



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Indicatori di performance dei servizi 2013/2015



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi di Polizia Municipale e per la Sicurezza

- 1) Sicurezza stradale
- 2) Centrale operativa e pronto intervento
- 3) Sportello unico Polizia Municipale
- 4) Polizia di prossimità – controllo quartieri
- 5) Interventi di Protezione Civile

Servizi demografici

- 6) Anagrafe
- 7) Stato civile
- 8) Elettorale

Servizi per l'infanzia

- 9) Asili nido e centro prima infanzia
- 10) Scuole infanzia
- 11) Gestione rette
- 12) Ristorazione scolastica

Servizi sociali

- 13) Assistenza domiciliare anziani adulti e disabili
- 14) Servizio di aiuto all'autonomia personale
- 15) Comunità alloggio per minori
- 16) Comunità adulti



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

17) Assistenza domiciliare educativa minori – A.D.M.

Servizi per i giovani

18) Sportello informa giovani (Informascuola, Informalavoro, Sistemadotale-Regione Lombardia, Informa Europa, Sportello civile Nazionale)

19) Sportello I.S.U. – Assistenza e consulenza studenti universitari

20) Doposcuola

21) Centri ricreativi diurni

Servizi per lo sport

22) Gestione servizio sport

Servizi del Civico Cimitero

23) Cimiteriale

24) Mortuario

Servizi per le periferie e i quartieri

25) Costituzione e gestione dei comitati di quartiere

Servizi di pianificazione urbanistica, per l'edilizia, le imprese e il commercio

26) Trasformazioni urbanistiche particolareggiate

27) Trasformazioni paesaggistiche

28) Trasformazioni edilizie

29) Vigilanza edilizia e urbanistica

30) Pubblici esercizi

31) Commercio su area pubblica



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

32) *Distretto urbano del commercio*

Servizi ambientali, di mobilità e di trasporto

- 33) *Pianificazione ambientale*
- 34) *Controlli ed autorizzazioni ambientali*
- 35) *Bonifiche siti inquinati*
- 36) *Concessioni occupazioni permanenti*
- 37) *Autorizzazioni al transito e alla sosta*
- 38) *Segnaletica stradale*
- 39) *Gestione rifiuti*
- 40) *Bike-sharing*

Servizi museali e culturali

- 41) *Sistema gestioni Museali (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)*
- 42) *Organizzazione diretta e indiretta di eventi per la promozione turistica della città*
- 43) *Gestione e concessione in uso di sale comunali e aree pubbliche*

Servizi del patrimonio e alloggi

- 44) *Gestione patrimonio uso a terzi*
- 45) *Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica*
- 46) *Sostegno affitto*

Servizi per la manutenzione del patrimonio della città

- 47) *Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio edilizio comunale*
- 48) *Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture scolastiche comunali*



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

49) *Manutenzione ordinaria e straordinaria di strade, marciapiedi e patrimonio stradale*

50) *Manutenzione ordinaria e straordinaria sul verde pubblico*

Servizi Consiglio e Giunta Comunale

51) *Consiglio Comunale*

52) *Giunta Comunale*

Servizi finanziari

53) *Gestione contabilità e bilancio*

54) *Servizio entrata*

55) *Servizio impegni*

56) *Servizio spesa*

57) *Reperimento risorse a beneficio dell'Ente locale*

58) *Provveditorato*

Servizi tributari

59) *Recupero evasione e elusione fiscale*

60) *Servizio tributi*

Servizi del personale

61) *Politiche delle risorse umane e finanziarie connesse*

62) *Politiche degli orari al lavoro per i servizi alla collettività*

63) *Fabbisogno e gestione del piano formativo dell'Ente*

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

64) *Comunicazione esterna*



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

65) *Gestione reclami e suggerimenti*

66) *Corrispondenza e protocollo informatico*

Servizi appalti

67) *Appalti*

Servizi economato

68) *Logistica manifestazioni e traslochi interni*

69) *Parco automezzi*

Servizi informatici

70) *Sistema informativo territoriale (S.I.T)*

71) *Servizi statistici*

Servizi di tutela legale

72) *Avvocatura: tutela legale e patrocinio in favore dell'Ente*

Servizio	SERVIZIO SICUREZZA STRADALE						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Grado di impiego del personale nel servizio di Sicurezza Stradale	$(n.ore\ attivita\ di\ sicurezza\ stradale/n.\ ore\ attivita\ complessive\ PM\ (annuale))*100$	43,00%	44,00%	33,96%	33,50%
QUALITA'	Accessibilità	accessibilità delle informazioni sul servizio	sportello unico di P.M.- Centrale Operativa - Agenti del Comando - Carta dei servizi anche online	SI	SI	SI	SI
	Tempestività	indice di tempestività intervento su sinistro stradale	tempo di risposta da attivazione centrale operativa	< 9 min.	< 9 min.	10'50"	9'14"
EFFICIENZA	Tecnica	servizio infortunistica stradale specialistico	$(n.\ ore\ servizio\ specialita\ infortunistica\ stradale/n.\ ore\ servizio\ complessive\ PM\ (annuale))*100$	7,91%	8,07%	8,12%	8,30%
		controlli norme comportamentali codice della strada (artt. 142-172-173-186)	$(n.\ sanzioni\ norme\ comportamentali/totale\ n.\ sanzioni\ codice\ della\ strada\ elevate\ dal\ Comando)*100$	25,15%	14,60%	35,73%	21,68%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione su attività di educazione stradale	gradimento positivo iniziativa somministrazione questionari su un campione stakeholders docenti/genitori	> 80%	> 80%	88,40%	90,00%

Servizio	SERVIZI DI CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Incidenza del servizio di Centrale Operativa</i>	<i>(n. ore attività servizio di C.Operativa/ n. ore attività complessive P.M. (annuale))*100</i>	9,00%	9,60%	9,82%	11,36%
		<i>Incidenza del n. interventi richiesti dal cittadino alla C.O.</i>	<i>(n. interventi su richiesta del cittadino/ totale n. interventi registrati dalla C.O.(annuale))*100</i>	25,00%	23,37%	27,54%	28,65%
		<i>Incidenza servizio di pattuglia ordinaria serale/notturna</i>	<i>(n. ore servizio pattuglia serale o notturna/n. ore servizio complessive P.M.(annuale))*100</i>	3,30%	2,49%	4,11%	4,45%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>accessibilità informazioni al cittadino</i>	<i>operatori di centrale operativa, Carta dei servizi specifica anche online</i>	SI	SI	SI	SI
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Telecamere di videosorveglianza attive</i>	<i>n. telecamere</i>	> 40	45	47	47
	<i>Tempestività</i>	<i>tempi medi di attivazione su chiamata</i>		< 12 min.	< 10 min.	12 min	15'21

Servizio	SPORTELLO UNICO POLIZIA MUNICIPALE						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Quantità di persone che accedono al servizio S.U.	<i>n.persone che accedono annualmente</i>	13.200	11.965	14.458	14.265
		Quantità di denunce ricevute	<i>n. denunce presentate dal cittadino/anno</i>	> 350	414	464	422
		Incidenza del servizio Sportello Unico di P.M.	<i>(n. di ore attività di S.U./n. ore complessive attività di P.M.)*100</i>	4,65%	3,47%	3,69%	4,14%
QUALITA'	Accessibilità	Accesso agli atti di competenza	<i>n.accessi atti da parte dei cittadini</i>	> 800	1.044	925	839
	Trasparenza	Accessibilità delle informazioni sul servizio	<i>carta dei servizi specifica anche on line</i>	SI	SI	SI	SI
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di soddisfazione dell'utenza su campione	<i>giudizi di customer satisfaction positivi %</i>	90%	90%	90%	93%

Servizio	SERVIZIO POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI
----------	--

Indicatori di performance del servizio
--

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Incidenza del servizio di polizia di prossimità - controllo quartieri</i>	<i>(n. ore di attività di polizia di prossimità/n. ore complessive servizio di P.M. (annuale))*100</i>	11,37%	11,38%	11,58%	11,04%
QUALITA'	Qualità tecnica	<i>Casi complessi trattati</i>	<i>n. segnalazioni dell'utenza prese in carico per la complessità delle problematiche esposte</i>	> 280	288	320	312
		<i>Controllo parchi/giardini e presidi fissi</i>	<i>n. interventi</i>	> 400	485	492	524
		<i>Pattuglie appiedate</i>	<i>n. pattuglie eseguite</i>	> 1.500	2.136	1.640	2.461
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Customer satisfaction degli stakeholders(ag. territorio, comitati di quartiere, oratori)</i>	<i>percentuale di gradimento sulla presenza degli agenti di quartiere</i>	> 80%	> 80%	82,60%	89,20%

Servizio	INTERVENTI CONTINGIBILI ED URGENTI DI PROTEZIONE CIVILE A GARANZIA DELLA PUBBLICA E PRIVATA INCOLUMITA'
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 31/12/2014	Consuntivo 31/12/2015
	QUANTITA'	<i>Atti conseguenti ad interventi di protezione civile</i>	<i>n. ordinanze/atti emessi</i>	85	110	87
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>n. canale di accesso per segnalazioni ed informazioni</i>	3	3	3
QUALITA'	<i>Qualità tecnica</i>	<i>soddisfacimento dell'emergenza tecnica</i>	<i>(interventi entro un'ora del reperibile / sulla totalità degli interventi)*100</i>	100%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfacimento delle procedure amministrative</i>	<i>(atti amministrativi entro le 24 ore / totalità degli atti emessi)*100</i>	80%	80%	100%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>verifica dell'attuazione dei provvedimenti imposti/indicati</i>	<i>numero sopralluoghi effettuati</i>	150	206	87

Servizio	ANAGRAFE						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office dell'Ufficio Anagrafe</i>	<i>N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana</i>	32	32	32	32
		<i>Settimane annuali di apertura del Servizio Anagrafe</i>	<i>N. settimane di apertura dell'Ufficio Anagrafe nel corso dell'anno</i>	52	52	52	52
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità alle prestazioni erogate dal servizio</i>	<i>Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal servizio</i>	6	6	6	6
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Grado dei reclami del Servizio Anagrafe</i>	<i>(N. dei reclami o contenziosi / totale procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni, variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione))*100</i>	3%	1,80%	0	0%
		<i>Grado dei provvedimenti giuridici avversi</i>	<i>(N. dei reclami o contenziosi conclusosi con esito giudiziale avverso all'ente / totale procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni, variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione))*100</i>	1%	0	0	0
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempi per la conclusione dei procedimenti di cambi di abitazione anagrafica</i>	<i>N. medio dei giorni intercorrenti tra la richiesta di variazione di indirizzo e la registrazione conclusiva della pratica stessa</i>	35	32	30	30
		<i>Tempi per il rilascio allo sportello di certificati anagrafici</i>	<i>Tempio medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato</i>	immediato	immediato	immediato	immediato
	<i>Tempi per il rilascio previa richiesta scritta di certificati storici</i>	<i>N. medio di giorni intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato storico</i>	1	1	2	2	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di decertificazione attuato nel Servizio</i>	<i>N. delle comunicazioni e delle verifiche accertative con altre Pubbliche Amministrazioni / certificati emessi</i>	3,45	3,06	3,85	3,85
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi di customer positivi riscontrati nell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" / totale degli utenti che hanno aderito</i>	95%	90%	97%	NV

