione	Media non superiore a 12 giorni	GG 12	31/12/2015 2
	Monitoraggio: p12-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (9)	

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

(101)	Bertola Carmen	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	30/06/2015	5
	Monitoraggio: p13-1i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)		
(101)	Bertola Carmen	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	31/12/2015	5
	Monitoraggio: p13-1i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)		

13.2 Rimborso pasti della scuola materna

Resp.Processo: Carmen Bertola

(84)	Bertola Carmen	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	30/06/2015	8
	Monitoraggio: p13-2i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)		
(84)	Bertola Carmen	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	31/12/2015	8
	Monitoraggio: p13-2i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)		

14 FINANZIARIA FINANZIARIO

Gestire i rimborsi

14.0

Resp.Processo: Carmen Bertola

(13)	Bertola Carmen	Tempo intercorrente tra la domanda di rimborso o l'accertamento interno ed il pagamento del rimborso	Tempo medio inferiore a 20 gg	gg 20	30/06/2015	0
	Monitoraggio: p14-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)		
(13)	Bertola Carmen	Tempo intercorrente tra la domanda di rimborso o l'accertamento interno ed il pagamento del rimborso	Tempo medio inferiore a 20 gg	gg 20	31/12/2015	1
	Monitoraggio: p14-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (1)		

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
17	FINANZIARIA	FINANZIARIO			
	Gestire i pagamenti				
17.0				Resp.Processo: Antonella Morandini	
	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	30/06/2015 38,27
(16	Monitoraggio: p17-0i1.xls			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione tutti	Qua.tà (3165) Non Rispettato
	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	30/06/2015 17,27
(148	Monitoraggio: p17-0i1.xls			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione tutti	Qua.tà (3489)
18	FINANZIARIA	FINANZIARIO			
	Gestire il rendiconto				
18.0				Resp.Processo: Responsabile del Servizio	
	Calacoci Jaqueline	Percentuale di scadenze rispettate	Non inferiore al 70%	% 70	30/06/2015 31,25
(177	Monitoraggio: p18-0i1.xls			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione tutti	Qua.tà (1) Non Rispettato
19	FINANZIARIA	ECONOMATO			
	Erogare servizi cimiteriali				
19.5	Campagna esumazione da campo comune			Resp.Processo: Marina Angeli	
	Angeli Marina	Percentuale di realizzazione delle esumazioni programmate nel corso dell'anno	90% delle esumazioni programmate	% 90	30/06/2015 0
(88	Monitoraggio: P19-5i1.xls			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione tutti	Qua.tà (0)
	Angeli Marina	Percentuale di realizzazione delle esumazioni programmate nel corso dell'anno	90% delle esumazioni programmate	% 90	31/12/2015 100
(88	Monitoraggio: P19-5i1.xls			Intervallo rilevazione	6 Mesi
				Campione tutti	Qua.tà (46)

20

FINANZIARIA

ECONOMATO

Gestire le attività collegate al patrimonio forestale

20.3

Transito Forestale

Resp.Processo:

Marina Angeli

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

FINANZIARIA

TRIBUTI

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

FINANZIARIA

DEMOGRAFICI

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

FINANZIARIA

DEMOGRAFICI

Gestire le attività di anagrafe e stato civile

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
23.0				Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi	
(108	Zanfranceschi Annamaria 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 Campione ampion Qua.tà (10)	30/06/2015 0,7
(108	Zanfranceschi Annamaria 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 Campione ampion Qua.tà (10)	31/12/2015 0,6

24 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Gestire le pratiche elettorali

24.0				Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi	
(22	Zanfranceschi Annamaria 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 Campione tutti Qua.tà (531)	30/06/2015 100
(22	Zanfranceschi Annamaria 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 Campione tutti Qua.tà (409)	31/12/2015 100

35 TECNICA EDILIZIA PRIVATA

Rilasciare concessioni e certificazioni edilizie e gestire denunce di inizio attività

