

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)	30/06/2014 2,12
(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)	31/12/2014 4,93
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)	30/06/2014 6,5
(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)	31/12/2014 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 (1)	31/12/2014 29

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	30/06/2014	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	31/12/2014	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	30/06/2014	0
	Monitoraggio: p5-2i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)		
(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	31/12/2014	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	30/06/2014	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	31/12/2014	0
	Monitoraggio: p6-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)		

6.2 Evasione delle pratiche previdenziali riguardanti il personale dipendente

Resp.Processo: Santoni Antonella

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	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	31/12/2014 99,75
(176	Monitoraggio: aa			Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (8)	

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%)	% 100	30/06/2014 100
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione 20% Qua.tà (4)	
(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%)	% 100	31/12/2014 100
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione 20% Qua.tà (5)	

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	N 3	30/06/2014 0
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	
(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	N 3	31/12/2014 1
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (97)	

8.2 Backup

Resp.Processo: Daniele Lo Re

(93	Monitoraggio: p8-2i1.xls	Maffei Carlo	Numero di backup non eseguiti correttamente sul numero totale di backup lanciati su tutti i server	Inferiore al 5%	% 5	30/06/2014 2
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (181)	

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(93	Maffei Carlo 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 (0)	31/12/2014 0

9 SEGRETERIA GENERALE LEGALE

Gestire la tutela dell'ente

9.1 Ricorsi amministrativi e cause civili

Resp.Processo: Barbara Zampiero

(8	Zampiero Barbara 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)	31/12/2014 100
-----	--	--	-----------------------	--	----------------

(111	Zampiero Barbara 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 (1)	31/12/2014 100
-------	--	--	-----------------------	---	----------------

9.3 Recupero risarcimento danni provocati da terzi a beni del Comune

Resp.Processo: Barbara Zampiero

(95	Zampiero Barbara 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 (1)	31/12/2014 100
------	--	--	--------------	--	----------------

(95	Zampiero Barbara 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)	30/06/2014 100
------	--	--	--------------	--	----------------

10 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Gestire delibere e determine

10.1 delibere di giunta

Resp.Processo: Monica Travaglia

(9	Travaglia Monica Monitoraggio: p10i1.xls	Tempi medi di pubblicazione delle delibere di giunta	5 giorni	GG 5 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (94)	30/06/2014 2,33
-----	---	--	----------	---	-----------------

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(9	Travaglia Monica Monitoraggio: p10i1.xls)	Tempi medi di pubblicazione delle delibere di giunta	5 giorni	GG 5 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (117)	31/12/2014 4,4

11 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Garantire il supporto agli organi istituzionali

11.2 Conv. Consiglio

Resp.Processo: Cinzia Leoni

(98	Leoni Cinzia Monitoraggio: p11-2i1.xls)	Rispetto dei tempi di convocazione del consiglio comunale	Non inferiore all'80% dei casi	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (11)	30/06/2014 100
(98	Leoni Cinzia Monitoraggio: p11-2i1.xls)	Rispetto dei tempi di convocazione del consiglio comunale	Non inferiore all'80% dei casi	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)	31/12/2014 100

12 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA

Stipulare contratti

12.0

Resp.Processo: Cinzia Leoni

(11	Leoni Cinzia 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 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (2)	30/06/2014 13
(11	Leoni Cinzia 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 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (15)	31/12/2014 1,5

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

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)	30/06/2014 2
	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)	31/12/2014 7

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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)	30/06/2014 1
	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (4)	31/12/2014 8

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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (6)	30/06/2014 0,67
	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (3)	31/12/2014 0,33

17 FINANZIARIA

FINANZIARIO

Gestire i pagamenti

17.0

Resp.Processo: Antonella Morandini

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(16	Morandini Antonella Monitoraggio: p17-0i1.xls)	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 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (10488)	30/06/2014 27,19 Non Rispettato
(16	Morandini Antonella Monitoraggio: p17-0i1.xls)	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 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (14230)	31/12/2014 19,55
(148	Paolo Franzinelli Monitoraggio: p17-0i1.xls)	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 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (10488)	30/06/2014 13,63
(148	Paolo Franzinelli Monitoraggio: p17-0i1.xls)	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 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (14230)	31/12/2014 13,75

