

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	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)	30/06/2014 2,12 6 Mesi
(1)	Michelotti Elisabetta	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)	31/12/2014 4,93 6 Mesi
3	SEGRETERIA GENERALE PERSONALE	Autorizzare incarichi presso terzi			
3.0				Resp.Processo: Giovanna Bertamini	
(2)	Michelotti Elisabetta	Tempo medio tra la richiesta e l'autorizzazione	Media inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (2)	30/06/2014 6,5 6 Mesi
(2)	Michelotti Elisabetta	Tempo medio tra la richiesta e l'autorizzazione	Media inferiore a 15 giorni	GG 15 Intervallo rilevazione Campione tutti Qua.tà (0)	31/12/2014 0 6 Mesi
4	SEGRETERIA GENERALE PERSONALE	Gestire le procedure concorsuali			
4.1	Concorsi pubblici			Resp.Processo: Giovanna Bertamini	
(3)	Michelotti Elisabetta	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 (1)	31/12/2014 29 12 Mesi

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
5	<u>SEGRETERIA GENERALE</u>	<u>PERSONALE</u>			
		Gestire giuridicamente il personale tra cui concedere permessi aspettative e congedi			
5.1		Personale assunto a tempo indeterminato			
	Michelotti Elisabetta	Contestazioni da parte del personale che rileva imprecisione (sul totale dei dipendenti)	inferiore al 1%		
(4)	Monitoraggio: p5-1i1.xls			% 1	30/06/2014 0
	Michelotti Elisabetta	Contestazioni da parte del personale che rileva imprecisione (sul totale dei dipendenti)	inferiore al 1%		
(4)	Monitoraggio: p5-1i1.xls			% 1	31/12/2014 0
5.2		Personale assunto a tempo determinato			
	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%		
(123)	Monitoraggio: p5-2i1.xls			% 2	30/06/2014 0
	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%		
(123)	Monitoraggio: p5-2i1.xls			% 2	31/12/2014 0
6	<u>FINANZIARIA</u>	<u>STIPENDI</u>			
		Gestire i rapporti di lavoro dipendenti e assimilati			
6.1		Gestire economicamente i rapporti di lavoro dipendenti e assimilati			
	Trentin Rossella	Numero dei reclami pervenuti o delle non conformità rilevate rispetto al numero dei dipendenti in servizio nell'anno	Inferiore 5%		
(5)	Monitoraggio: p6-0i1.xls			% 5	30/06/2014 0
	Trentin Rossella	Numero dei reclami pervenuti o delle non conformità rilevate rispetto al numero dei dipendenti in servizio nell'anno	Inferiore 5%		
(5)	Monitoraggio: p6-0i1.xls			% 5	31/12/2014 0

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 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (8)	31/12/2014 99,75

7 SEGRETERIA GENERALE PERSONALE

Gestire le relazioni sindacali

7.2 Sciopero

	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione 20% Qua.tà (4)	30/06/2014 100
(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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione 20% Qua.tà (5)	31/12/2014 100
(63)	Monitoraggio: p7-2i1.xls				

8 SEGRETERIA GENERALE INFORMATICA

Mantenere attrezzatura informatica

8.1 Interventi

	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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (0)	30/06/2014 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 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (97)	31/12/2014 1
(7)	Monitoraggio: a.xls				

8.2 Backup

	Maffei Carlo	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)	30/06/2014 2
(93)	Monitoraggio: p8-2i1.xls				

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(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 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 Monitoraggio: p9-1i1.xls)	Zampiero Barbara	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 Monitoraggio: p9-1i2.xls)	Zampiero Barbara	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 Monitoraggio: p9-3i1.xls)	Zampiero Barbara	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 Monitoraggio: p9-3i1.xls)	Zampiero Barbara	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 determinate

10.1 delibere di giunta

Resp.Processo: Monica Travaglia

(9 Monitoraggio: p10i1.xls)	Travaglia Monica	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
	Travaglia Monica	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

Leoni Cinzia	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
Leoni Cinzia	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

Leoni Cinzia	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) Non Rispettato	30/06/2014 13
Leoni Cinzia	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 Monitoraggio: p13-1i1.xls)	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 tutti Campione Qua.tà (6)	30/06/2014 2
(101 Monitoraggio: p13-1i1.xls)	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 tutti Campione Qua.tà (6)	31/12/2014 7

13.2 Rimborso pasti della scuola materna

Resp.Processo: Carmen Bertola

(84 Monitoraggio: p13-2i1.xls)	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 tutti Campione Qua.tà (6)	30/06/2014 1
(84 Monitoraggio: p13-2i1.xls)	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 tutti Campione Qua.tà (4)	31/12/2014 8

