



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

All. B

Indicatori di performance dei servizi 2013/2016



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi di Polizia Municipale e per la Sicurezza

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

Servizi demografici

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

Servizi per l'infanzia

- | | |
|---------------------------------------|---------|
| 9) Asili nido e centro prima infanzia | 9 - 10 |
| 10) Scuole infanzia | 11 - 12 |
| 11) Gestione rette | 13 |
| 12) Ristorazione scolastica | 14 |

Servizi sociali

- | | |
|--|----|
| 13) Assistenza domiciliare anziani adulti e disabili | 15 |
| 14) Servizio di aiuto all'autonomia personale | 16 |
| 15) Comunità alloggio per minori | 17 |
| 16) Comunità adulti | 18 |
| 17) Assistenza domiciliare educativa minori – A.D.M. | 19 |

Servizi per i giovani



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

18) Sportello informa giovani (<i>Informascuola, Informalavoro, Sistemadotale-Regione Lombardia, Informa Europa, Sportello civile Nazionale</i>)	20 - 21
19) Sportello I.S.U. – <i>Assistenza e consulenza studenti universitari</i>	22
20) <i>Doposcuola</i>	23
21) <i>Centri ricreativi diurni</i>	24
<u>Servizi per lo sport</u>	
22) <i>Gestione servizio sport</i>	25
<u>Servizi del Civico Cimitero</u>	
23) <i>Cimiteriale</i>	26
24) <i>Mortuario</i>	27
<u>Servizi per le periferie e i quartieri</u>	
25) <i>Costituzione e gestione dei comitati di quartiere</i>	28
<u>Servizi di pianificazione urbanistica, per l'edilizia, le imprese e il commercio</u>	
26) <i>Trasformazioni urbanistiche particolareggiate</i>	29
27) <i>Trasformazioni paesaggistiche</i>	30
28) <i>Trasformazioni edilizie</i>	31
29) <i>Vigilanza edilizia e urbanistica</i>	32
30) <i>Pubblici esercizi</i>	33
31) <i>Commercio su area pubblica</i>	34
32) <i>Distretto urbano del commercio</i>	35



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi ambientali, di mobilità e di trasporto

33) Pianificazione ambientale	36
34) Controlli ed autorizzazioni ambientali	37
35) Bonifiche siti inquinati	38
36) Concessioni occupazioni permanenti	39
37) Autorizzazioni al transito e alla sosta	40
38) Segnaletica stradale	41
39) Gestione rifiuti	42
40) Bike-sharing	43

Servizi museali e culturali

41) Sistema gestioni Museali (Museo Civico ala Ponzone, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)	44
42) Organizzazione diretta e indiretta di eventi per la promozione turistica della città	45
43) Gestione e concessione in uso di sale comunali e aree pubbliche	46

Servizi del patrimonio e alloggi

44) Gestione patrimonio uso a terzi	47
45) Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica	48
46) Sostegno affitto	49

Servizi per la manutenzione del patrimonio della città

47) Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio edilizio comunale	50
48) Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture scolastiche comunali	51
49) Manutenzione ordinaria e straordinaria di strade, marciapiedi e patrimonio stradale	52
50) Manutenzione ordinaria e straordinaria sul verde pubblico	53



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi Consiglio e Giunta Comunale

51) Consiglio Comunale	54
52) Giunta Comunale	55

Servizi finanziari

53) Gestione contabilità e bilancio	56
54) Servizio spesa	57
55) Servizio impegni	58
56) Servizio entrata	59
57) Reperimento risorse a beneficio dell'Ente locale	60
58) Provveditorato	61

Servizi tributari

59) Recupero evasione e elusione fiscale	62
60) Servizio tributi	63

Servizi del personale

61) Politiche delle risorse umane e finanziarie connesse	64
62) Politiche degli orari al lavoro per i servizi alla collettività	65
63) Fabbisogno e gestione del piano formativo dell'Ente	66