19 FINANZIARIA ECONOMATO

Erogare servizi cimiteriali

19.5 Campagna esumazione da campo comune

Resp.Processo: Marina Angeli

(88	Angeli Marina Monitoraggio: P19-5i1.xls)	Percentuale di realizzazione delle esumazioni programmate nel corso dell'anno	90% delle esumazioni programmate	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	30/06/2014 0
(88	Angeli Marina Monitoraggio: P19-5i1.xls)	Percentuale di realizzazione delle esumazioni programmate nel corso dell'anno	90% delle esumazioni programmate	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	31/12/2014 0

21 FINANZIARIA TRIBUTI

Gestire e riscuotere i tributi comunali

21.3 Gestione rimborsi tributi da parte del concessionario GESTEL

Resp.Processo: Paolo Franzinelli

(161	Paolo Franzinelli (Gestel) Monitoraggio: p21-3-i)	Periodo medio dei giorni intercorsi fra la data di richiesta e la data di rimborso	Inferiore di 80 gg	GG 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (15)	30/06/2014 17,9
-------	---	--	--------------------	--	-----------------

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(161	Monitoraggio: p21-3-i)	Periodo medio dei giorni intercorsi fra la data di richiesta e la data di rimborso	Inferiore di 80 gg	GG 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (94)	31/12/2014 22,5

22 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Rilasciare certificati

22.0

Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi

(21	Monitoraggio: p22-0i1.xls)	Zanfranceschi Annamaria	Tempo massimo per l'erogazione del certificato o carta d'identità	10 minuti	min 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (126)	30/06/2014 8,03
(21	Monitoraggio: p22-0i1.xls)	Zanfranceschi Annamaria	Tempo massimo per l'erogazione del certificato o carta d'identità	10 minuti	min 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (127)	31/12/2014 9,25

23 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Gestire le attività di anagrafe e stato civile

23.0

Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi

(108	Monitoraggio: p23-0i1.xls)	Zanfranceschi Annamaria	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)	30/06/2014 0,8
(108	Monitoraggio: p23-0i1.xls)	Zanfranceschi Annamaria	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)	31/12/2014 0,6

24 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Gestire le pratiche elettorali

24.0

Resp.Processo: Annamaria Zanfranceschi

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(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 (507)	30/06/2014 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 (260)	31/12/2014 100

31 TECNICA

OPERE PUBBLICHE

Gestire l'affidamento di incarichi professionali

31.1 Incarichi di progettazione

Resp.Processo: Margherita Raddi

(29	Margherita Raddi Monitoraggio: p31-1i1.xls)	Percentuale di incarichi di progettazione affidati rispetto a quelli programmati nel PEG	Almeno il 90% degli incarichi affidati	% 100 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (10)	31/12/2014 94,15
------	---	--	--	---	------------------

32 TECNICA

OPERE PUBBLICHE

Gestire l'esecuzione di opere pubbliche

32.0

Resp.Processo: Patrizia Vecchietti

(73	Patrizia Vecchietti - Elena Dossi Monitoraggio: p32-0i1.xls)	Percentuale degli impegni rispetto agli stanziamenti programmati nel contesto del bilancio.	90% degli stanziamenti di bilancio, rispetto ai quali è intervenuto l'accertamento dell'entrata.	% 90 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (31)	31/12/2014 97,51
------	--	---	--	--	------------------

(149	Burigo Lucia - Raddi Margherita Monitoraggio: A)	Visite sul cantiere da parte del tecnico interno incaricato	Almeno una volta al mese - salvo sospensioni- Il report delle visite è disponibile in rete LAN presso l'area tecnica	mese 1 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (12)	31/12/2014 100
-------	--	---	--	--	----------------

33 TECNICA

OPERE PUBBLICHE

Gestire l'esecuzione di lavori servizi e forniture

33.0

Resp.Processo: Patrizia Vecchietti

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(74	Monitoraggio: p33-0i1.xls)	Sonia Simoni	Percentuale degli impegni rispetto agli stanziamenti programmati nel contesto del bilancio.	90% degli stanziamenti di bilancio rispetto ai quali è avvenuto l'accertamento dell'entrata.	<div> <div>% 90</div> <div>31/12/2014</div> <div>89,11</div> </div> <div> Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (9) </div>
(150	Monitoraggio: p33-0i1.xls)	Sonia Simoni	Percentuale di controlli effettuati rispetto a quelli previsti nel capitolato	100% dei casi	<div> <div>% 100</div> <div>31/12/2014</div> <div>100</div> </div> <div> Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (9) </div>

35 TECNICA

EDILIZIA PRIVATA

Rilasciare concessioni e certificazioni edilizie e gestire denunce di inizio attività