<i>Servizio</i>	STATO CIVILE
-----------------	---------------------

Indicatori di performance del servizio
--

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office del Servizio Stato Civile</i>	<i>N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana</i>	32	32	32	32
		<i>Settimane annuali di apertura del Servizio Stato Civile</i>	<i>N. settimane di apertura dell'Ufficio Stato Civile</i>	52	52	52	52
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità alle prestazioni erogate dal servizio</i>	<i>Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal servizio</i>	6	6	6	5
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempi per il rilascio allo sportello di certificati di Stato Civile</i>	<i>Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato</i>	immediato	immediato	immediato	immediato
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi di customer positivi riscontrati nell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia"/totale degli utenti che hanno aderito</i>	90%	85%	97%	NV

Servizio	ELETTORALE						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office dell'Ufficio Elettorale</i>	<i>N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana</i>	32	32	32	32
		<i>Settimane annuali di apertura del Servizio Elettorale</i>	<i>N. settimane di apertura dell'Ufficio Elettorale</i>	52	52	52	52
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità alle prestazioni erogate dal Servizio</i>	<i>Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio</i>	5	5	5	6
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempi per il rilascio della tessera elettorale</i>	<i>Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio della tessere elettorale</i>	Immediato	Immediato	immediato	immediato

Servizio		ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA					
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		N. ore educatore/bambino lattanti	N. ore di insegnamento erogate da ogni educatore in un anno * N. educatori / n. totale bambini	217	256	210	92,8
		N. ore educatore/bambino semidivezzi e divezzi	N. ore di insegnamento erogate da ogni educatore in un anno * N. educatori / n. totale bambini	144	172	181,62	63,44
		Ore di apertura settimanali del servizio	N. ore di apertura dei punti di erogazione alla settimana	52,5	53	52,5	52,5
		N. ore educatore/bambino centro prima infanzia	N. ore di insegnamento erogate da ogni educatore in un anno * N. educatori / n. totale bambini	112	112	112	-
	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni sui criteri di ammissione	Le informazioni sui criteri di accesso sono sempre disponibili presso l'ufficio e sul sito? (si/no)	SI	SI	SI	SI
		Accessibilità informazioni presso l'ufficio	Numero canali di accesso anche multimediali per informazioni e iscrizioni	5	5	5	5
		Disponibilità del materiale di documentazione educativa	(punti di erogazione del servizio (scuole) in cui la documentazione è sempre presente e disponibile per i genitori / n. punti di erogazione totali) * 100	100%	100%	100%	100%

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUALITA'	<i>Qualità tecnica</i>	N. ore di aggiornamento per educatrice	Somma ore annue di aggiornamento frequentate dalle educatrici / N. educatrici	20	20	20	20
		N. ore di aggiornamento per educatrice (Centro prima infanzia)	Somma ore annue di aggiornamento frequentate dalle educatrici / N. educatrici	20	20	20	20
		N. ore programmazione con referente settore politiche educative per educatrice (Centro prima infanzia)	Somma ore annue utilizzate per programmazione dalle educatrici / N. educatrici	20	20	20	20
		N. ore programmazione per educatrice	Somma ore annue utilizzate per programmazione dalle educatrici / N. educatrici	70	70	70	70
		N. ore per colloqui genitori e gestione sociale per educatrice	Somma ore annue utilizzate per colloqui con genitori e gestione sociale dalle educatrici / N. educatrici	30	30	30	30
		Controlli effettuati sulle autodichiarazioni per l'iscrizione	(Domande sottoposte a controllo/ totale delle domande)*100	100%	100%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	N. giorni intercorrenti dalla chiusura del bando per le iscrizioni alla pubblicazione delle graduatorie	15	15	15	15
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	N. giorni di attesa intercorrenti tra l'inoltro di domande o quesiti e le risposte da parte delle educatrici o dell'ufficio	< / = 3	< / = 3	< / = 3	< / = 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Sistema di sostituzione delle insegnanti	somma delle ore utilizzate da ogni educatrice per le sostituzioni interne / numero educatrici	valore non confrontabile in quanto nel 2012 il sistema era in via sperimentale	11,23 ore	8,18	9,74
		N. posti occupati rispetto ai posti disponibili	(N. posti occupati / N. posti disponibili) * 100	100%	49,20%	100%	100%
	<i>Economica</i>	Grado di copertura delle spese con entrate da tariffe	(entrate da tariffe / spesa totale del servizio) * 100	23%	25,69%	28,75%	26,67%
		Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	7.565	8.590	7.694	7.986
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	N. di questionari in cui la valutazione di gradimento complessivo dei servizi 0-6 è pari a 3 o 4 (buono/ ottimo) *100/ totale questionari	> 90%	> 90%	> 90%	93,71%

Servizio	SCUOLE INFANZIA						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	
QUANTITA'		N. ore educatore/bambino	120	115	121	126	
		Ore di apertura settimanali del servizio	52,5	52,5	52,5	52,5	
		Settimane annuali di apertura del servizio	42	42	42	42	
QUALITA'		<i>Accessibilità</i>	Diffusione materiale informativo	>1	>1	1,4	>1
			Accessibilità materiale informativo	5	5	5	5
			Disponibilità del materiale di documentazione educativa	100%	100%	100%	100%
		<i>Qualità tecnica</i>	N. ore di aggiornamento per educatrice	20	20	20	20
			N. ore programmazione per educatrice	70	70	70	70
			N. ore per colloqui genitori e gestione sociale per educatrice	30	30	30	30
			Controlli effettuati sulle autodichiarazioni per l'iscrizione	35%	10%	68%	100%
		<i>Tempestività</i>	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	60	60	60	45

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	<= 3	<= 3	<= 3	<= 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Sistema di sostituzione delle insegnanti	valore non confrontabile in quanto nel 2012 il sistema era in via sperimentale	11,27 ore	8,18 ore	9,8
		N. posti occupati rispetto ai posti disponibili	> 95 per cento	> 95 per cento	99,48	99,80%
	<i>Economica</i>	Spesa per bambino	6.400	n.d.	n.d.	4871
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	> 90%	> 90%	91,95	93,71%

Servizio	GESTIONE RETTE						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		riduzioni ed esenzioni	(riduzioni ed esenzioni rette/n.utenti)*100	30%	17,28%	16,90%	18,49%
		solleciti pagamenti	(N. solleciti inviati / utenti)*100	13,63%	20,69%	35,51%	In attesa del dato n. solleciti da ICA
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	N. canali di accesso anche multimediali per informazioni	5	5	5	5
		Accessibilità modalità di pagamento	N. modalità di pagamento possibili	5	5	5	5
		Equità e personalizzazione del sistema di tariffazione	N. tipologie di rette diversificate	75	85	44	33
		conoscibilità dei criteri di calcolo	pubblicazione sul sito? (si/no)	SI	SI	SI	si
	Qualità tecnica	Controlli effettuati sulle autocertificazioni ISEE per il nido	(ISEE inviati alla Guardia di Finanza per il controllo / totale ISEE) *100	100%	100%	100%	100%
	Tempestività	Tempestività di risposta a richieste	n. giorni intercorrenti tra l'inoltro di quesiti degli utenti e le risposte	0/3	0/3	0/3	0/3
Preavvisi per il credito in esaurimento su easypay		N. di giorni intercorrenti tra un preavviso e l'altro	7	7	NO	7	
EFFICIENZA	Tecnica	volume riscossione annuale su tutti gli iscritti (nido e easypay)	(somme riscosse/ somme accertate) *100	86%	87,44%	92,08%	87,37%
	Economica	volume riscossione su morosità, al nido, dopo il primo sollecito	(somme riscosse/morosità)*100	45%	41,86%	57,43%	72,47%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		numero di reclami	(N. di reclami ricevuti/ totale utenti)*100	0,80%	0,89%	0,30%	0,14%

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA					
Indicatori di performance del servizio						

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		N. diete speciali sul totale degli iscritti	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	12%	11%	9,50%
		N. ore di lavoro annue dei cuochi per utente	N. ore di lavoro/ n. bambini utenti della ristorazione nei nidi e nelle scuole infanzia comunali	30,8	30,3	28,8
		N. operatori a bambino nelle scuole statali	numero bambini iscritti al servizio / numero degli operatori impegnati nella preparazione e distribuzione dei pasti nelle scuole statali	44,11	48,94	50,5
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	N. canali di accesso al servizio per informazioni e iscrizioni	n. canali di accesso	5	5	5
		I menù invernale e estivo sono sempre disponibili sul sito e nelle scuole?	SI/NO	SI	SI	si
	<i>Qualità tecnica</i>	Numero controlli chimico biologici per scuola, all'anno	somma numero controlli effettuati in ogni cucina in un anno /n. cucine	8	8	8
	<i>Tempestività</i>	N. massimo di giorni dalla richiesta di una dieta speciale alla disponibilità del pasto	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta della dieta da parte del genitore alla effettiva disponibilità del pasto, compreso il reperimento	3	3	3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	percentuale di biologico nei pasti	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	50%	50%	50%
	<i>Economica</i>	Percentuale di copertura della spesa da tariffe per le scuole infanzia statali	(Entrata da tariffe/ spesa complessiva)* 100	95,00%	107,54%	98,41%
		Percentuale di coprtura della spesa da tariffe per le scuole primarie statali	(Entrata da tariffe/ spesa complessiva)* 100	61,27%	57,86%	90,25%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Percentuale di questionari sulle scuole infanzia dove alla domanda sulla ristorazione il punteggio è uguale o superiore a 4,5	(Questionari con valutazione uguale o superiore a 4,5/ totale questionari) * 100	85%	88%	80%
		Percentuale di questionari compilati dai genitori dei comitati mensa dove il giudizio sull'appetibilità complessiva è "gradevole"	(Questionari con valutazione "buono"/ totale questionari) * 100	80%	78,50%	80%

<i>Servizio</i>	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI
-----------------	---

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Flessibilità dei progetti</i>	<i>(N° progetti modificati per integrazione con altri servizi socio sanitari in particolare con servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata ASL)/ totale richiesta integrazione)*100</i>	100%	98%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Sviluppo di più punti di accesso informativo per attivazione servizio diretti ed indiretti</i>	<i>N° accessi informativi attivati e continuità dell'aggiornamento dei criteri forniti per l'attivazione del SAD e dei servizi integrativi</i>	abilitazione di almeno 3 punti d'accesso informativo: Comune - ASL - Azienda ospedaliera	COMUNE :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - Centro per le Famiglie; ASL: CEAD (Sportello informativo Unico ASL); Azienda Ospedaliera Uff. Servizio Sociale interno; Cliniche Cittadine: Uffici Servizio sociale interno	3	3

Servizio	SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE
----------	--

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Tasso di applicazione dei progetti</i>	<i>(n° ore di SAAP erogate in base al budget disponibile / n° ore SAAP previste dai progetti)*100</i>	100%	91%	96%	100%
		<i>Media annua delle ore erogate per utente</i>	<i>n° ore annue erogate SAAP/ n° utenti in carico SAAP</i>	media settimanale uguale a 12 ore per minore	10,91	9,58	10
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Sviluppo di Punti di accesso informativi</i>	<i>Attivazione di maggior numero di accessi informativi ed aggiornamento degli stessi per il cittadino</i>	abilitazione di almeno 3 punti d'accesso informativo: Comune - ASL - Azienda ospedaliera	COMUNE :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI	COMUNE :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI	100%COMUNE :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI

Servizio	CAM - COMUNITA' ALLOGGIO MINORI						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Inserimenti attuati in base alle proposte pervenute ed alla valutazione positiva dei progetti. (progetti cioè ritenuti idonei dal punto di vista della coerenza tecnico/professionale)</i>	<i>(N° inserimenti / N° progetti valutati positivamente)*100</i>	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Provenienza delle situazioni di residenzialità: Procedura Standard tramite valutazione SST (situazioni che pervengono da Pronto Intervento - POIS, Tavolo di coprogettazione) - Procedura eccezionale (Autorità giudiziaria - strutture sanitarie)</i>	<i>(procedura standard/ n°inserimenti)*100</i>	100%	96,43%	100%	100%