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

64) Comunicazione esterna	67
65) Gestione reclami e suggerimenti	68
66) Corrispondenza e protocollo informatico	69



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

Servizi appalti

67) Appalti 70

Servizi economato

68) Gestione logistica allestimenti 71

69) Parco automezzi 72

Servizi informatici

70) Sistema informativo territoriale (S.I.T) 73

71) Servizi statistici 74

Servizi di tutela legale

72) Avvocatura: tutela legale e patrocinio in favore dell'Ente 75

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	Consuntivo 2.2016
QUANTITA'		Grado di impiego del personale nel servizio di Sicurezza Stradale	(n.ore attività di sicurezza stradale/n. ore attività complessive PM (annuale))*100	43,00%	44,00%	33,96%	33,50%	31,00%
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	SI
	Tempestività	indice di tempestività intervento su sinistro stradale	tempo di risposta da attivazione centrale operativa	< 9 min.	< 9 min.	10'50"	9'14"	8'28"
EFFICIENZA	Tecnica	servizio infortunistica stradale specialistico	(n. ore servizio specialità infortunistica stradale/n. ore servizio complessive PM (annuale))*100	7,91%	8,07%	8,12%	8,30%	7,11%
		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%	16,98%
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%	97,00%

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	Consuntivo 2016
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%	11,13%
		<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%	29,15%
		<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%	4,05%
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	SI
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Telecamere di videosorveglianza attive</i>	<i>n. telecamere</i>	> 40	45	47	47	49 + 24
	<i>Tempestività</i>	<i>tempi medi di attivazione su chiamata</i>		< 12 min.	< 10 min.	12 min	15'21	17,03%

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Quantità di persone che accedono al servizio S.U.	n.persone che accedono annualmente	13.200	11.965	14.458	14.265	9.548
		Quantità di denunce ricevute	n. denunce presentate dal cittadino/anno	> 350	414	464	422	232
		Incidenza del servizio Sportello Unico di P.M.	(n. di ore attività di S.U./n. ore complessive attività di P.M.)*100	4,65%	3,47%	3,69%	4,14%	3,74%
QUALITA'	Accessibilità	Accesso agli atti di competenza	n.accessi atti da parte dei cittadini	> 800	1.044	925	839	771
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	carta dei servizi specifica anche on line	SI	SI	SI	SI	SI
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di soddisfazione dell'utenza su campione	giudizi di customer satisfaction positivi %	90%	90%	90%	93%	89,00%

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	Consuntivo 2016
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%	10,71%
	Qualità tecnica	Casi complessi trattati	<i>n. segnalazioni dell'utenza prese in carico per la complessità delle problematiche esposte</i>	> 280	288	320	312	308
			<i>n. interventi</i>	> 400	485	492	524	515
			<i>n. pattuglie eseguite</i>	> 1.500	2.136	1.640	2.461	9.027
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%	94,64%

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 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Atti conseguenti ad interventi di protezione civile	n. ordinanze/atti emessi	85	110	87	101
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente	n. canale di accesso per segnalazioni ed informazioni	3	3	3	3
	Qualità tecnica	soddisfamento dell'emergenza tecnica	(interventi entro un'ora del reperibile / sulla totalità degli interventi) *100	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	Soddisfamento delle procedure amministrative	(atti amministrativi entro le 24 ore / totalità degli atti emessi)*100	80%	80%	100%	100,00%
EFFICIENZA	Tecnica	verifica dell'attuazione dei provvedimenti imposti/indicati	numero sopralluoghi effettuati	150	206	87	101