35.1 Concessioni edilizie

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

(162	Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Vivori Mariangela	Tempo medio di rilascio tipologia A (casi semplici)	Non superiore a 65 gg	<div> <div>GG 65</div> <div>30/06/2014</div> <div>35,5</div> </div> <div> Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (22) </div>
(162	Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Vivori Mariangela	Tempo medio di rilascio tipologia A (casi semplici)	Non superiore a 65 gg	<div> <div>GG 65</div> <div>31/12/2014</div> <div>41</div> </div> <div> Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (22) </div>
(163	Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Vivori Mariangela	Tempo medio di rilascio tipologia B (casi complicati)	Non superiore a 95 gg	<div> <div>GG 95</div> <div>30/06/2014</div> <div>56</div> </div> <div> Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (16) </div>
(163	Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Vivori Mariangela	Tempo medio di rilascio tipologia B (casi complicati)	Non superiore a 95 gg	<div> <div>GG 95</div> <div>31/12/2014</div> <div>70</div> </div> <div> Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (8) </div>
(164	Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Vivori Mariangela	Percentuale di procedimenti con tempo superiore alla soglia di 65/95 gg	Inferiore a 25%	<div> <div>% 25</div> <div>30/06/2014</div> <div>0</div> </div> <div> Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (38) </div>

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(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 (0)	31/12/2014 0

35.2 Certificazioni

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

(129	Miorelli Giorgio Monitoraggio: p35-2i1.xls)	Tempo medio di rilascio del certificato di destinazione urbanistica (CDU)	Inferiore a 15 gg.	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (57)	30/06/2014 14
(129	Miorelli Giorgio Monitoraggio: p35-2i1.xls)	Tempo medio di rilascio del certificato di destinazione urbanistica (CDU)	Inferiore a 15 gg.	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (58)	31/12/2014 14

(131	Miorelli Giorgio Monitoraggio: p35-2i2.xls)	Tempo medio di rilascio del certificato di agibilità	Inferiore a 25 gg.	GG 25 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (20)	30/06/2014 34 Non Rispettato
(131	Miorelli Giorgio Monitoraggio: p35-2i2.xls)	Tempo medio di rilascio del certificato di agibilità	Inferiore a 25 gg.	GG 25 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (20)	31/12/2014 34 Non Rispettato

(153	Miorelli Giorgio Monitoraggio: p35-2i3.xls)	Percentuale di agibilità con controllo in loco	Almeno il 10 %	% 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (20)	30/06/2014 15
(153	Miorelli Giorgio Monitoraggio: p35-2i3.xls)	Percentuale di agibilità con controllo in loco	Almeno il 10 %	% 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (18)	31/12/2014 11

(165	Giorgio Miorelli Monitoraggio: p35-2i3.xls)	Percentuale di CDU rilasciate entro 15 gg	Almeno il 75%	% 75 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (57)	30/06/2014 100
-------	---	---	---------------	---	----------------

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(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 (58)	31/12/2014 100
(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 (20)	30/06/2014 85
(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 (18)	31/12/2014 94

35.3 Segnalzione Certificata Inizio Attività SCIA

Resp.Processo: Tiziana Mancabelli

(179 Monitoraggio: solo1)	Franco Buttura	Percentuale di S.C.I.A. controllate (Sw SOLO1)	20%	% 20% Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (241)	30/06/2014 91
(179 Monitoraggio: solo1)	Franco Buttura	Percentuale di S.C.I.A. controllate (Sw SOLO1)	20%	% 20% Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (307)	31/12/2014 91

39 TECNICA

PATRIMONIO

Gestire e mantenere il patrimonio stradale comunale

39.0

Resp.Processo: Paolo Pedrotti

(35 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Paolo Pedrotti	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 (44)	30/06/2014 5
(35 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Paolo Pedrotti	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 (0)	30/09/2014 4

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(35	Paolo Pedrotti 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 (25)	31/12/2014 5
(168	Paolo Pedrotti Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Percentuale di provvedimenti rilasciati entro i 20 gg	Almeno l'80%	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (44)	30/06/2014 100
(168	Paolo Pedrotti Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Percentuale di provvedimenti rilasciati entro i 20 gg	Almeno l'80%	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (25)	31/12/2014 100