Servizio		COMUNITA' ADULTI					
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Inserimenti attuati in base alle proposte pervenute e alla valutazione positiva dei progetti (progetti cioè ritenuti idonei dal punto di vista della coerenza tecnico/professionale e delle disponibilità di bilancio).</i>	$(N^{\circ} \text{ inserimenti} / N^{\circ} \text{ progetti valutati}) * 100$	100%	0,85	81%	88%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Provenienza delle situazioni di residenzialità: Procedura Standard tramite valutazione SST(Pronto Intervento - POIS- condivisione progetto con altri servizi) - Procedura avviata da altri soggetti (Autorità giudiziaria - strutture sanitarie - altro)</i>	$N^{\circ} \text{ inserimenti effettuati seguendo la procedura standar} / N^{\circ} \text{ inserimenti effettuati da altre agenzie}$	100%	0,83 76 standard - 15 da altre agenzie	0,83 76 standard - 15 da altre agenzie	0,88 93 standard - 13 da altre agenzie

Servizio	ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI - ADM
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>media ore erogate per ogni progetto nucleo in base al budget disponibile considerando la media ore ottimale per singolo progetto</i>	<i>ore totali erogate anno /n°nuclei</i>	192 ore anno nucleo	120 ore	146 ore media anno	139,41 ore media anno
QUALITA'	Accessibilità	<i>Chiarezza ed Efficacia della Procedura necessaria per attivazione da parte del servizio Sociale Territoriale di un progetto ADM</i>	<i>(n°richieste complete/n° richieste pervenute)*100</i>	100%	83%	100%	100%
	Qualità tecnica	<i>Appropriatezza del progetto</i>	<i>progetti non interrotti per allontanamento dal nucleo/progetti attivati alternativi alla struttura</i>	90%	83%	96%	97%
		<i>monitoraggio dell'andamento di tutti i progetti</i>	<i>incontri annui di coordinamento mensili</i>	12	9	12	20

Servizio	AGENZIA SERVIZI INFORMAGIOVANI
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Ore orientamento soddisfatte	<i>(n. ore dedicate alle attività di orientamento/n. ore richieste)*100</i>	> o = al 95% delle richieste	98%	92%	97%
		Doti Regione Lombardia	<i>(n. doti RL realizzate/n. doti richieste)*100</i>	> o = al 60% delle richieste	70%	84%	97%
		Ricerca profili da parte delle aziende	<i>n. ricerche fatte dalle aziende/n. aziende in banca dati</i>	> o = 5	9	3	5,2
		N. nuovi cv inseriti in CVQUI	<i>numero nuovi curricula inseriti da parte degli utenti</i>	500	500	1.396, di cui 943 validati	1771 di cui 1434 validati
		Sportello online	<i>n. email pervenute/n.risposte</i>	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Apertura servizio	<i>n. giorni di apertura</i>	> o = 230	233	242	247
		Apertura annua	<i>(media ore apertura sportello/ore servizio)*100</i>	90%	89,69%	84%	91%
		Operatori in turno	<i>Numero minimo operatori in turno</i>	non inferiore a 3 operatori	3	3	3
		Utilizzo dei sistemi multimediali	<i>n. visite siti</i>	> a 600.000	658.000	896.811 (inclusi gli accessi ai siti Università e BAU)	838.735
		Grado di trasparenza del servizio	<i>Carta del Servizio, siti, depliant e brochure a tema</i>	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento
	Qualità tecnica	Banca Dati informativa	<i>(n. enti che forniscono risposta e aggiornamenti / n. enti contattati)*100</i>	> o = 80%	90%	91%	94%
		Tempo medio di attesa allo sportello	<i>Tempo medio di attesa</i>	5 minuti	7 minuti	5 minuti	5 minuti

	Tempestività	Tempo medio di attesa telefonica	Tempo di attesa	Risposta immediata	Risposta immediata	Risposta immediata	Risposta immediata
		Tempo medio di attesa alle risposte a mail	Tempo medio di attesa	Entro 24 ore (nei giorni di apertura)	Entro 24 ore (nei giorni di apertura)	Entro 12 ore (nei giorni di apertura)	Entro 12 ore (nei giorni di apertura)
		Tempo medio di attesa alle e-mail con richieste specifiche di approfondimento	Tempo medio di attesa	7 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi
		Presenza in carico delle consulenze	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e la realizzazione della consulenza	non superiore a 3 settimane	15 giorni	10 giorni	11 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Sistema qualità	Attuazione del Sistema di gestione per la Qualità	superamento della visita ispettiva annuale senza rilievi gravi OPPURE senza Non Conformità (nel sistema ISO 9001 la NC è il mancato soddisfacimento di un requisito)	Superamento del rinnovo della certificazione	Superamento della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo	Superamento della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo
		Servizi forniti	n. ore operatore sportello	media per operatore non inferiore a 14,50 ore	16	16	16
	Economica	Grado di copertura con finanziamenti	(Importo finanziamenti esterni ottenuti/Totale Spese)*100	uguale a 1	100%	1	1
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione riguardo all'operatore	Giudizi di customer non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore al 95%	96%	96%	96%
		Livello di soddisfazione del servizio	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a buono/Totale giudizi customer	uguale o superiore al 95%	97%	97%	96%
		Livello di soddisfazione dell'utenza del sito	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'85%	85%	88%	89%
		Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli interventi di orientamento	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'85%	85%	89%	90%
		Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli eventi organizzati	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'85%	91%	87%	94%

Servizio	AGENZIA SERVIZI INFORMAGIOVANI DEL COMUNE DI CREMONA - SPORTELLO ISU						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>N. contatti sportello ISU</i>	<i>n. persone a cui sono stati erogati esercizi di orientamento e accompagnamento attraverso lo Sportello</i>	<i>> o = a 180</i>	293	360	372
		<i>N. appartamenti presenti nella bacheca Alloggi (BAU)</i>	<i>n. appartamenti messi a disposizione degli studenti universitari dai proprietari immobiliari</i>	<i>> o = 180</i>	175	211	236
		<i>N. esercizi commerciali convenzionati con la Student Card</i>	<i>n. realtà commerciali che aderiscono alla Student Card attraverso forme di scontistica o agevolazioni di vario tipo dedicate agli studenti possessori della carta</i>	<i>> o = 30</i>	32	33	33
QUALITA'	Accessibilità	<i>N. accessi Sito Università</i>	<i>n. visite siti</i>	<i>> o = a 10,000</i>	13.969	25.215	6.055
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione riguardo alle iniziative dedicate alle università</i>	<i>Giudizi di customer dei referenti delle università non inferiori a molto/Totale giudizi customer</i>	<i>uguale o superiore all'80%</i>	85%	81%	90%

Servizio	DOPOSCUOLA						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Tasso di esecuzione servizio	$(N. \text{ utenti di Doposcuola effettivi} / N. \text{ di utenti Doposcuola previsti}) * 100$	60%	75%	49,78%	86%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità del servizio	N. punti di accesso al servizio attivati	n. 15	n. 17	n. 17 sedi attive	12
	Qualità tecnica	Tipologia delle attività erogate	N. e tipologia attività diverse erogate	2	2	2	2
	Tempestività	Rispetto del calendario scolastico x le famiglie	N. di giorni scoperti per le famiglie	20 giorni	17	10	110
	Trasparenza	Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche on line e presso le coop	1	1	1	1
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di copertura dell'orario extra scuola	N. ore giornaliere extrascuola	2 ore	2 ore	2 ore e 10 minuti in media a sede	2 ore o 4 ore
	Economica	Costo del servizio mensile x utente	Totale costi diretti/N. utenti effettivi (nota 4)	24 euro	20 euro	206,27 euro a bambino	160 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer	60%	75%	/	/

Servizio	CENTRI RICREATIVI DIURNI - (CRD)
----------	---

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Tasso di operatività servizio</i>	<i>(N. utenti di CRD effettivi/ N. di utenti CRD autorizzati)*100</i>	70%	70%	64%	94%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità delle informazioni sul servizio</i>	<i>Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche on line e presso le coop</i>	1	1	1	1
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Tipologia delle attività erogate</i>	<i>N. e tipologia attività diverse erogate</i>	3	4	4	4
	<i>Tempestività</i>	<i>Calendario servizio x le famiglie</i>	<i>N. di giorni di erogazione dei CRD</i>	20	25	25	25
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	<i>Costo del servizio erogato</i>	<i>Totale costi voucher/ N. utenti effettivi</i>	50 euro	25 euro	euro 28 CRD materna e euro 35 altre	125,55
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer</i>	85%	90%	92%	90%

Servizio	GESTIONE SERVIZIO SPORT						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Grado di accoglimento delle domande di contributo	$(\text{Numero contributi erogati}/\text{richieste pervenute dalle società sportive}) * 100$	60%	70%	50%	100%
		Ammontare contributi erogati	$(\text{Importo contributi erogati}/\text{importo richieste pervenute}) * 100$	70%	80%	20%	82%
		Eventi sportivi cittadini	$(\text{n.eventi sportivi realizzati}/\text{ev. sportivi programmati}) * 100$	70%	80%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	Pagine web informative sul sito istituzionale	26 schede	26 schede	26 schede	26 schede
	Tempestività	Tempestività della richiesta di utilizzo impianti sportivi	N. giorni intercorrenti dalla richiesta all'autorizzazione di utilizzo degli impianti sportivi	7 giorni	4 giorni	4 giorni	5 giorni
EFFICIENZA	Economica	Riduzione delle spese di erogazione dei servizi offerti presso il Campo Scuola	Riduzione del costo del servizio rispetto all'anno precedente	riduzione del 5%	riduzione 5%	riduzione del 44% rispetto al 2013	NV

Servizio	CIMITERIALE						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Concessioni rilasciate all'utenza</i>	<i>(concessioni rilasciate / concessioni richieste)*100</i>	100%	100%	100%	100%
		<i>Concessione illuminazione votiva</i>	<i>(concessioni rilasciate / concessioni richieste)*100</i>	100%	100%	100%	100%
		<i>Controllo accessi al Cimitero monumentale per persone con disabilità</i>	<i>(n. permessi rilasciati/n. istanze presentate)*100</i>	100%	100%	100%	0%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.</i>	<i>n. giorni apertura all'anno</i>	>300 gg anno	356	354	354
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni</i>	<i>nr. Segnalazioni/lamente ricevute</i>	<91	35	5	30
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio di assegnazione dei colombari cimiteriali</i>	<i>n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'assegnazione</i>	= / <3 giorni	1,5	1,5	1,5
		<i>Tempo medio di risposta all'utenza</i>	<i>n. giorni intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la risposta</i>	<15 giorni	5	5	5
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>pratiche amm.ve registrate / operazioni cimiteriali</i>	<i>(n. pratiche concluse/esecuzione delle operazioni cimiteriali richieste dall'utenza)*100</i>	> del 90%	100%	100%	100%
	<i>Economica</i>	<i>grado di riscossione</i>	<i>somme riscosse</i>	=>1.800.000	1.975.541	2.641.162,46	2.335.683,00

Servizio	MORTUARIO
----------	------------------

Indicatori di performance del servizio
--

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Sepulture effettuate</i>	<i>(Sepulture effettuate / sepulture richieste)*100</i>	100%	100%	100%	100%
		<i>cremazioni effettuate</i>	<i>(cremazioni accolte / cremazioni richieste)*100</i>	> del 90%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Diffusione orari di ingresso per ditte esterne</i>	<i>presenza informazioni sul sito e sui media locali</i>	100% in relazione alle modifiche orari	Tutte le informazioni pubblicate	tutte le informazioni pubblicate	tutte le informazioni pubblicate
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>n. operatori per operazioni di estumulazione</i>	<i>n. medio operatori impegnati per singola estumulazione</i>	= / > 4 operatori	5	4	4
	<i>Tempestività</i>	<i>tempestività nell'effettuare cremazioni</i>	<i>giorni d'attesa dal funerale alla cremazione</i>	< 15 gg	10	7	2
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	<i>incasso medio per cremazione</i>	<i>incasso totale / n. cremazioni</i>	>350,00 €	412,04 €	440,48	435,12