Servizio		ANAGRAFE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office dell'Ufficio Anagrafe	N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana	32	32	32	32	32
		Settimane annuali di apertura del Servizio Anagrafe	N. settimane di apertura dell'Ufficio Anagrafe nel corso dell'anno	52	52	52	52	52
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle prestazioni erogate dal servizio	Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal servizio	6	6	6	6	7
	Qualità tecnica	Grado dei reclami del Servizio Anagrafe	(N. dei reclami o contenziosi / totale procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni, variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione))*100	3%	1,80%	0	0%	0%
		Grado dei provvedimenti giuridici avversi	(N. dei reclami o contenziosi conclusi con esito giudiziale avverso all'ente / totale procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni, variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione))*100	1%	0	0	0	0
	Tempestività	Tempi per la conclusione dei procedimenti di cambi di abitazione anagrafica	N. medio dei giorni intercorrenti tra la richiesta di variazione di indirizzo e la registrazione conclusiva della pratica stessa	35	32	30	30	30
		Tempi per il rilascio allo sportello di certificati anagrafici	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato	immediato	immediato	immediato	immediato	immediato
Tempi per il rilascio previa richiesta scritta di certificati storici		N. medio di giorni intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato storico	1	1	2	2	2	
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di decertificazione attuato nel Servizio	N. delle comunicazioni e delle verifiche accertative	3,45	3,06	3,85	3,85	4,5
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati	95%	90%	97%	NV	NV

Servizio		STATO CIVILE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office del Servizio Stato Civile	N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana	32	32	32	32	32
		Settimane annuali di apertura del Servizio Stato Civile	N. settimane di apertura dell'Ufficio Stato Civile	52	52	52	52	52
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle prestazioni erogate dal servizio	Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal servizio	6	6	6	5	6
	Tempestività	Tempi per il rilascio allo sportello di certificati di Stato Civile	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio del certificato	immediato	immediato	immediato	immediato	immediato
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati nell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia"/totale degli utenti che hanno aderito	90%	85%	97%	NV	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office dell'Ufficio Elettorale	N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana	32	32	32	32	32
		Settimane annuali di apertura del Servizio Elettorale	N. settimane di apertura dell'Ufficio Elettorale	52	52	52	52	52
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle prestazioni erogate dal Servizio	Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio	5	5	5	6	6
	Tempestività	Tempi per il rilascio della tessera elettorale	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio della tessere elettorale	Immediato	Immediato	immediato	immediato	immediato

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
	Tempestività	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	N. giorni intercorrenti dalla chiusura del bando per le iscrizioni alla pubblicazione delle graduatorie	15	15	15	15	10
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	N. giorni di attesa intercorrenti tra l'invio di domande o quesiti e le risposte da parte delle educatrici o dell'ufficio	<= 3	< / = 3	<=3	<=3	<=3
EFFICIENZA	Tecnica	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	10,03
		N. posti occupati rispetto ai posti disponibili	(N. posti occupati/ N. posti disponibili) *100	100%	49,20%	100%	100%	100%
	Economica	Grado di copertura delle spese con entrate da tariffe	(entrate da tariffe /spesa totale del servizio) *100	23%	25,69%	28,75%	26,67%	26,98%
		Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	7.565	8.590	7.694	7.986	6.931
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%	99,30%

Servizio	SCUOLE INFANZIA							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	
QUANTITA'		N. ore educatore/bambino	120	115	121	126	127,75	
		Ore di apertura settimanali del servizio	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	
		Settimane annuali di apertura del servizio	42	42	42	42	42	
QUALITA'	Accessibilità	Diffusione materiale informativo	> 1	>1	1,4	>1	>1	
		Accessibilità materiale informativo	5	5	5	5	5	
		Disponibilità del materiale di documentazione educativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	N. ore di aggiornamento per educatrice	20	20	20	20	20	20
		N. ore programmazione per educatrice	70	70	70	70	70	70
		N. ore per colloqui genitori e gestione sociale per educatrice	30	30	30	30	30	30

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
		Controlli effettuati sulle autodichiarazioni per l'iscrizione	35%	10%	68%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	60	60	60	45	60
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	<= 3	<= 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	10,03
		N. posti occupati rispetto ai posti disponibili	> 95 per cento	> 95 per cento	99,48	99,80%	99,2
	<i>Economica</i>	Spesa per bambino	6.400	n.d.	n.d.	4871	4473,52
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	> 90%	> 90%	91,95	93,71%	97,20%