41 TECNICA

URBANISTICA AMBIENTE

Rilasciare e gestire i provvedimenti connessi alle problematiche ambientali

41.2 Procedure relative all'abbandono dei rifiuti

Resp.Processo: Rugero Betta

(68	Ruggero Betta Monitoraggio: p41-2i1.xls)	Tempo intercorrente tra la segnalazione e/o la rilevazione dell'abbandono dei rifiuti e la rimozione degli stessi. Solo per aree pubbliche	Massimo 15 gg.	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	30/06/2014 0
(68	Ruggero Betta Monitoraggio: p41-2i1.xls)	Tempo intercorrente tra la segnalazione e/o la rilevazione dell'abbandono dei rifiuti e la rimozione degli stessi. Solo per aree pubbliche	Massimo 15 gg.	GG 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	31/12/2014 0

42 TECNICA

IMPIANTI A RETE

Gestione delle concessioni e autorizzazioni connesse all'allacciamento di servizi a ret

42.1 Fognature

Resp.Processo: Rugero Betta

(38	Ruggero Betta Monitoraggio: p42-1i1.xls)	Tempo medio tra l'istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Inferiore a 15 gg.	gg 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione ampior Qua.tà (17)	30/06/2014 9,12
(38	Ruggero Betta Monitoraggio: p42-1i1.xls)	Tempo medio tra l'istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Inferiore a 15 gg.	gg 15 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione ampior Qua.tà (24)	31/12/2014 10,71

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(139	Ruggero Betta Monitoraggio: p42-1i2.xls)	Mantenimento dello scadenziario (processo EMAS)	Ogni 3 mesi	mesi 6 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (100)	30/06/2014 1
(139	Ruggero Betta Monitoraggio: p42-1i2.xls)	Mantenimento dello scadenziario (processo EMAS)	Ogni 3 mesi	mesi 6 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (1)	31/12/2014 100
(169	Ruggero Betta Monitoraggio: p42-1i1.xls)	Percentuale di autorizzazioni rilasciate entro i 15gg	Almeno l'80%	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (17)	30/06/2014 82,36
(169	Ruggero Betta Monitoraggio: p42-1i1.xls)	Percentuale di autorizzazioni rilasciate entro i 15gg	Almeno l'80%	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (24)	31/12/2014 75 Non Rispettato

46 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA Concedere patrocini ed assegnare premi

46.0

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(42	Parisi Viviana 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 (52)	30/06/2014 2,3
(42	Parisi Viviana 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 (44)	31/12/2014 2,7
(180	Parisi Viviana 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 (52)	30/06/2014 0

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Parisi Viviana	Percentuale di casi con tempo superiore al 10 gg	Non superiore al 10%	% 10	31/12/2014 0
(180	Monitoraggio: p46-0i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (44)	

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	30/06/2014 194
Monitoraggio: p47-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (33)	
(43	Tognoni Giancarla	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati. (report di dettaglio)	80% di quelli programmati	% 80	31/12/2014 200
Monitoraggio: p47-0i1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (34)	

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	30/06/2014 91,82
Monitoraggio: p48-1i2new.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (12434)	
(154	Demartin Alessandro	Percentuale di libri consegnati alla scadenza (30 gg)	90%	% 90	31/12/2014 90,67
Monitoraggio: p48-1i2new.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (12713)	

48.3 Acquisto di libri

Resp.Processo: Alessandro Demartin

(127	Demartin Alessandro	Rispetto del tempo massimo 6 gg tra l'arrivo del libro e la collocazione sullo scaffale	nel 90% dei casi	% 90	30/06/2014 100
Monitoraggio: P48-3I1.xls				Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (715)	

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	31/12/2014 100
(127	Monitoraggio: P48-3i1.xls			Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (770)	

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	30/06/2014 4,8
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (15)	
(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	31/12/2014 5,38
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (43)	

50 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire le esigenze abitative

50.1 Assegnazione di un alloggio comunale

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(46	Monitoraggio: p50-1i1.xls	Sbaraini Viviana	Tempo intercorrente tra la data di disponibilità di un alloggio e l'assegnazione	Non superiore a 90 gg.	GG 90	31/12/2014 0
					Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione Tutti Qua.tà (0)	

54 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire progetti di volontariato civile nazionale

54.0

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

(50	Monitoraggio: p54-0i1.xls	Sbaraini Viviana	Numero di progetti presentati entro la scadenza	100 %	% 100	30/12/2014 0
					Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione Tutti Qua.tà (0)	

55

TECNICA

ATTIVITA' PRODUTTIVE

Rilasciare autorizzazioni commerciali su area privata

55.0

Morandi Daria

Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza da parte dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione

Inferiore a 55 giorni

GG 55

30/06/2014

0

Intervallorilevazione

6

Mesi

Campione

tutti

Qua.tà

(

0

)

(51

Monitoraggio: attivitàp-55-65.xls

)

Morandi Daria

Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza da parte dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione

Inferiore a 55 giorni

GG 55

31/12/2014

0

Intervallorilevazione

6

Mesi

Campione

tutti

Qua.tà

(

0

)

(51

Monitoraggio: attivitàp-55-65.xls

)

57

TECNICA

ATTIVITA' PRODUTTIVE

Gestire le SCIA per il commercio su aree pubbliche e rilasciare concessioni di postegg

57.0

Morandi Daria

Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza da parte dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione

Inferiore a 30 gg.