<i>Servizio</i>	COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERI
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
	QUANTITA'	<i>Comitati di quartiere istituiti</i>	<i>n. comitati istituiti / n. quartieri</i>	>60%	56%	62,50%	81,25%
		<i>Incontri Comitati - Amministrazione Comunale</i>	<i>N. Incontri territoriali all'anno per Comitato istituiti</i>	= / > 1 all'anno	1	2	8
		<i>Segnalazioni evase</i>	<i>N. Segnalazioni evase/N. Segnalazioni pervenute</i>	>95%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Pagine web dedicate ad ogni Comitato</i>	<i>n. pagine web dedicate / n. comitati costituiti</i>	> 3 pagine	4	4	6
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività presa in carico delle richieste</i>	<i>N. giorni intercorsi tra richiesta ed evasione/inoltro al settore competente</i>	entro 10 giorni	6 giorni	5 giorni	4 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Apertura ai Comitati della Segreteria del Servizio Periferie</i>	<i>n. ore settimanali di apertura segreteria / n. ore settimanali ufficio</i>	21 ore	24 ore	24 ore	28 ore

<i>Servizio</i>	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE
-----------------	--

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
	QUANTITA'	<i>Presentazione piani attuativi</i>	$N^{\circ} \text{ piani attuativi accettati} / N^{\circ} \text{ piani attuativi presentati} \times 100$	90%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità da sportello</i>	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	1	1	1	1
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	$N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio} \times 100$	75%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti</i>	$N^{\circ} \text{ di delibere rettificate} / N^{\circ} \text{ delibere totali} \times 100$	5%	0%	0%	0%
	Tempestività	<i>Grado tempestività approvazione PA</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e l'approvazione del PA}$	150gg	150gg	150gg	150gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	$N^{\circ} \text{ piani attuativi presentati} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	1	0,5	2	0,8

Servizio	TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Presentazione provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinarie e Autorizzazioni paesaggistiche semplificate)</i>	<i>N° provvedimenti accettati / N° provvedimenti presentati x 100</i>	90%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Grado di accessibilità on line</i>	<i>N° procedure telematiche / N° procedure presentate x 100</i>	90%	100%	100%	100%
		<i>Accessibilità da sportello</i>	<i>N° sportelli attivati</i>	2	2	2	2
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x 100</i>	75%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinarie e semplificate)</i>	<i>N° di provvedimenti rettificati per errori/ N° provvedimenti rilasciati x 100</i>	5%	0%	0%	0%
	Tempestività	<i>Grado tempestività rilascio Autorizzazioni ordinarie</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione</i>	120gg	100gg	100gg	100gg
<i>Grado tempestività rilascio Autorizzazioni semplificate</i>		<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione</i>	50gg	62gg	30gg	30gg	
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo del personale del Servizio</i>	<i>N° provvedimenti presentati / N° personale dedicato</i>	25	36	30	24,6
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>N° giudizi positivi / N° giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico edilizia x 100</i>	75%	nd	nd	nd

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
	QUANTITA'	Presentazione provvedimenti (PdC, DIA, SCIA)	N° provvedimenti accettati / N° provvedimenti presentati x 100	90%	98%	99%	99%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line (PdC, DIA, SCIA)	N° procedure telematiche / N° procedure presentate x 100	90%	90%	90%	94%
		Accessibilità da sportello (PdC, DIA, SCIA)	N° sportelli attivati	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (PdC)	N° di PdC rettificati per errori / N° PdC rilasciati x 100	5%	5%	4%	5%
		Provvedimenti in autotutela (DIA e SCIA)	N° di provvedimenti emessi in autotutela / N° DIA e SCIA accettate x 100	10%	0%	0%	0%
		Verifica e controllo (DIA e SCIA)	N° DIA e SCIA sottoposte a controllo / N° DIA e SCIA accettate x 100	90%	100%	100%	100%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio PdC	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del PdC	60gg	55gg	55gg	55gg
		Grado tempestività controllo DIA e SCIA	N° giorni intercorrenti la presentazione delle DIA e delle SCIA e il controllo	30gg	25gg	25gg	25gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del Servizio	N° provvedimenti (PdC, DIA, SCIA) presentati / N° personale dedicato	40	46	50	52
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	N° giudizi positivi / N° giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico edilizia x 100	75%	nd	nd	nd

<i>Servizio</i>	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Presentazione agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità accettate} / N^{\circ} \text{ agibilità presentate} \times 100$	90%	98%	98%	99%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Grado di accessibilità on line</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità telematiche} / N^{\circ} \text{ agibilità presentate} \times 100$	90%	54%	77%	81%
		<i>Accessibilità da sportello</i>	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	2	2	2	2
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	$N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio} \times 100$	75%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti (certificati di agibilità e ordinanze)</i>	$N^{\circ} \text{ provvedimenti rettificati} / N^{\circ} \text{ provvedimenti rilasciati} \times 100$	5%	0%	0%	1%
		<i>Provvedimenti in autotutela (DIA agibilità)</i>	$N^{\circ} \text{ di provvedimenti emessi in autotutela} / N^{\circ} \text{ DIA agibilità accettate} \times 100$	5%	0%	0%	0%
		<i>Verifica e controllo DIA agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ DIA sottoposte a controllo} / N^{\circ} \text{ DIA accettate} \times 100$	90%	100%	100%	100%
	Tempestività	<i>Grado tempestività rilascio Certificato di agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del certificato di agibilità}$	60gg	60gg	60gg	60gg
		<i>Grado tempestività controlli DIA agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della DIA e il controllo}$	30gg	25gg	30gg	30gg
		<i>Grado tempestività emissione ordinanza su abusi edilizi</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la segnalazione di abuso edilizio e l'emissione dell'ordinanza}$	15gg	15gg	15gg	20gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	150	155	143	162
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	$N^{\circ} \text{ giudizi positivi} / N^{\circ} \text{ giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico edilizia} \times 100$	75%	nd	nd	nd

Servizio	PUBBLICI ESERCIZI						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Presentazione SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA accettate} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	99%	97%	97%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	$(N^{\circ} \text{ SCIA telematiche} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	90%	97%	100%
		Accessibilità da sportello	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	$(N^{\circ} \text{ ore apertura sportelli} / N^{\circ} \text{ ore di servizio}) \times 100$	75%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	Provvedimenti in autotutela	$(N^{\circ} \text{ di provvedimenti emessi in autotutela} / N^{\circ} \text{ SCIA accettate}) \times 100$	5%	0%	0%	0%
		Verifica e controllo delle SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA sottoposte a controllo} / N^{\circ} \text{ SCIA accettate}) \times 100$	90%	100%	100%	100%
	Tempestività	Grado tempestività controlli	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della SCIA e il controllo}$	30gg	20gg	20gg	20gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ SCIA presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	200	322	329	375
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	$N^{\circ} \text{ giudizi positivi} / N^{\circ} \text{ giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico imprese} \times 100$	75%	nd	nd	nd

Servizio	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA
----------	----------------------------

Indicatori di performance del servizio
--

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 31/12/2014	Consuntivo 31/12/2015
QUANTITA'		<i>Presentazione autorizzazioni commercio su area pubblica</i>	<i>N° richieste accettate / N° richieste presentate x100</i>	90%	99%	99%	99%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità da sportello</i>	<i>N° sportelli attivati</i>	2	2	2	2
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x100</i>	75%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti</i>	<i>N° di provvedimenti rettificati/ N° provvedimenti rilasciati x100</i>	5%	0%	1%	1%
	Tempestività	<i>Grado tempestività rilascio provvedimenti</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del provvedimento</i>	30gg	22gg	20gg	20gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	<i>N° richieste presentate / N° personale dedicato</i>	250	268	230	625
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>N° giudizi positivi / N° giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico imprese x 100</i>	75%	nd	nd	nd

<i>Servizio</i>	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
-----------------	---------------------------------------

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
	QUANTITA'	<i>Volume dell'attività conseguita</i>	<i>(Numero iniziative attuate/iniziativa progettate per lo sviluppo del Distretto)*100</i>	70%	55%	86%	100%
		<i>Grado di coinvolgimento delle imprese commerciali e artigianali nelle iniziative</i>	<i>(N. imprese coinvolte/N. totale imprese (commerciali e artigianali) del Distretto)*100</i>	11,80%	15,60%	nd	nd
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio</i>	<i>Numero canali di accesso anche multimediali per informazioni</i>	3	4	4	4
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Indicatore di brand awareness: grado di conoscenza del Distretto da parte degli operatori commerciali</i>	<i>(N. utenti che conoscono il servizio/N. totale utenti interpellati)*100</i>	59,60%	41,50%	nd	nd
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Rispetto del budget</i>	<i>(Spesa effettiva impegnata/spesa stanziata)*100</i>	44,70%	24,70%	27%	100%
	<i>Economica</i>	<i>Grado di copertura delle spese con finanziamenti</i>	<i>(Importo finanziamenti ottenuti/Totale spese per iniziative distrettuali)*100</i>	94%	208%	nd	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione degli operatori commerciali sugli eventi organizzati per l'animazione del centro storico</i>	<i>(Giudizi di customer satisfaction positivi (da sufficiente ad ottimo) /totale giudizi customer)*100</i>	59,60%	37%	nd	nd

Servizio	SERVIZI DI PIANIFICAZIONE AMBIENTALE
----------	---

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Aggiornamento del rapporto sullo Stato dell'Ambiente</i>	<i>(N° di indicatori aggiornati ogni due anni /totale degli indicatori da popolare)*100</i>	>70%	>60%	82,35%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità ai dati relativi alla qualità dell'aria</i>	<i>numero punti di accesso attivati</i>	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti
		<i>Accessibilità ai dati inerenti la presenza di manufatti in amianto (coperture, camini, punti di abbandono)</i>	<i>numero di manufatti in amianto censiti e pubblicati sul portale dedicato alla presenza di amianto</i>	1 punto Sportello emergenze ambientali	2 punti, sportello emergenze ambientali, portale dedicato	3 punti	2 punti
		<i>Accessibilità alla informazioni ambientali</i>	<i>NR SPORTELLI ATTIVATI- punti di accesso disponibili per acquisire informazioni ambientali</i>	2 sportello emergenze ambientali, sito.	3, sportello energia, sportello emergenze ambientali, sito	3 punti	2 punti
	Qualità tecnica	<i>Controlli effettuati su impianti termici</i>	<i>(percentuale di controlli effettuati sul totale degli impianti esistenti, rispetto alla percentuale minima prevista per legge)*100</i>	>5%	>5%	5,18%	7,20%
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Campagne di formazione e comunicazione organizzate</i>	<i>(N° soggetti raggiunti/N° soggetti coinvolti)*100</i>	> 80%	> 80%	nd	>100%
		<i>Ripristino ambientale dei siti degradati</i>	<i>(percentuale di provvedimenti rispetto agli accertamenti di degrado)*100</i>	>80%	>80%	> 80%	80,39%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione delle richieste pervenute</i>	<i>(N° risposte evase/ N° segnalazioni e reclami)*100</i>	>90%	>95%	91,70%	91,89%