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	Consuntivo al 31.12.2016
QUANTITA'		riduzioni ed esenzioni	(riduzioni ed esenzioni rette/n.utenti)*100 EASYPAY	30%	17,28%	16,90%	18,49%	31,24%
		solleciti pagamenti	(N. solleciti inviati / utenti)*100	13,63%	20,69%	35,51%	In attesa del dato n. solleciti da ICA	41,44%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	N. canali di accesso anche multimediali per informazioni	5	5	5	5	cinque
		Accessibilità modalità di pagamento	N. modalità di pagamento possibili	5	5	5	5	cinque
		Equità e personalizzazione del sistema di tariffazione	N. tipologie di rette diversificate	75	85	44	33	28 fasce easypay - 10 fasce asilo nido
		conoscibilità dei criteri di calcolo	pubblicazione sul sito? (si/no)	SI	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%	100,00%
	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	da 0 a 3
Preavvisi per il credito in esaurimento su easypay		N. di giorni intercorrenti tra un preavviso e l'altro	7	7	NO	7	sette	
EFFICIENZA	Tecnica	volume riscossione annuale su tutti gli iscritti (nido e easypay)	(somme riscosse/ somme accertate) *100	86%	87,44%	92,08%	87,37%	86,05%
	Economica	volume riscossione su morosità, al nido, dopo il primo sollecito	(somme riscosse/morosità)*100	45%	41,86%	57,43%	72,47%	58,84%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		numero di reclami	(N. di reclami ricevuti/ totale utenti)*100	0,80%	0,89%	0,30%	0,14%	0,00%

Servizio		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	Consuntivo 2016
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%	100,00%
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	7

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Tasso di applicazione dei progetti	$(n^{\circ} \text{ ore di SAAP erogate in base al budget disponibile} / n^{\circ} \text{ ore SAAP previste dai progetti}) * 100$	100%	91%	96%	100%	99,46%
		Media annua delle ore erogate per utente	$n^{\circ} \text{ ore annue erogate SAAP} / n^{\circ} \text{ utenti in carico SAAP}$	media settimanale uguale a 12 ore per minore	10,91	9,58	10	8,82
QUALITA'	Accessibilità	Sviluppo di Punti di accesso informativi	Attivazione di maggior numero di accessi informativi ed aggiornamento degli stessi per il cittadino	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	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	Consuntivo 2016
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%	100,00%
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%	100,00%

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	Consuntivo 2016
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%	81,25%
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	0,77%

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	Consuntivo 2016
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	139,14 media ore annue x progetto
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%	100,00%
	Qualità tecnica	<i>Appropriatezza del progetto</i>	<i>progetti non interrotti per allontanamento dal nucleo/progetti attivati alernativi alla struttura</i>	90%	83%	96%	97%	100,00%
		<i>monitoraggio dell'andamento di tutti i progetti</i>	<i>incontri annui di coordinamento mensili</i>	12	9	12	20	23

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Ore orientamento soddisfatte	(n. ore dedicate alle attività di orientamento/n. ore richieste)*100	> o = al 95% delle richieste	98%	92%	97%	97,64%
		Doti Regione Lombardia	(n. doti RL realizzate/n. doti richieste)*100	> o = al 60% delle richieste	70%	84%	97%	76,19%
		Ricerca profili da parte delle aziende	n. ricerche fatte dalle aziende/n. aziende in banca dati	> o = 5	9	3	5,2	6,90%
		N. nuovi cv inseriti in CVQUI	numero nuovi curricula inseriti da parte degli utenti	500	500	1.396, di cui 943 validati	1771 di cui 1434 validati	1485 di cui 1284 validati
		Sportello online	n. email pervenute/n.risposte	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Apertura servizio	n. giorni di apertura	> o = 230	233	242	247	242
		Apertura annua	(media ore apertura sportello/ore servizio)*100	90%	89,69%	84%	91%	88,82%
		Operatori in turno	Numero minimo operatori in turno	non inferiore a 3 operatori	3	3	3	3
		Utilizzo dei sistemi multimediali	n. visite siti	> a 600.000	658.000	896.811 (inclusi gli accessi ai siti Università e BAU)	838.735	oltre 1,261,000
		Grado di trasparenza del servizio	Carta del Servizio, siti, depliant e brochure a tema	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	Aggiornamento costante: aggiornamento in tempo reale rispetto allo strumento
	Qualità tecnica	Banca Dati informativa	(n. enti che forniscono risposta e aggiornamenti / n. enti contattati)*100	> o = 80%	90%	91%	94%	94,07%
	Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo medio di attesa	5 minuti	7 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	