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

35.2 Certificazioni

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

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

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(166)	Giorgio Miorelli <i>Monitoraggio: p35-2i3.xls</i>	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)	Giorgio Miorelli <i>Monitoraggio: p35-2i3.xls</i>	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

35.3 Segnalazione Certificata Inizio Attività SCIA

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

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

36 TECNICA

EDILIZIA PRIVATA

Gestire le procedure sanzionatorie in materia edilizia

36.0

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

(75)	Cappelletti Mariarosa <i>Monitoraggio: p36-0i1.xls</i>	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)	30/06/2015 55
(75)	Cappelletti Mariarosa <i>Monitoraggio: p36-0i1.xls</i>	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)	31/12/2015 70
(167)	Cappelletti Mariarosa <i>Monitoraggio: p36-0i1.xls</i>	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

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	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	31/12/2015 67
(167	Monitoraggio: p36-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (3)	

39 TECNICA

PATRIMONIO

Gestire e mantenere il patrimonio stradale comunale

39.0

Resp.Processo: Paolo Pedrotti

(35	Paolo Pedrotti	Tempo medio tra la richiesta di occupazione di suolo pubblico e provvedimento	Inferiore a 20 gg	gg 20	30/06/2015 4
Monitoraggio: p39-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (72)	
(35	Paolo Pedrotti	Tempo medio tra la richiesta di occupazione di suolo pubblico e provvedimento	Inferiore a 20 gg	gg 20	31/12/2015 5
Monitoraggio: p39-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (68)	

(168	Paolo Pedrotti	Percentuale di provvedimenti rilasciati entro i 20 gg	Almeno l'80%	% 80	30/06/2015 98,62
Monitoraggio: p39-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (72)	
(168	Paolo Pedrotti	Percentuale di provvedimenti rilasciati entro i 20 gg	Almeno l'80%	% 80	31/12/2015 100
Monitoraggio: p39-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (26)	

46 SEGRETERIA GENERALE

SEGRETERIA

Concedere patrocini ed assegnare premi

46.0

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(42	Parisi Viviana	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza di patrocinio e la risposta dell'ente comunale	Non superiore ai 10 gg	GG 10	30/06/2015 3,58
Monitoraggio: p46-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (50)	
(42	Parisi Viviana	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza di patrocinio e la risposta dell'ente comunale	Non superiore ai 10 gg	GG 10	31/12/2015 3,2
Monitoraggio: p46-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (41)	

(180)	Parisi Viviana	Percentuale di casi con tempo superiore al 10 gg	Non superiore al 10%	% 10	30/06/2015	0
	Monitoraggio: p46-Oi1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (51)		
(180)	Parisi Viviana	Percentuale di casi con tempo superiore al 10 gg	Non superiore al 10%	% 10	31/12/2015	0
	Monitoraggio: p46-Oi1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (41)		

47 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Organizzare eventi

47.1 Organizzare eventi

Resp.Processo: Giancarla Tognoni

(43)	Tognoni Giancarla	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati. (report di dettaglio)	80% di quelli programmati	% 80	30/06/2015	172
	Monitoraggio: p47-Oi1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (31)		
(43)	Tognoni Giancarla	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati. (report di dettaglio)	80% di quelli programmati	% 80	31/12/2015	180
	Monitoraggio: p47-Oi1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (36)		

48 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Progettare e fornire servizi bibliotecari

48.1 Prestito libri

Resp.Processo: Alessandro Demartin

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

48.3 Acquisto di libri

Resp.Processo: Alessandro Demartin

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(127 Monitoraggio: P48-3l1.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 (459)	30/06/2015 100
(127 Monitoraggio: P48-3l1.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

49 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Gestire gli archivi

49.4 Ricerche storiche

Resp.Processo: Marialisa Avi

(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 (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

50 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire le esigenze abitative

50.1 Assegnazione di un alloggio comunale

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(46 Monitoraggio: p50-1l1.xls)	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
----------------------------------	------------------	--	------------------------	--	--------------

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: Viviana Sbaraini

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(48	Sbaraini Viviana Monitoraggio: p52-1i1.xls)	Tempo massimo tra l'istanza e verifica della compartecipazione 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