Servizio	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
----------	---

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 31/12/2014	Consuntivo 31/12/2015
	QUANTITA'	Grado di impiego delle guardie ecologiche volontarie	<i>(N° ore uomo dedicate al controllo ambientale effettuate sull'anno/ n° ore di controllo programmate)*100</i>	>90%	95%	97%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità alle informazioni acquisite dagli Ossevatori Tamoi e Arvedi</i>	<i>numero punti di accesso attivati</i>	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	3	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali
	Qualità tecnica	<i>Grado di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico</i>	<i>(N° procedimenti attivati/numero di segnalazioni pervenute)*100</i>	>80%	95%	87,50%	90%
		<i>Grado di risanamento acustico</i>	<i>(N. di situazioni di inquinamento risanate/n° di procedimenti avviati su base annua)*100</i>	>60%	60%	64%	70,37%
	Tempestività	<i>Tempi di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico</i>	<i>N° di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di potenziale inquinamento e la data Ordinanza di ripristino</i>	75	60	60	60
EFFICIENZA	Tecnica	<i>attività di controllo dello smaltimento di materiali da scavo</i>	<i>(N° dichiarazioni esaminate /N° di permessi di costruire rilasciati)*100</i>	>90%	100%	100%	100%
		<i>contenimento dell'impatto acustico per manifestazioni in centro storico</i>	<i>(n° di autorizzazioni prescrittive in Deroga ai limiti rilasciate/ numero di autorizzazioni richieste)*100</i>	>90%	100%	95%	95,57%

<i>Servizio</i>	BONIFICHE SITI INQUINATI
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
	QUANTITA'	<i>Indagini ambientali preliminari</i>	<i>(N° indagini ambientali concluse/segnalazioni di potenziale inquinamento)*100</i>	>80 %	90%	75%	90%
QUALITA'	Qualità tecnica	<i>Monitoraggi ambientali su aree contaminate</i>	<i>(n° di monitoraggi effettuati/ N° monitoraggi previsti)*100</i>	> 90%	95%	95%	100%
		<i>Grado di riqualificazione di un sito contaminato: livello di abbattimento degli inquinanti denominati COMPOSTI CLORURATI E idrocarburi</i>	<i>percentuale di riduzione della concentrazione dei contaminanti rispetto ai limiti di legge</i>	> 60%	75%	70%	71%
	Trasparenza	<i>Disponibilità dei dati ambientali relativi alle attività di riqualificazione dei siti contaminati in corso.</i>	<i>(N° dati ambientali elaborati e pubblicati / N° dati disponibili)*100</i>	>80%	90%	83%	85,71%
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Attivazione dei procedimenti in caso di inquinamenti delle acque e dei suoli</i>	<i>tempi di attivazione dei procedimenti / tempi previsti dalla normativa</i>	<30 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni

Servizio	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		consulenze COSAP	$n^{\circ} \text{consulenze COSAP} / n^{\circ} \text{denunce variazione COSAP}$				377
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità da sportello	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	1	1	1	1
		Apertura settimanale sportello	$N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio} \times 100$	75%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Concessioni occupazioni permanenti)	$N^{\circ} \text{ di Concessioni rettificate per errori} / N^{\circ} \text{ Concessioni rilasciate} \times 100$	5%	3%	2%	0%
	Qualità tecnica	Grado correttezza avvisi accertamento COSAP	$(n^{\circ} \text{ annullamenti} / n^{\circ} \text{ avvisi accertamento}) \times 100 =$	8%	5%	5,8% (al 31/12/14)	3,75%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio concessioni	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio concessioni}$	50gg	40gg	40gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ provvedimenti (Concessioni occupazioni permanenti) presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	100	92	134	149
	Economica	Grado di accettazione imposizione	$(n^{\circ} \text{ ricorsi tributari} / n^{\circ} \text{ atti impositivi}) \times 100$	0,96%	0,48%		0,00%
	Economica	Tasso recupero evasione COSAP	$(\text{Tot. imp. avv. acc. COSAP} / \text{Tot. Gettito COSAP ord. dello stesso anno d'imposta}) \times 100$	28%		11,51% (al 31/12/14)	10,11%

Servizio	AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100</i>	75%	78%	78%	78%
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni)</i>	<i>N° di Autorizzazioni rettificcate per errori / N° Autorizzazioni rilasciate x 100</i>	5%	nd	nd	5%
	<i>Tempestività</i>	<i>Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione (se necessita per il rilascio di parere da parte di altri settori/uffici)</i>	3gg	3gg	3 gg	3gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Utilizzo personale del servizio</i>	<i>N° provvedimenti (Autorizzazioni) presentate / N° personale dedicato</i>	500	1383	276,67	539

<i>Servizio</i>	SEGNALETICA STRADALE
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100</i>	75%	78%	78%	78%
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Rettifica provvedimenti</i>	<i>N° di Autorizzazioni rettifiche per errori / N° autorizzazioni rilasciate x 100</i>	5%	2%	2%	0%
	<i>Tempestività</i>	<i>Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione</i>	30gg	30gg	30gg	30gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Utilizzo personale del servizio</i>	<i>N° provvedimenti rilasciati / N° personale dedicato</i>	50	91	27	133

<i>Servizio</i>	GESTIONE RIFIUTI
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>n. utenze domestiche servite con modalità di raccolta porta a porta differenziata</i>	<i>n. utenti serviti/n. cittadini</i>	50%	48%	51%	100%
		<i>percentuale totale di rifiuti differenziati raccolti</i>	<i>kg. rifiuti differenziati/kg rifiuti totali raccolti</i>	50%	49,38%	53,69%	60,86%

<i>Servizio</i>	BIKE-SHARING
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
	QUANTITA'	<i>n. utenti ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. utenti/abitanti) x 10000</i>	16	nd	15,73	29,2
		<i>n. biciclette ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. biciclette/abitanti) x 10000</i>	6	nd	5,6	9,7
		<i>media ritiri al giorno</i>	<i>(n. ritiri/giorni di servizio)</i>	10	nd	9,16	13,9
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità delle informazioni sul servizio</i>	<i>Istruzioni per l'accesso al servizio disponibili in forma cartacea e on-line.</i>	si	nd	si	si
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>n. di reclami annui presentati</i>	<i>n. reclami/n. iscritti</i>	<0,50%	nd	0,03%	0

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Grado di coinvolgimento delle scuole cittadine</i>	<i>(Nr scuole di ogni ordine e grado partecipanti alle attività didattiche/nr scuole presenti in città)*100</i>	80%	88%	90%	86%
		<i>Variazione del pubblico alle iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio museale</i>	<i>(Nr utenti anno di riferimento-nr utenti anno precedente)/utenti anno precedente) *100</i>	40%	39%	66%	50%
		<i>Grado di evasione delle richieste di collaborazione per eventi espositivi e culturali</i>	<i>(Nr opere e strumenti musicali concessi in prestito o in uso/nr richieste)*100</i>	80%	84%	92%	94%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità materiale informativo</i>	<i>Nr punti informativi anche multimediali</i>	10	11 (aggiunto canale YouTube)	11	11
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Rispetto delle normative per la sicurezza di cose e persone</i>	<i>(Nr esiti positivi/nr controlli effettuati su impianti antintrusione, antincendio, estintori e porte tagliafuoco, telecamere a circuito chiuso)*100</i>	90% esiti positivi	100% di esiti positivi	100% esiti positivi	100% esiti positivi
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività nelle richieste di accesso agli archivi</i>	<i>Tempo intercorrente tra la richiesta presentata e la risposta fornita</i>	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	<i>Grado di copertura delle spese con sponsorizzazioni</i>	<i>(Entrate da sponsorizzazioni/Totale spese impegnate per iniziative realizzate nei musei)*100</i>	Sponsorizzazioni= o > al 60% dei costi	70%	68%	60%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi di customer uguali o superiori a "interessante"/totale giudizi di customer</i>	95%	100%	98%	96%

<i>Servizio</i>	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTA'						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Eventi e Manifestazioni</i>	<i>numero degli eventi</i>	superiore a 400	434	636	470
		<i>Partecipazione del pubblico alle iniziative</i>	<i>Numero utenti</i>	superiore a 350.000	436.816	447.252	513.984
		<i>Promozione turistica</i>	<i>n. collaborazioni</i>	superiore a 6	14	6	6
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di reperimento delle informazioni</i>	<i>N° accessi sito, Kube, pannelli luminosi,</i>	non inferiore a 80.000	89.602	90.000	10.000
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Gradimento degli eventi proposti</i>	<i>N. sponsor privati</i>	superiore a 10	11	2	22
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività nelle risposte turistiche</i>	<i>Immediata al ricevimento (telefonicamente o tramite e_mail)</i>	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Ricerca di sponsor e collaborazioni al fine di migliorare la qualità contenendo la spesa</i>	<i>eventi sponsorizzati/eventi totali (riferito a eventi in gestione diretta)</i>	25%		36%	74%
	<i>Economica</i>	<i>Grado di copertura degli eventi diretti attraverso sponsorizzazioni</i>	<i>(Importo proveniente da sponsorizzazioni/Totale spese impegnate per iniziative realizzate)*100</i>	sponsorizzazioni non inferiori al 60% dei costi	69%	68%	95,71%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA			<i>report delle rassegne e rassegna stampa</i>	superiore a 5	13	8	6

<i>Servizio</i>	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLA SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	53
QUANTITA'		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(Rapporto richieste ricevute/richieste evase)*100</i>	95/100	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità dello sportello info</i>	<i>Nr ore settimanali di disponibilità dell'operatore in rapporto all'orario di servizio</i>	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Rispetto delle normative per la sicurezza di cose e persone</i>	<i>(Nr esiti positivi/nr controlli effettuati su impianti antintrusione, antincendio, estintori e porte tagliafuoco, telecamere a circuito chiuso)*100</i>	90% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi
	<i>Tempestività</i>	<i>Puntualità nella soddisfazione delle richieste</i>	<i>Tempo intercorso tra ricevimento richiesta e risposta</i>	Risposta entro1 settimana	Risposta entro1 settimana	Risposta entro1 settimana	Risposta entro1 settimana
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Nr soggetti che richiedono nuovamente il servizio rispetto all'anno precedente; nr reclami scritti</i>	Almeno 20 soggetti che richiedano nuovamente il servizio; reclami scritti non superiori a 2	30; 0	48;0	42;0

Servizio	GESTIONE PATRIMONIO IN USO A TERZI
----------	---

Indicatori di performance del servizio
--

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>nuove assegnazioni</i>	$(n.\text{unit\`a assegnate}/n.\text{unit\`a disponibili}) * 100$	85%	68%	100%	88%
		<i>grado di utilizzo del patrimonio disponibile</i>	$(\text{unit\`a assegnabili}/\text{unit\`a in disponibilit\`a}) * 100$	non < all' 80%	83%	73%	83,00%
		<i>redditivit\`a patrimonio ad uso non commerciale</i>	$(n.\text{ unit\`a assegnate con contratto oneroso}/n.\text{unit\`a assegnate}) * 100$	non < al 90%	95%	86%	77,00%
		<i>grado di accessibilit\`a del servizio</i>	$(n.\text{ore apertura al pubblico}/\text{ore di servizio}) * 100$	non < al 70%	77,70%	78%	78%
QUALITA'	<i>Accessibilit\`a</i>	<i>accessibilit\`a delle informazioni</i>	<i>n. pubblicazioni di disponibilit\`a sedi</i>	non < a 2	2	3	2
	<i>Tempestivit\`a</i>	<i>Tempestivit\`a delle assegnazioni</i>	<i>n.giorni di media intercorrenti tra la domanda di assegnazione e la proposta di assegnazione alla Giunta Comunale</i>	non > a 30 giorni	28	30	30
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>rilevazioni di customer</i>	$(\text{schede di rilevazioni raccolte}/\text{utenti}) * 100$	non < al 30%	0	non effettuata	non effettuata
		<i>grado di soddisfazione dell'utenza</i>	$(\text{Giudizi di customer non inferiori a buono}/\text{Totale giudizi di customer}) * 100$	non < al 50%	0	non effettuata	non effettuata