	Tempestività	Tempo medio di attesa telefonica	Tempo di attesa	Risposta immediata	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)	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	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	14 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	Superamento del rinnovo della certificazione
		Servizi forniti	n. ore operatore sportello	media per operatore non inferiore a 14,50 ore	16	16	16	16
	Economica	Grado di copertura con finanziamenti	(Importo finanziamenti esterni ottenuti/Totale Spese)*100	uguale a 1	100%	1	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%	96,74%
		Livello di soddisfazione del servizio	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a buono/Totale giudizi customer	uguale o superiore al 95%	97%	97%	96%	97,03%
		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%	88,48%
		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%	93,04%
		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%	91,42%

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	Consuntivo al 31.12.2016
QUANTITA'		N. contatti sportello ISU	n. persone a cui sono stati erogati esercizi di orientamento e accompagnamento attraverso lo Sportello	> o = a 180	293	360	372	425
		N. appartamenti presenti nella Bachecca Alloggi (BAU)	n. appartamenti messi a disposizione degli studenti universitari dai proprietari immobiliari	> o = 180	175	211	236	255
		N. esercizi commerciali convenzionati con la Student Card	n. realtà commerciali che aderiscono alla Student Card attraverso forme di scontistica o agevolazioni di vario tipo dedicate agli studenti possessori della carta	> o = 30	32	33	33	49
QUALITA'	Accessibilità	N. accessi Sito Università	n. visite siti	> o = a 10,000	13.969	25.215	6.055	27.058
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione riguardo alle iniziative dedicate alle università	Giudizi di customer dei referenti delle università non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'80%	85%	81%	90%	89%

Servizio	DOPOSCUOLA							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Tasso di esecuzione servizio	$(N. \text{ utenti di Doposcuola effettivi} / N. \text{ di utenti Doposcuola previsti}) * 100$	60%	75%	49,78%	86%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità del servizio	N. punti di accesso al servizio attivati	n. 15	n. 17	n. 17 sedi attive	12	12
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche on line e presso le coop	1	1	1	1	1
	Qualità tecnica	Tipologia delle attività erogate	N. e tipologia attività diverse erogate	2	2	2	2	2
	Tempestività	Rispetto del calendario scolastico x le famiglie	N. di giorni scoperti per le famiglie	20 giorni	17	10	110	80 gg.
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	2 ore o 4 ore
	Economica	Costo del servizio mensile x utente	Totale costi diretti/N. utenti effettivi	24 euro	20 euro	206,27 euro a bambino	160 €	gennaio-giugno € 99 ottobre-dicembre € 53 (€ 9.200/n°utenti 174)
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer	60%	75%	/	/	99%