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(50	Sbaraini Viviana 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 posteggi

57.0

Resp.Processo: Daria Morandi

(53	Morandi Daria Monitoraggio: attivitàp-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
(53	Morandi Daria Monitoraggio: attivitàp-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

Resp.Processo: Daria Morandi

(61	Morandi Daria Monitoraggio: attivitàp-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
------	--	---	-------------------	--	-----------------

81 SERVIZI ALLA PERSONA ASILO NIDO
Organizzazione del servizio mensa

81.0

Resp.Processo: Angela Pellegrini

(115 Monitoraggio: a.xls)	Tavernini Vanda	Percentuale di menù rispettati rispetto a quelli programmati	Rispetto non inferiore al 90%	% 90	30/06/2015	94
				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (50)		
(115 Monitoraggio: a.xls)	Tavernini Vanda	Percentuale di menù rispettati rispetto a quelli programmati	Rispetto non inferiore al 90%	% 90	31/12/2015	96
				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (50)		

82 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI
Gestire interventi in ambito di politica del lavoro

82.0

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(119 Monitoraggio: p82-0i1.xls)	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	GG 120	31/12/2015	120
				Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutto Qua.tà (1)		

83 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI
Gestire il centro giovanile comunale

83.0

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(118 Monitoraggio: p83-0i1.xls)	Sbaraini Viviana	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	% 80	30/06/2015	0
				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)		
(118 Monitoraggio: p83-0i1.xls)	Sbaraini Viviana	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	% 80	31/12/2015	0
				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)		

86 FINANZIARIA DEMOGRAFICI
Gestire le richieste, le segnalazioni ed i reclami dei cittadini

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
86.0				Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi	
(136 Monitoraggio: p86-0i1.xls)	Zanfranceschi Annamaria	Tempo medio tra la segnalazione e la risposta	Pari o inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Totale Qua.tà (57)	30/06/2015 32,84 Non Rispettato
(136 Monitoraggio: p86-0i1.xls)	Zanfranceschi Annamaria	Tempo medio tra la segnalazione e la risposta	Pari o inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Totale Qua.tà (44)	31/12/2015 14,34
(160 Monitoraggio: p86-0i2.xls)	Zanfranceschi Annamaria	Percentuale dei reclami che nel periodo hanno superato i 15 gg	Inferiore al 30%	% 30 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione totale Qua.tà (57)	30/06/2015 45,61 Non Rispettato
(160 Monitoraggio: p86-0i2.xls)	Zanfranceschi Annamaria	Percentuale dei reclami che nel periodo hanno superato i 15 gg	Inferiore al 30%	% 30 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione totale Qua.tà (46)	31/12/2015 15,53

88 FINANZIARIA ECONOMATO

Inventariazione e consegna beni mobili

88.0 Gestire l'inventario dei beni mobili comunali

Resp.Processo: Stefania Montesano

(157 Monitoraggio: AA)	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (129)	30/06/2015 17
(157 Monitoraggio: AA)	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (135)	31/12/2015 17
(158 Monitoraggio: p88-0i1.xls)	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (4)	30/06/2015 1,5

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(158 Monitoraggio: p88-0i1.xls)	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi 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

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

(156 Monitoraggio: p89-0i1.xls)	Simonetti Francesca	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 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (15)	31/12/2015 11
-----------------------------------	---------------------	--	-------------------	---	---------------

91 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Gestione accertamenti anagrafici

91.0

Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi

(181 Monitoraggio: a,xls)	Annamaria Zanfranceschi	% degli accertamenti svolti	maggiore dell'80% del totale entro 30 gg	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (234)	31/12/2015 62,82
-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	--	--	------------------

(182 Monitoraggio: a,xls)	Annamaria Zanfranceschi	Media dei giorni intercorrenti fra la richiesta e l' accertamento	deve essere minore di 25 gg nella totalità dei casi	gg 25 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (234)	31/12/2015 25,46
-----------------------------	-------------------------	---	---	---	------------------