GG 30

30/06/2014

8

Intervallorilevazione

6

Mesi

Campione

tutti

Qua.tà

(

11

)

(53

Monitoraggio: attivitàp-55-65.xls

)

Morandi Daria

Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza da parte dell'utente ed il rilascio dell'autorizzazione

Inferiore a 30 gg.

GG 30

31/12/2014

14,8

Intervallorilevazione

6

Mesi

Campione

tutti

Qua.tà

(

15

)

(53

Monitoraggio: attivitàp-55-65.xls

)

65

TECNICA

ATTIVITA' PRODUTTIVE

Gestire le manifestazioni

65.0

Morandi Daria

Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'autorizzazione

Inferiore a 20 gg

GG 20

31/12/2014

10

Intervallorilevazione

6

Mesi

Campione

tutti

Qua.tà

(

38

)

(61

Monitoraggio: attivitàp-55-65.xls

)

81

SERVIZI ALLA PERSONA

ASILO NIDO

Organizzazione del servizio mensa

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
81.0				Resp.Processo: Angela Pellegrini	
(115	Tavernini Vanda Monitoraggio: a.xls	Percentuale di menù rispettati rispetto a quelli programmati	Rispetto non inferiore al 90%	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (50)	30/06/2014 90
(115	Tavernini Vanda Monitoraggio: a.xls	Percentuale di menù rispettati rispetto a quelli programmati	Rispetto non inferiore al 90%	% 90 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Tutti Qua.tà (50)	31/12/2014 92

82 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire interventi in ambito di politica del lavoro

82.0				Resp.Processo: Viviana Sbaraini	
(119	Sbaraini Viviana Monitoraggio: p82-0i1.xls	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 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutto Qua.tà (0)	31/12/2014 122

83 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire il centro giovanile comunale

83.0				Resp.Processo: Viviana Sbaraini	
(118	Sbaraini Viviana Monitoraggio: p83-0i1.xls	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (9)	30/06/2014 100
(118	Sbaraini Viviana Monitoraggio: p83-0i1.xls	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	% 80 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	30/12/2014 100

84 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire i progetti di settore

84.0				Resp.Processo: Viviana Sbaraini	
------	--	--	--	--	--

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
	Sbaraini Viviana	Rapporto tra la somma effettivamente impegnata e l'importo annuale del finanziamento stanziato a bilancio	Almeno 80%	% 80	31/12/2014 0
(117	Monitoraggio: p84-0i1.xls			Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutto Qua.tà (0)	

86 FINANZIARIA

DEMOGRAFICI

Gestire le richieste, le segnalazioni ed i reclami dei cittadini

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	30/06/2014	18,25
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Totale Qua.tà (51)		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	31/12/2014	18,91
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione Totale Qua.tà (65)		Non Rispettato

(160	Monitoraggio: p86-0i2.xls	Zanfranceschi Annamaria	Percentuale dei reclami che nel periodo hanno superato i 15 gg	Inferiore al 30%	% 30	30/06/2014	50,98
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione totale Qua.tà (51)		Non Rispettato
(160	Monitoraggio: p86-0i2.xls	Zanfranceschi Annamaria	Percentuale dei reclami che nel periodo hanno superato i 15 gg	Inferiore al 30%	% 30	31/12/2014	48
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione totale Qua.tà (75)		Non Rispettato

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	30/06/2014	9
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (54)		
(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	31/12/2014	4
					Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (322)		

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(158	Montesano Stefania <i>Monitoraggio: p88-0i1.xls</i>	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)	30/06/2014 2,25
(158	Montesano Stefania <i>Monitoraggio: p88-0i1.xls</i>	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 (5)	31/12/2014 2,2

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	Simonetti Francesca <i>Monitoraggio: p89-0i1.xls</i>	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)	31/12/2014 14
(156	Simonetti Francesca <i>Monitoraggio: p89-0i1.xls</i>	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 (9)	31/12/2014 11