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Tasso di operatività servizio	$(N. \text{ utenti di CRD effettivi} / N. \text{ di utenti CRD autorizzati}) * 100$	70%	70%	64%	94%	100,0%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche on line e presso le coop	1	1	1	1	1
	Qualità tecnica	Tipologia delle attività erogate	N. e tipologia attività diverse erogate	3	4	4	4	4
	Tempestività	Calendario servizio x le famiglie	N. di giorni di erogazione dei CRD	20	25	25	25	
	Economica	Costo del servizio erogato	Totale costi voucher/ N. utenti effettivi	50 euro	25 euro	euro 28 CRD materna e euro 35 altre	125,55	€ 95,61
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer	85%	90%	92%	90%	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Ammontare contributi erogati</i>	<i>(Importo contributi erogati/importo richieste pervenute)*100</i>	70%	80%	20%	82%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità materiale informativo</i>	<i>Pagine web informative sul sito istituzionale</i>	26 schede	26 schede	26 schede	26 schede	26
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività della richiesta di utilizzo impianti sportivi</i>	<i>N. giorni intercorrenti dalla richiesta all'autorizzazione di utilizzo degli impianti sportivi</i>	7 giorni	4 giorni	4 giorni	5 giorni	5
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di accoglimento delle domande di contributo</i>	<i>(Numero contributi erogati/richieste pervenute dalle società sportive)*100 (2/37)*100</i>	60%	70%	50%	100%	29,70%

Servizio		CIMITERIALE						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Concessioni rilasciate all'utenza	$(\text{concessioni rilasciate} / \text{concessioni richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100,00%
		Concessione illuminazione votiva	$(\text{concessioni rilasciate} / \text{concessioni richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100,00%
		Controllo accessi al Cimitero monumentale per persone con disabilità	$(\text{n. permessi rilasciati} / \text{n. istanze presentate}) * 100$	100%	100%	100%	0%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.	n. giorni apertura all'anno	>300 gg anno	356	354	354	354
	Qualità tecnica	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	nr. Segnalazioni o lamenti ricevute	<91	35	5	30	14
	Tempestività	Tempo medio di assegnazione dei colombari cimiteriali	n. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'assegnazione	= / <3 giorni	1,5	1,5	1,5	1,5
		Tempo medio di risposta all'utenza	n. giorni intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la risposta	<15 giorni	5	5	5	7
EFFICIENZA	Tecnica	pratiche amm.ve registrate / operazioni cimiteriali	$(\text{n. pratiche concluse} / \text{esecuzione delle operazioni cimiteriali richieste dall'utenza}) * 100$	> del 90%	100%	100%	100%	100,00%
	Economica	grado di riscossione	somme riscosse	=>1.800.000	1.975.541	2.641.162,46	2.335.683,00	2.551.974,41

Servizio		MORTUARIO						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Sepulture effettuate</i>	<i>(Sepulture effettuate / sepulture richieste)*100</i>	100%	100%	100%	100%	100,00%
		<i>cremazioni effettuate</i>	<i>(cremazioni accolte / cremazioni richieste)*100</i>	> del 90%	100%	100%	100%	100,00%
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			
	<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	4
	<i>Tempestività</i>	<i>tempestività nell'effettuare cremazioni</i>	<i>giorni d'attesa dal funerale alla cremazione</i>	< 15 gg	10	7	2	3
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	<i>incasso medio per cremazione</i>	<i>incasso totale / n. cremazioni</i>	>350,00 €	412,04 €	440,48	435,12	407,58

Servizio		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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Comitati di quartiere istituiti	$n. \text{ comitati istituiti} / n. \text{ quartieri}$	>60%	56%	62,50%	81,25%	81,25%
		Incontri Comitati - Amministrazione Comunale	$N. \text{ Incontri territoriali all'anno per Comitato istituiti}$	= / > 1 all'anno	1	2	8	18,00%
		Segnalazioni evase	$N. \text{ Segnalazioni evase} / N. \text{ Segnalazioni pervenute}$	>95%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Pagine web dedicate ad ogni Comitato	$n. \text{ pagine web dedicate} / n. \text{ comitati costituiti}$	> 3 pagine	4	4	6	6,00%
	Tempestività	Tempestività presa in carico delle richieste	$N. \text{ giorni intercorsi tra richiesta ed evasione/inoltro al settore competente}$	entro 10 giorni	6 giorni	5 giorni	4 giorni	4,00%
EFFICIENZA	Tecnica	Apertura ai Comitati della Segreteria del Servizio Periferie	$n. \text{ ore settimanali di apertura segreteria} / n. \text{ ore settimanali ufficio}$	21 ore	24 ore	24 ore	28 ore	28,00%