14 FINANZIARIA FINANZIARIO

Gestire i rimborsi

14.0

Resp.Processo: Carmen Bertola

(13 Monitoraggio: p14-0i1.xls)	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 tutti Campione Qua.tà (6)	30/06/2014 0,67
(13 Monitoraggio: p14-0i1.xls)	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 tutti Campione 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
21	Paolo Franzinelli (Gestel)	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	Zanfranceschi Annamaria (21 Monitoraggio: p22-0i1.xls)	Tempo massimo per l'erogazione del certificato o carta d'identità	10 minuti	min 10 Intervallo rilevazione 6 Mesi Campione tutti Qua.tà (126)	Annamaria Zanfranceschi 30/06/2014 8,03
	Zanfranceschi Annamaria (21 Monitoraggio: p22-0i1.xls)	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	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 Campione Campion Qua.tà (10)	Annamaria Zanfranceschi 30/06/2014 0,8
	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 Campione Campion 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
Zanfranceschi Annamaria	Percentuale di consegne personalizzate delle tessere elettorali ai nuovi iscritti o ai trasferiti	Non inferiore al 60% del numero totale delle comunicazioni	% 60	30/06/2014	100
(22 Monitoraggio: p24-0i1.xls)			Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione tutti Qua.tà (507)	
Zanfranceschi Annamaria	Percentuale di consegne personalizzate delle tessere elettorali ai nuovi iscritti o ai trasferiti	Non inferiore al 60% del numero totale delle comunicazioni	% 60	31/12/2014	100
(22 Monitoraggio: p24-0i1.xls)			Intervallo rilevazione 6 Mesi	Campione tutti Qua.tà (260)	

31 TECNICA

OPERE PUBBLICHE

Gestire l'affidamento di incarichi professionali

31.1	Incarichi di progettazione	Resp.Processo: Margherita Raddi
Margherita Raddi	Percentuale di incarichi di progettazione affidati rispetto a quelli programmati nel PEG	Almeno il 90% degli incarichi affidati

(29 Monitoraggio: p31-1i1.xls)

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	Patrizia Vecchietti
Patrizia Vecchietti - Elena Dossi	Percentuale degli impegni rispetto agli stanziamenti programmati nel contesto del bilancio.

(73 Monitoraggio: p32-0i1.xls)

90% degli stanziamenti di bilancio, rispetto ai quali è intervenuto l'accertamento dell'entrata.

Intervallo rilevazione 12 Mesi
Campione tutti Qua.tà (31)

31/12/2014 97,51

Burigo Lucia - Raddi Margherita

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

31/12/2014 100

Intervallo rilevazione 12 Mesi
Campione tutti Qua.tà (12)

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
	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.	% 90 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (9)	31/12/2014 89,11
(74 Monitoraggio: p33-0i1.xls)					
	Sonia Simoni	Percentuale di controlli effettuati rispetto a quelli previsti nel capitolo	100% dei casi	% 100 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutti Qua.tà (9)	31/12/2014 100
(150 Monitoraggio: p33-0i1.xls)					

35 TECNICA EDILIZIA PRIVATA

Rilasciare concessioni e certificazioni edilizie e gestire denunce di inizio attività

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

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(164 Monitoraggio: p35-1i1.xls)	Vivori Mariangela	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 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 (57)	30/06/2014 14
(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 (58)	31/12/2014 14

(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 (20) Non Rispettato	30/06/2014 34
(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 (20) Non Rispettato	31/12/2014 34

(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 (20)	30/06/2014 15
(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 (18)	31/12/2014 11

(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 (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 Segnalazione 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 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 (25)	31/12/2014 5
(168 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Paolo Pedrotti	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 Monitoraggio: p39-0i1.xls)	Paolo Pedrotti	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	Procedura relative all'abbandono dei rifiuti	Resp.Processo:	Rugero Betta
(68 Monitoraggio: p41-2i1.xls)	Ruggero Betta	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)
(68 Monitoraggio: p41-2i1.xls)	Ruggero Betta	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)

42 TECNICA IMPIANTI A RETE

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

42.1	Fognature	Resp.Processo:	Rugero Betta
(38 Monitoraggio: p42-1i1.xls)	Ruggero Betta	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)
(38 Monitoraggio: p42-1i1.xls)	Ruggero Betta	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)

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

46 SEGRETERIA GENERALE SEGRETERIA
Concedere patrocini ed assegnare premi

46.0

Resp.Processo: Viviana Sbaraini

	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 Intervallo rilevazione Campione Tutti Qua.tà (52)	30/06/2014 2,3
(42 Monitoraggio: p46-0i1.xls)					
	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 Intervallo rilevazione Campione Tutti Qua.tà (44)	31/12/2014 2,7
(42 Monitoraggio: p46-0i1.xls)					
	Parisi Viviana	Percentuale di casi con tempo superiore al 10 gg	Non superiore al 10%	% 10 Intervallo rilevazione Campione Tutti Qua.tà (52)	30/06/2014 0
(180 Monitoraggio: p46-0i1.xls)					

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 (44)	31/12/2014 0

47 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Organizzare eventi 47.1 Organizzare eventi