Servizio	ASSEGNAZIONI ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Assegnazioni effettuate</i>	<i>(n.alloggi assegnati/alloggi disponibili)*100</i>	70%	90%	78%	82%
		<i>Ore di apertura sportello</i>	<i>(n.ore aperturaSportello Informativo/n.ore di servizio)*100</i>	non < al 70%	77,70%	78%	44,4
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità delle informazioni</i>	<i>n.graduatorie pubblicate</i>	non < a 4	8	6	4
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Controlli effettuati sulle pratiche in graduatoria</i>	<i>(n. pratiche verificate/n. domande in graduatoria)*100</i>	20%	17%	23%	25%
		<i>Controlli effettuati sulle pratiche in assegnazione</i>	<i>(n. pratiche regolarizzate/n. domande controllate)*100</i>	40%	42%	37%	38%
		<i>ore di ricevimento specifico per colloqui personalizzati</i>	<i>(n. ore di colloquio/ore di sportello)*100</i>	non < al 30%	30%	30%	44,50%
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività dell'assegnazione</i>	<i>n. di giorni intercorrenti tra l'accettazione dell'alloggio e l'adozione del provvedimento di assegnazione</i>	non >a 30 gg.	30	30	30

<i>Servizio</i>	SOSTEGNO AFFITTO
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>domande evase</i>	$(n.domande\ evase/n.domande\ presentate)*100$	100%	100%	100%
		<i>domande accolte</i>	$(n.domande\ accolte/domande\ evase)*100$	70%	70%	99%
		<i>grado di accessibilità del servizio</i>	$(n.ore\ apertura\ Sportello\ Informativo/n.ore\ di\ servizio)*100$	non < al 70%	78%	78%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità delle informazioni</i>	$(comunicazioni\ delle\ motivazioni\ di\ rigetto\ della\ domanda\ della\ domanda/domande\ rigettate)*100$	100%	100%	100%
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>grado di evasione delle richieste di informazione</i>	$(n.risposte\ fornite/richieste\ informazioni)*100$	100%	100%	100%
		<i>ricorsi avverso rigetto domanda</i>	$(ricorsi\ presentati/domande\ rigettate)*100$	< al 10%	3%	0
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività della liquidazione</i>	<i>giorni intercorrenti tra l'adozione della determina di accoglimento della domanda e la liquidazione del contributo</i>	non >a 20 gg.	15 gg	20
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	<i>Recuperi di spesa conseguenti ai controlli sulle autocertificazioni</i>	$Contributi\ non\ assegnati/totale\ della\ spesa\ delle\ domande\ presentate$	non < al 20%	27%	2%

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria portati a conclusione</i>	almeno pari a 700	950	758	903
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria progettati</i>	num. garantito di interventi progettati pari a 6	8	7	19
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	almeno pari all'80%	85%	100%	86,80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>numero di canali d'accesso per avviare le richieste d'intervento ed ottenere informazioni sullo stato attuativo</i>	pari a 3	pari a 3 (indirizzi mail, accesso telefonico, accesso diretto per colloqui)	3	3
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati/n. segnalazioni)*100</i>	minimo dell'80%	nd	91%	90,46%
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempo di attuazione degli interventi manutentivi segnalati e/o ritenuti rilevanti</i>	<i>Tempo massimo intercorrente tra le segnalazioni/rilevazioni e l'intervento effettuato</i>	massimo gg. 60	50 gg	40 gg	20 gg

<i>Servizio</i>	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 31/12/2014	Consuntivo 31/12/2015
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria portati a conclusione</i>	almeno pari a 400	525	610
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria progettati</i>	almeno pari a 5	4	22
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	= o > 80%	100%	85%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>numero di canali d'accesso per avviare le richieste d'intervento ed ottenere informazioni sullo stato attuativo</i>	3	3	3
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati /n. segnalazioni)*100</i>	= o > 80%	100	95%
	<i>Tempestività</i>	<i>Attuazione degli interventi manutentivi ordinari richiesti o rilevati</i>	<i>tempo massimo intercorrente tra la richiesta/segnalazione/rilevazione e l'effettiva realizzazione dell'intervento</i>	max 60 gg	52 gg	40 gg

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STATALE
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria effettivamente completati</i>	n. interventi garantiti pari a 600	700	1459	1242
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria realizzati</i>	n. interventi garantiti e realizzati pari a 8	10	1162	53
		<i>interventi giornalieri antighiaccio</i>	<i>n. giorni coperti dal servizio</i>	n. interventi garantiti 20	30	16	31
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>n. canale di accesso per segnalazioni ed informazioni</i>	numero punti di riferimento: 3	3	3	3
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfacimento delle anomalie segnalate</i>	<i>tempo minimo di intervento o di risposta, su segnalazione espressa in giorni</i>	Giorni: 30	30	30	30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati / n. segnalazioni)*100</i>	n. sopralluoghi effettuati: 80%	80%	100%	100%

Servizio	INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. di interventi di manutenzione ordinaria effettivamente completati</i>	n. interventi garantiti ameno pari 200	200	600	633
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria realizzati</i>	n. interventi garantiti e realizzati pari a 6	10	5	4
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>n. canali di accesso per segnalazioni ed informazioni</i>	3	3	3	3
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfacimento delle anomalie segnalate</i>	<i>tempo minimo di intervento o di risposta, su segnalazione espressa in giorni</i>	30	30	30	30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati/n. Segnalazioni)*100</i>	90%	70%	100%	100%

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE
----------	---------------------------

Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Accoglimento della domanda di accesso agli atti</i>	<i>(evasione richieste accesso formale agli atti da parte dei consiglieri/totale richieste di accesso agli atti)*100</i>	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Verifica dei requisiti giuridici</i>	<i>(nr. proposte di deliberazioni revisionate/totale deliberazioni di consiglio comunale)*100</i>	80%	80%	45%	39%
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempi medi pubblicazione atti del Consiglio</i>	<i>Tempo medio intercorrente tra l'approvazione del provvedimento e la sua pubblicazione sul sito</i>	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg
		<i>Tempi medi di pubblicazione dei verbali delle commissioni consiliari</i>	<i>Tempo medio intercorrente tra la seduta della commissione e la pubblicazione sul sito del relativo verbale (file audio)</i>	2 gg	3 gg	1 giorno	1 giorno
		<i>Tempi medi di pubblicazione del resoconto delle sedute di Consiglio</i>	<i>Tempo medio intercorrente tra la seduta del consiglio comunale e la pubblicazione sul sito del resoconto dei lavori</i>	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Percentuali di valutazioni superiori a sufficiente /questionari distribuito ai consiglieri comunali</i>	= o > a 80%	80%	n.d.	86%

<i>Servizio</i>	GIUNTA COMUNALE
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Livello di digitalizzazione</i>	<i>(nr.provvedimenti digitalizzati/totale provvedimenti prodotti) *100</i>	100	5%	100%	100%
QUALITA'	Qualità tecnica	<i>Verifica dei requisiti giuridici</i>	<i>(numero di proposte revisionate/totali deliberazioni di giunta comunale)*100</i>	50%	50%	10%	5%
	Tempestività	<i>Tempi medi pubblicazione all'Albo Pretorio Informatico</i>	<i>n. di giorni intercorrenti mediamente tra la presa in carico dell'informazione e la sua pubblicazione sul sito.</i>	3 giorni	5 giorni	1 giorno	1 giorno
		<i>Tempi medi pubblicazione atti di giunta comunale</i>	<i>nr. giorni intercorrenti tra l'approvazione del provvedimento e la sua pubblicazione sul sito</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni	3 giorni

Servizio	BILANCIO						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUALITA'	Qualità tecnica	Autonomia finanziaria	(accertamenti entrate proprie correnti (Tit.I-III)/ accertamenti entrate correnti (Tit.I-II-III))*100 (dati Rendiconto della Gestione)	93%	82%	86%	88%
		Capacità di programmazione dell'entrate correnti extratributarie	(accertamenti entrate correnti extratributarie (Tit.III)/previsione iniziale entrate correnti extratributarie (Tit.III))*100	101%	88%	96%	94%
		Capacità di programmazione delle spese correnti (grado di trasformazione delle previsioni in impegni)	(impegni spesa corrente (Tit.I)/previsione iniziale spesa corrente (Tit.I))*100 (dati Rendiconto della Gestione)	95%	89%	93%	88%
EFFICIENZA	Economica	Patto di stabilità interno	Differenza tra entrate finali e spese finali secondo il princio della "competenza mista"	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo			
		Risultato finanziario di parte corrente	(accertamenti entrate correnti (Tit.I-II-III)/ impegni spese correnti (Tit.I) e rimborso prestiti (Tit.III))*100 (dati Rendiconto della Gestione)	107%	102%	108%	106%

Servizio	SPESA
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUALITA'	Qualità tecnica	capacità smaltimento dei debiti pregressi in spesa corrente	$(\text{pagamenti residui passivi in spesa corrente (Tit.I) / residui passivi all'1/1 in spesa corrente}) * 100$	89%	89%	85%	80%
		qualità dello smaltimento dei debiti pregressi in spesa corrente	$(\text{residui passivi con più di 2 anni di anzianità in spesa corrente (Tit.I) / totale residui passivi in spesa corrente}) * 100$	5%	5%	3,57%	15,50%
		formazione debiti in spesa corrente a fine esercizio	$(\text{residui passivi di nuova formazione in spesa corrente (Tit.I) / impegni spesa corrente}) * 100$	19%	16%	17%	14%
	Tempestività	velocità di pagamento delle spese correnti	$(\text{pagamenti spesa corrente (Tit.I) / impegni spesa corrente}) * 100$	81%	84%	83%	86%
			<i>(dati Rendiconto della Gestione)</i>				
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		reclami per ritardato pagamento	$n.\text{segnalazioni annue pervenute all'Ufficio Reclami}$	0	0	0	0

Servizio	IMPEGNI						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Rilevazione impegni di spesa</i>	<i>numero di impegno contabilizzati</i>	2884	2813	2619	3910
			<i>(dati procedura informatica gestione bilancio)</i>				
QUALITA'	<i>Tempestività</i>	<i>Tempo rilascio visto/parere di regolarità contabile</i>	<i>numero giorni necessari dal ricevimento degli atti</i>	3gg	3gg	2gg	2gg
			<i>(verifica su timbro di ricevimento Ragioneria/ Segreteria)</i>				

Servizio	ENTRATA
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUALITA'	Qualità tecnica	capacità recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(riscossioni residui attivi correnti (Tit.I-III)/ residui attivi correnti all'1/1)*100	76%	63%	76%	63%
		qualità del recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(residui attivi correnti con più di 5 anni di anzianità (Tit.I-III)/totale residui attivi correnti)*100	0%	0%	0%	0%
		formazione crediti correnti a fine esercizio (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(residui attivi correnti di nuova formazione (Tit.I-III)/accertamenti entrate correnti)*100 (dati Rendiconto della Gestione)	28%	33%	26%	22%
	Tempestività	velocità di riscossione delle entrate correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	(riscossioni entrate correnti ai Tit.I-III /accertamenti entrate correnti ai Tit.I-III)*100 (dati Rendiconto della Gestione)	72%	67%	70%	75%
EFFICIENZA	Tecnica	ricorso anticipazioni di tesoreria	valore anticipazione di tesoreria a fine anno/entrate correnti accertate (Tit.I-II-III)	no ricorso	no ricorso	no ricorso	no ricorso