Servizio	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Presentazione piani attuativi</i>	<i>N° piani attuativi accettati / N° piani attuativi presentati x 100</i>	90%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità da sportello</i>	<i>N° sportelli attivati</i>	1	1	1	1	1
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100</i>	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti</i>	<i>N° di delibere rettificate/ N° delibere totali x 100</i>	5%	0%	0%	0%	0,00%
	Tempestività	<i>Grado tempestività approvazione PA</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e l'approvazione del PA</i>	150gg	150gg	150gg	150gg	150 gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	<i>N° piani attuativi presentati / N° personale dedicato</i>	1	0,5	2	0,8	0,5

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Presentazione provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinari e Autorizzazioni paesaggistiche semplificate)	N° provvedimenti accettati / N° provvedimenti presentati x 100	90%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	N° procedure telematiche / N° procedure presentate x 100	90%	100%	100%	100%	100,00%
		Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinarie e semplificate)	N° di provvedimenti rettificati per errori/ N° provvedimenti rilasciati x 100	5%	0%	0%	0%	2,00%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio Autorizzazioni ordinarie	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione	120gg	100gg	100gg	100gg	100 gg
		Grado tempestività rilascio Autorizzazioni semplificate	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione	50gg	62gg	30gg	30gg	40 gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo del personale del Servizio	N° provvedimenti presentati / N° personale dedicato	25	36	30	24,6	32
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado 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	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Presentazione provvedimenti (PdC, DIA, SCIA)	N° provvedimenti accettati / N° provvedimenti presentati x 100	90%	98%	99%	99%	99,00%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line (PdC, DIA, SCIA)	N° procedure telematiche / N° procedure presentate x 100	90%	90%	90%	94%	97,00%
		Accessibilità da sportello (PdC, DIA, SCIA)	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (PdC)	N° di PdC rettificati per errori / N° PdC rilasciati x 100	5%	5%	4%	5%	3,00%
		Provvedimenti in autotutela (DIA e SCIA)	N° di provvedimenti emessi in autotutela / N° DIA e SCIA accettate x 100	10%	0%	0%	0%	0,00%
		Verifica e controllo (DIA e SCIA)	N° DIA e SCIA sottoposte a controllo / N° DIA e SCIA accettate x 100	90%	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio PdC	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del PdC	60gg	55gg	55gg	55gg	55 gg
		Grado tempestività controllo DIA e SCIA	N° giorni intercorrenti la presentazione delle DIA e delle SCIA e il controllo	30gg	25gg	25gg	25gg	25 gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del Servizio	N° provvedimenti (PdC, DIA, SCIA) presentati / N° personale dedicato	40	46	50	52	58
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	nd