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 (33)	30/06/2014 194
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 (34)	31/12/2014 200

48 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Progettare e fornire servizi bibliotecari 48.1 Prestito libri

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 (12434)	30/06/2014 91,82
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 (12713)	31/12/2014 90,67

48.3 Acquisto di libri

Demartin Alessandro (127 Monitoraggio: P48-3I1.xls)	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 (715)	30/06/2014 100
--	---	------------------	--	----------------

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
(127 Monitoraggio: P48-3/1.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 (770)	31/12/2014 100

49 SERVIZI ALLA PERSONA ATTIVITA' CULTURALI

Gestire gli archivi

49.4 Ricerche storiche

(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 (15)	30/06/2014 4,8
(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 (43)	31/12/2014 5,38

50 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire le esigenze abitative

50.1 Assegnazione di un alloggio comunale

(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 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione Tutti Qua.tà (0)	31/12/2014 0
----------------------------------	------------------	--	------------------------	--	--------------

54 SERVIZI ALLA PERSONA POLITICHE SOCIALI

Gestire progetti di volontariato civile nazionale

54.0

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

Processo	Responsabili del monitoraggio	Indicatore	Valore	Valori di riferimento	Statistica
55	TECNICA	ATTIVITA' PRODUTTIVE			
		Rilasciare autorizzazioni commerciali su area privata			
55.0				Resp.Processo: Daria Morandi	
	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 Intervallo rilevazione Campiono tutti Qua.tà (0)	30/06/2014 0 6 Mesi
(51	Monitoraggio: attivit�p-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 Intervallo rilevazione Campiono tutti Qua.t� (0)	31/12/2014 0 6 Mesi
(51	Monitoraggio: attivit�p-55-65.xls)			
57	TECNICA	ATTIVITA' PRODUTTIVE			
		Gestire le SCIA per il commercio su aree pubbliche e rilasciare concessioni di postegg			
57.0				Resp.Processo: Daria Morandi	
	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 Intervallo rilevazione Campiono tutti Qua.t� (11)	30/06/2014 8 6 Mesi
(53	Monitoraggio: attivit�p-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 Intervallo rilevazione Campiono tutti Qua.t� (15)	31/12/2014 14,8 6 Mesi
(53	Monitoraggio: attivit�p-55-65.xls)			
65	TECNICA	ATTIVITA' PRODUTTIVE			
		Gestire le manifestazioni			
65.0				Resp.Processo: Daria Morandi	
	Morandi Daria	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'autorizzazione	Inferiore a 20 gg	GG 20 Intervallo rilevazione Campiono tutti Qua.t� (38)	31/12/2014 10 6 Mesi
(61	Monitoraggio: attivit�p-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	Tavernini Vanda	Percentuale di menù rispettati rispetto a quelli programmati	Rispetto non inferiore al 90%	% 90	30/06/2014 90
(115 Monitoraggio: a.xls)				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	31/12/2014 92
				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
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
(119 Monitoraggio: p82-0i1.xls)		Intervallo rilevazione Campione tutto	12 Mesi Qua.tà (0)

83 SERVIZI ALLA PERSONA **POLITICHE SOCIALI**

Gestire il centro giovanile comunale

83.0				Resp.Processo: Viviana Sbaraini
	Sbaraini Viviana	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> % 80 </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 30/06/2014 </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 100 </div> </div> <p><i>Intervallo rilevazione</i></p> <p><i>Campione</i> <input type="checkbox"/> tutti <i>Qua.tà</i> (9)</p> </div> </div>
(118 Monitoraggio: p83-0i1.xls)	Sbaraini Viviana	Rapporto tra il numero degli eventi realizzati e il numero di quelli programmati	Almeno l'80 %	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> % 80 </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 30/12/2014 </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 100 </div> </div> <p><i>Intervallo rilevazione</i></p> <p><i>Campione</i> <input type="checkbox"/> tutti <i>Qua.tà</i> (0)</p> </div> </div>

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 Intervallo rilevazione 12 Mesi Campione tutto Qua.tà (0)	31/12/2014 0

86 FINANZIARIA DEMOGRAFICI

Gestire le richieste, le segnalazioni ed i reclami dei cittadini

86.0	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 (51)	Annamaria Zanfranceschi 30/06/2014 18,25 Non Rispettato
	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 (65)	31/12/2014 18,91 Non Rispettato

	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 (51)	30/06/2014 50,98 Non Rispettato
	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 (75)	31/12/2014 48 Non Rispettato

88 FINANZIARIA ECONOMATO

Inventariazione e consegna beni mobili

88.0	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 (54)	Stefania Montesano 30/06/2014 9
	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 (322)	31/12/2014 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)	30/06/2014 2,25 6 Mesi
	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 (5)	31/12/2014 2,2 6 Mesi

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)	31/12/2014 14 12 Mesi
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 (9)	31/12/2014 11 12 Mesi