Servizio	REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Grado di accesso ai bandi</i>	<i>(N. progetti presentati/N. bandi esaminati)*100</i>	13%	8,60%	17,50%	21,00%
		<i>Progetti finanziati</i>	<i>(N. progetti finanziati/nr. Progetti presentati)*100</i>	50%	75%	33,33%	38,10%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Approfondimenti contenuti bandi</i>	<i>(nr richieste di approfondimento/nr. Schede informative pubblicate)*100</i>	15%	16%	17,50%	21,00%
	<i>Economica</i>	<i>Grado di finanziamento concesso</i>	<i>(ammontare contributi concessi/totale spesa del progetto)*100</i>	60%	53,07%	69,86%	85,00%

Servizio	PROVVEDITORATO						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Percentuale gare on line sul totale delle gare effettuate</i>	<i>N. gare on line/N. gare complessive</i>	0,30	1,38	0,93	0,91
		<i>N. affidamenti per beni e servizi</i>	<i>sommatoria gare pubbliche, cottimi e affidamenti diretti</i>	86	75	79	250
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Report monitoraggio spese soggette a limite</i>	<i>evidenza delle spese soggette ai limiti normativi</i>	2	4	6	12
EFFICIENZA		<i>Riduzione spesa contratti assicurativi</i>	<i>spesa contratti assicurativi stipulati nell'anno/spesa assicurativa anno precedente</i>	10%	non rinnovato contratti	19,84	11,86%
		<i>Impegni spesa vs anno precedente</i>	<i>variazione rispetto all'anno precedente/ammontare speso anno precedent:</i>	61,00%	58,00%	49%	27,96%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Miglioramento tempistica di acquisto spese in economia</i>	<i>tempo intercorrente tra richiesta e fornitura effettiva</i>	15	10	6	7

Servizio	RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Soggetti coinvolti	$(\text{Sogg. colpiti da accertamento} / \text{Sogg. anagrafe tributaria}) * 100$	1,58%	3,22%	1,13%	2,61%
QUALITA'	Accessibilità	Presenza di carta servizi	Carta dei servizi on line	1	1	1	1
	Qualità tecnica	Grado correttezza avvisi accertamento IMU	$(n^\circ \text{ annullamenti} / n^\circ \text{ avvisi accertamento}) * 100$	(ICI): 14%	18%	20%	9,61%
		Grado correttezza avvisi accertamento TARSU	$(n^\circ \text{ annullamenti} / n^\circ \text{ avvisi accertamento}) * 100$	1%	2%	1,50%	0,25%
		Grado correttezza avvisi accertamento COSAP	$(n^\circ \text{ annullamenti} / n^\circ \text{ avvisi accertamento}) * 100$	8%	5%	5,80%	
EFFICIENZA	Tecnica	Importo medio avvisi accertamento IMU	$\text{Importo avv. acc. IMU} / n^\circ \text{ avvisi accertamento}$	(ICI): 1.684	2.050	1.553	1.505
	Economica	Tasso recupero evasione IMU	$(\text{Tot. importo avv. acc. IMU} / \text{Tot. Gettito IMU ordinario (dello stesso anno d'imposta)}) * 100$	11%		3,70%	6,67%
		Tasso recupero evasione TARSU	$(\text{Tot. imp. avv. acc. TARSU} / \text{Tot. Gettito TARSU ord. (dello stesso anno)})$	2%		4,31%	4,96%
		Tasso recupero evasione COSAP	$(\text{Tot. imp. avv. acc. COSAP} / \text{Tot. Gettito COSAP ord. (dello stesso anno d'imposta)}) * 100$	28%		11,51%	
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di accettazione imposizione	$(n^\circ \text{ ricorsi tributari} / n^\circ \text{ atti impositivi}) * 100$	0,96%	0,48%	1,22%	0,11%

Servizio	SERVIZI TRIBUTI						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>consulenze IMU - TaRSU - COSAP</i>	<i>n°consulenze IMU-TaRSU-COSAP / n°denunce variazione IMU-TaRSU-COSAP</i>	179%	235%	241%	228%
QUALITA'	Accessibilità	<i>N. accessi al sito del servizio</i>	<i>N. accessi</i>	120.462	100.474	98.024	89.636
		<i>Ore apertura settimanale</i>	<i>ore apertura sportelli / ore servizio settimanale</i>	77%	77%	77%	75%
		<i>Presenza di carta servizi</i>	<i>carte di servizio on line</i>	SI	SI	SI	SI
	Qualità tecnica	<i>Grado di contenzioso tributario con esito positivo con il comune</i>	<i>sentenze tributarie con esito positivo nell'anno /totale sentenze tributarie nell'anno</i>	50%	75%	1/1	9/4
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Controlli effettuali sulle autodichiarazioni tributarie</i>	<i>Autocertificazioni ai fini tarsu sottoposte a controllo/totale autocertificazioni tarsu</i>		4%	0	90,90%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Giudizi di customer con valutazione complessiva pari a "positivo"/totale customer riscontrate</i>	99%	91%	79%	43%

Servizio		POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE					
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>rapporto dipendenti / popolazione</i>	<i>totale dipendenti in servizio a tempo indeterminato / n. abitanti</i>	< 1%	0,971%	0,960%	0,964%
		<i>% posti coperti su dotazione organica</i>	<i>(posti coperti / posti dotazione organica) *100</i>	>90% dei posti previsti	0,91	0,89	0,93
		<i>media incarichi di lavoro autonomo conferiti per Settore all'anno</i>	<i>incarichi di lavoro autonomo conferiti / n. Settori</i>	< anno precedente Media 1,5	2	0,85	1,17
QUALITA'	Qualità tecnica	<i>Grado di attendibilità dei contenuti del programma annuale degli incarichi</i>	<i>Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo degli incarichi conferiti.</i>	trimestrale	eseguito - trimestrale	eseguito - trimestrale	eseguito trimestralmente
		<i>Grado di attendibilità delle proiezioni di spesa di personale</i>	<i>Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo della spesa.</i>	mensile	eseguito - mensile	eseguito - mensile	eseguito mensile
	Tempestività	<i>Tempestività aggiornamento Sito</i>	<i>n. giorni intercorsi tra aggiornamenti della sezione personale con riferimento agli atti inerenti le politiche del personale</i>	entro i 5 giorni successivi all'esecutività dell'atto adottato	Eseguito nei 5 giorni	Eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni
EFFICIENZA	Economica	<i>% spesa di personale su spesa corrente</i>	<i>(spesa personale / spesa corrente)*100</i>	mantenimento della spesa di personale sotto il 50% del valore della spesa corrente	35,2	34,6	34,40%
		<i>costituzione fondo dipendenti</i>	<i>fondo dipendenti = / < fondo anno 2010</i>	Fondo annuale in riduzione rispetto a fondo 2010 di € 2.447.515,19	€ 2.182.696,67 (-10,82%)	€ 2.160.116,09 (-11,74%)	€ 2.233.086,68 (cessata norma del limite 2010)
		<i>costituzione fondo dirigenti</i>	<i>fondo dirigenti = / < fondo anno 2010</i>	Fondo annuale in riduzione rispetto a fondo 2010 di € 744.324,33	€ 612.299,24 (-17,74%)	€ 608.196,81 (-18,28%)	602.366,69 (cessata norma del limite 2010)

Servizio	POLITICHE DEGLI ORARI DI LAVORO PER I SERVIZI ALLA COLLETTIVITA'						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		ore di lavoro settimanali garantite in tutto l'ente	$(n. \text{ ore } \underline{\text{complessive}} \text{ di lavoro effettuate} / n. \text{ ore teoriche contrattuali da effettuare}) * 100$	presenza superiore all'85% della presenza contrattuale	86,79%	86%	87%
		n. dipendenti a tempo pieno gestiti in forma automatizzata	$(n. \text{ dipendenti gestiti automatizzati} / n. \text{ dipendenti in servizio}) * 100$	>95%	100%	100%	100%
		n. dipendenti a tempo parziale gestiti in forma automatizzata	$(n. \text{ dipendenti gestiti automatizzati} / n. \text{ dipendenti in servizio}) * 100$	>95%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Rendere note le disposizioni adottate circa l'orario di lavoro e le modalità di utilizzo degli istituti contrattuali	n. circolari, note, provvedimenti di interesse generale (anche via intranet) / anno	> di 20 all'anno	21	22	38
	Tempestività	Trasmissione al Servizio stipendi dati mensili inerenti le presenze ai fini stipendiali	Dati di pertinenza mensile	entro il giorno 5 del mese successivo	termine rispettato	termine rispettato	termine rispettato
	Trasparenza	Pubblicazione dati inerenti i tassi di assenza	Pubblicazione dati mensili	pubblicazione mensile entro il giorno 15 del mese successivo	termine rispettato	termine rispettato	pubblicazione regolare
EFFICIENZA	Tecnica	Tipologie di orario gestite (articolazioni orari, turni, cicli-turno ecc.)	n. tipologie di orario gestite su numero di dipendenti	<10%	56 su 694	8,43%	8,08%
		tasso di presenza del personale in servizio su base mensile	$(n. \text{ giorni lavorati} / n. \text{ giorni lavorativi}) * 100$	>80%	81,81%	82,34%	82,07%
		tasso di assenza del personale in servizio su base mensile (tiene conto di tutte le tipologie di assenza esclusi i recuperi)	$(n. \text{ giorni di assenza} / n. \text{ giorni lavorativi}) * 100$	<20%	18,19%	17,66%	17,93%

Servizio	FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		dipendenti formati	(numero dipendenti formati su totale dei dipendenti)*100	>58%	62%	57%	68%
		formazione erogata	(numero corsi organizzati / numero corsi inseriti nel PF)*100	>80%	79%	88%	95%
QUALITA'	Qualità tecnica	customer sui docenti	attesta il gradimento dei docenti: percentuale di gradimento su 100%	>80%	75/80%	82%	85%
	Tempestività	iscrizione a corso di formazione	giorni dalla richiesta del corso alla predisposizione determinazione di impegno di spesa	<10 gg	4 gg	4 gg	5gg
	Trasparenza	piano formativo	pubblicazione su intranet e portale del Piano Formativo	<7 giorni dall'adozione del piano	4 gg	5 gg	5gg
EFFICIENZA	Tecnica	banca dati formazione	numero giorni per inserimento di ciascun corso	<10 gg	10 gg	8 gg	8gg
		attestati di partecipazione	numero giorni per invio attestati	<30 gg	30 gg	20 gg	18gg
	Economica	costo procapite	costo complessivo corsi organizzati / dipendenti formati	<80 €	€ 32,00	53,00	46,03
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		questionario di gradimento del corso	attesta il gradimento del corso : percentuale di gradimento su 100%	>80%	80/85%	85%	85%

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>visitatori unici sito</i>	<i>numero visitatori unici</i>	almeno 600.000	656.791	709.218	494.756
		<i>nuovi contenuti pubblicati su facebook</i>	<i>numero nuovi contenuti pubblicati</i>	>40	superiore a 40	superiore a 40	superiore a 40
		<i>numero utenti facebook su nuovi contenuti</i>	<i>numero utenti raggiunti dai contenuti su facebook Spaziocomune</i>	media utenti di 150	il dato è 133	il dato è 220	Il dato è 243
		<i>aggiornamento schede banca dati</i>	<i>numero schede aggiornate/ numero totale schede presenti in banca dati</i>	100%	117%	99%	100%
		<i>produzioni di prodotti grafici realizzati internamente</i>	<i>(n. produzioni grafiche interne/ produzioni grafiche totali)*100</i>	superiore al 95%	97%	95%	96%
QUALITA'	Accessibilità	<i>mail inviate dai cittadini a SpazioComune</i>	<i>(mail inviate dai cittadini al servizio SpazioComune/popolazione residente del Comune di Cremona)*100</i>	superiore al 1,5%	1,35%	1,87%	1,66%
		<i>Risposte date da SpazioComune alle mail scritte dai cittadini</i>	<i>(risposte via mail / sul numero di mail scritte dai cittadini)*100</i>	superiore al 95%	100%	100%	100%
	Tempestività	<i>Tempestività' di pubblicazione</i>	<i>nr. Giorni intercorrenti tra il ricevimento dell'informazione alla pubblicazione sul sito</i>	inferiore a 2 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo

Servizio	GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI						
Indicatori di performance del servizio							

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>reclami evasi</i>	<i>(numeo reclami evasi in termini di istruttoria/numero totale reclami ricevuti)*100</i>	90%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>punti di raccolta dei reclami al front office e online</i>	<i>punti di raccolta reclami</i>	non inferiore a 3	4	4	4
	<i>Tempestività</i>	<i>invio dei reclami agli servizi/uffici interni</i>	<i>giorni lavorativi che intercorrono tra il reclamo ricevuto dal cittadino e l'invio agli servizi/uffici interni per la risposta.</i>	non superiore a 3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	2-3 giorni lavorativi	2-3 giorni lavorativi
		<i>risposta al cittadino</i>	<i>(riposte date prima del termine massimo di 60 giorni come previsto da regolamento/ sul numero totale reclami)*100</i>	95%	97%	95%	91%
		<i>risposta ai reclami</i>	<i>giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta al cittadino</i>	17	16	12	12

<i>Servizio</i>	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA E DEL PROTOCOLLO INFORMATICO
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Grado di utilizzo della posta elettronica certificata</i>	<i>Totale documenti digitali in partenza/documenti cartacei</i>	15%	21%	28%
		<i>Grado di dipendenti abilitati al sistema di Protocollo Informatico</i>	<i>Dipendenti abilitati alla protocollazione/dipendenti abilitati alla visualizzazione</i>	12%	9%	17%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Punti di accesso</i>	<i>N. punti di accesso per il ricevimento e la registrazione della corrispondenza in arrivo e in partenza</i>	nd	3	9
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività della presa in carico dei documenti protocollati</i>	<i>Tempo medio tra protocollazione e visualizzazione documento</i>	immediato	immediato	immediato

Servizio	APPALTI						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		gare in gestione	$(n. \text{ gare effettuate/affidamenti da attivare}) * 100$	80%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	grado di accessibilità del servizio	$(n. \text{ faq pubblicate/ricieste di chiarimenti}) * 100$	90%	100%	100%	100%
		Accessibilità delle informazioni	$(n. \text{ affidamenti pubblicati/gare esperite}) * 100$	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	consulenze fornite	$(n. \text{ consulenze ad operatori interni / n. richieste}) * 100$	90%	93%	92%	100%
	Tecnica	gare esperite positivamente	$(n. \text{ affidamenti senza ricorsi/n. gare esperite}) * 100$	100%	100%	100%	100%
	Tempestività	Tempestività dell'attivazione della procedura di gara	$n. \text{ gg. intercorrenti tra data approvazione progetto e pubblicazione bando}$	non > a 30 gg.	20gg	18gg	18gg
EFFICIENZA	Tecnica	ricorso a consulenze esterne	con ricorso a consulenze esterne/gare esperite*100	non > al 5%	0%	0	0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		rilevazioni di customer	schede di rilevazioni raccolte /utenti*100	non < al 10%	non < al 10%	non effettuata formalmente	non effettuato
		grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer non inferiori a buono /Totale giudizi di customer*100	non < al 50%	non < al 50%	non effettuata formalmente	non effettuato

<i>Servizio</i>	GESTIONE LOGISTICA ALLESTIMENTI
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
	QUANTITA'	<i>Grado di evasione della domanda</i>	<i>(n. richieste di interventi di facchinaggio evase/n. Allestimenti complessivi)*100</i>	90%	80%	95%	99,73%
		<i>percentuale di movimentazioni interne(traslochi)</i>	<i>(n. interventi di facchinaggio per traslochi interni/n. allestimenti complessivi)*100</i>	50%	30%	43%	4,70%
		<i>Percentuale di movimentazioni esterne(eventi/manifestazioni)</i>	<i>n. interv.di facchinaggio per eventi - manifestazioni/n. allestimenti complessivi*100</i>	50%	70%	19%	23,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>percentuale utilizzo mail di servizio</i>	<i>(n. richieste pervenute con mail di servizio/n. richieste complessive)*100</i>	90%	100%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività degli allestimenti</i>	<i>tempo intercorrente tra richiesta e erogazione del servizio</i>	5 giorni	4 giorni	3 giorni	3 giorni
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	<i>Andamento spesa facchinaggio</i>	<i>spesa facchinaggio annua impegnata/allestimenti complessivi</i>	€ 1.330,00	€ 1.000,00	€ 285,00	€ 122,13
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>N. di questionari con gradimento superiore a positivo (come valutazione di sintesi) / n. questionari compilati</i>	60%	non rilevato	non rilevato	non rilevato

Servizio	GESTIONE PARCO AUTOMEZZI
----------	---------------------------------

Indicatori di performance del servizio
--

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Auto parco automezzi in rotazione</i>	<i>(auto assegnate in rotazione/totale parco automezzi)*100</i>	3%	3%	3%	3,60%
		<i>Auto parco automezzi in rotazione</i>	<i>(auto assegnate ad uso esclusivo/totale parco automezzi)*100</i>	97%	nd	97%	96,40%
		<i>planning condiviso car sharing interno</i>	<i>numero automezzi a rotazione/numero richieste mensili x100</i>	non rilevato	30%	non rilevato	non rilevato
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Schede dati parco automezzi</i>	<i>settori utilizzatori del parco automezzi destinatari di schede informative</i>	100%	2	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività delle manutenzioni</i>	<i>tempo medio intercorrente tra richiesta di manutenzione e l'erogazione dell'intervento</i>	7 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni
		<i>Tempestività dei controlli sul limite di spesa</i>	<i>tempo medio intercorrente tra il primo monitoraggio e i successivi</i>	almeno pari a 30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di utilizzo medio degli automezzi</i>	<i>km percorsi automezzi/totale automezzi</i>	8.000 km	10.000 km	6.032	8.756
	<i>Economica</i>	<i>Limite di spesa parco automezzi</i>	<i>50% spesa impegnata rispetto al 2009 (come da disposizioni normative) fino al 30/04/2014; 30% dal 01/05/2014</i>	21.569,22	21.569,22	16.911,49	11.914,38
		<i>Autofinanziamento della spesa parco automezzi</i>	<i>totale spesa parco automezzi/totale entrata da aste pubbliche beni mobili</i>	0%	44%	0%	0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione per l'utenza</i>	<i>n giudizi positivi / n. giudizi complessivi</i>		non rilevato	non rilevato	non rilevato

Servizio	Sistema Informativo Territoriale						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		Media annua di elaborati planimetrici (relativi all'anno chiuso) inseriti nel DBT	N. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / N. elaborati planimetrici ricevuti nell'anno	62%	67%	29%	7%
		Media annua degli elaborati planimetrici residui inseriti nel DBT	N. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / N. elaborati planimetrici residui (annualità progressive)	30%	33%	0%	7%
		Media annua di elaborazioni soddisfatte	N. elaborazioni informatiche soddisfatte / N. elaborazioni informatiche richieste	80%	85%	89%	68%
		Manutenzione della rete GPS	N. monografie elaborate / N. nuovi chiodi GPS posizionati	nessun nuovo chiodo GPS posizionato nel 2012 - Prevista una percentuale di 90%	nessun nuovo chiodo GPS posizionato nel 2013	100%	75%
		Media annua numeri civici assegnati	N. civici assegnati / N. accessi aperti	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	N. Canali disponibili / N.Canali Potenziali (tel, sportello, web, intranet, ...)	77%	77%	77%	77%
	Qualità tecnica	Grado medio di qualità topologica negli oggetti geometrici del DBT	N.oggetti topologicamente corretti / N. oggetti totali	96%	94%	96%	96%
		Grado di coerenza della veridicità dei dati alfanumerici nelle elaborazioni trattate	Media dell'affidabilità dei dati consegnati (in base al grado di affidabilità delle singole banche dati incrociate per le elaborazioni)	95%	96%	94%	96%
		Grado di giusta classificazione degli oggetti DBT	Numero di oggetti del DBT erroneamente classificati rispetto le specifiche della regione	83	51	47	40
		Grado di automatizzazione erogazione estratti di mappa	N estrazioni automatiche / Totale estrazioni (automatiche + estraz. con richiesta di intervento)	90%	89%	91%	88%
		formazione interna	Numero di ore di corsi, incontri formativi/informativi tenuti, per migliorare l'uso di software avanzato all'interno dei servizi comunali	0	27 (15 per geoportale - 12 per DBT)	nessun corso fatto	nessun corso fatto
	Tempestività	Tempestività della presa in carico	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e l'accesso al servizio	5 giorni	6 giorni	4 giorni	5 giorni
		Tempestività risposta web	Secondi di risposta WEB - riquadro centrale cartografia interattiva	11 secondi	9 secondi	7 secondi	7 secondi
Trasparenza	Accessibilità delle informazioni sul servizio	elenco dei servizi SIT disponibile on line - scheda internet	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(9), CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(15), CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(18), CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(27), statistiche territoriali CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie storiche, INTRANET insito, patrimonio, estratti, visure	
EFFICIENZA	Economica	Risparmio Stampe	N. estrazioni digitali (stampe evitate) x costo medio stampa	125 €	165 €	140 €	170 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza (interna)	Media dei giudizi Customer Satisfaction	faccine: 15 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 15 questionari inviati e 15 ritomati	faccine: 16 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 16 questionari inviati e 16 ritomati	faccine: 21 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 21 questionari inviati e 21 ritomati	Faccine: 10 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 10 questionari inviati e 10 ritomati

Servizio	SERVIZI STATISTICI						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>N° prezzi al consumo rilevati annualmente</i>	<i>prezzi rilevati / prezzi ipotizzati</i>	>90%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Pubblicazione annuario statistico</i>	<i>n. tabelle pubblicate / n. tabelle previste</i>	>90%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Tempestività</i>	<i>Fornitura dati statistici a soggetti diversi</i>	<i>n. giorni dalla richiesta</i>	entro 30 giorni	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 49)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 52)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 42)
		<i>Pubblicazione annuario statistico</i>	<i>entro 365 giorni conclusione anno rilevato</i>	entro 31 dicembre dell'anno successivo	Annuario presentato il 30 novembre 2013	Annuario presentato il 18 dicembre 2014	Annuario presentato il 4 dicembre 2015

Servizio	<i>AVVOCATURA: tutela legale e patrocinio in favore dell'ente</i>
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015
QUANTITA'		<i>Grado di contenzioso annuo</i>	<i>(n. vertenze giudiziali rilevate nell'anno/pratiche oggetto di contenzioso)*100</i>	30%	30%	30%	20%
QUALITA'	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività nell'erogazione di pareri interni</i>	<i>nr. giorni medi intercorrenti tra la richiesta di pareri e il rilascio di risposte</i>	20 giorni	20 giorni	20 giorni	10 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di contenzioso risolto favorevolmente</i>	<i>(n° di vertenze conclusesi in senso favorevole/totale vertenze)*100</i>	80%	70%	90%	85,70%