Servizio	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Presentazione agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità accettate} / N^{\circ} \text{ agibilità presentate} \times 100$	90%	98%	98%	99%	99,00%
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%	84,00%
		<i>Accessibilità da sportello</i>	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	2	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%	78,00%
	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%	0,00%
		<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%	0,00%
		<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%	100,00%
	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	60 gg
		<i>Grado tempestività controlli DIA agibilità</i>	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della DIA e il controllo}$	30gg	25gg	30gg	30gg	30 gg
		<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	20 gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	$N^{\circ} \text{ agibilità presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	150	155	143	162	157
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	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Presentazione SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA accettate} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	99%	97%	97%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	$(N^{\circ} \text{ SCIA telematiche} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	90%	97%	100%	100,00%
		Accessibilità da sportello	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	2	2	2	2	n. 2
		Apertura settimanale sportello	$(N^{\circ} \text{ ore apertura sportelli} / N^{\circ} \text{ ore di servizio}) \times 100$	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Provvedimenti in autotutela	$(N^{\circ} \text{ di provvedimenti emessi in autotutela} / N^{\circ} \text{ SCIA accettate}) \times 100$	5%	0%	0%	0%	0,00%
		Verifica e controllo delle SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA sottoposte a controllo} / N^{\circ} \text{ SCIA accettate}) \times 100$	90%	100%	100%	100%	100,00%
	Tempestività	Grado tempestività controlli	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della SCIA e il controllo}$	30gg	20gg	20gg	20gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ SCIA presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	200	322	329	375	364
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	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 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Presentazione autorizzazioni commercio su area pubblica</i>	<i>N° richieste accettate / N° richieste presentate x100</i>	90%	99%	99%	99%	82,00%
		<i>Accessibilità da sportello</i>	<i>N° sportelli attivati</i>	2	2	2	2	2
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x100</i>	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti</i>	<i>N° di provvedimenti rettificati/ N° provvedimenti rilasciati x100</i>	5%	0%	1%	1%	0,00%
	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	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	<i>N° richieste presentate / N° personale dedicato</i>	250	268	230	625	435,00
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	nd

Servizio	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Volume dell'attività conseguita	(Numero iniziative attuate/iniziativa progettate per lo sviluppo del Distretto)*100	70%	55%	86%	100%	90,00%
		Grado di coinvolgimento delle imprese commerciali e artigianali nelle iniziative	(N. imprese coinvolte/N. totale imprese (commerciali e artigianali) del Distretto)*100	11,80%	15,60%	nd	nd	nd
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	Numero canali di accesso anche multimediali per informazioni	3	4	4	4	n. 4
	Qualità tecnica	Indicatore di brand awareness: grado di conoscenza del Distretto da parte degli operatori commerciali	(N. utenti che conoscono il servizio/N. totale utenti interpellati)*100	59,60%	41,50%	nd	nd	nd
EFFICIENZA	Tecnica	Rispetto del budget	(Spesa effettiva impegnata/spesa stanziata)*100	44,70%	24,70%	27%	100%	100,00%
	Economica	Grado di copertura delle spese con finanziamenti	(Importo finanziamenti ottenuti/Totale spese per iniziative distrettuali)*100	94%	208%	nd	nd	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione degli operatori commerciali sugli eventi organizzati per l'animazione del centro storico	(Giudizi di customer satisfaction positivi (da sufficiente ad ottimo) /totale giudizi customer)*100	59,60%	37%	nd	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Aggiornamento del rapporto sullo Stato dell'Ambiente	(N° di indicatori aggiornati ogni due anni /totale degli indicatori da popolare) *100	>70%	>60%	82,35%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità ai dati relativi alla qualità dell'aria	numero punti di accesso attivati	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti
		Accessibilità ai dati inerenti la presenza di manufatti in amianto (coperture, camini, punti di abbandono)	numero di manufatti in amianto censiti e pubblicati sul portale dedicato alla presenza di amianto	1 punto Sportello emergenze ambientali	2 punti, sportello emergenze ambientali, portale dedicato	3 punti	2 punti	2 punti
		Accessibilità alla informazioni ambientali	NR SPORTELLI ATTIVATI- punti di accesso disponibili per acquisire informazioni ambientali	2 sportello emergenze ambientali, sito.	3, sportello energia, sportello emergenze ambientali sito	3 punti	2 punti	2 punti
	Qualità tecnica	Controlli effettuati su impianti termici	(percentuale di controlli effettuati sul totale degli impianti esistenti, rispetto alla percentuale minima prevista per legge)*100	>5%	>5%	5,18%	7,20%	6,16%
EFFICIENZA	Tecnica	Campagne di formazione e comunicazione organizzate	(N° soggetti raggiunti/N° soggetti coinvolti)*100	> 80%	> 80%	nd	>100%	100,00%
		Ripristino ambientale dei siti degradati	(percentuale di provvedimenti rispetto agli accertamenti di degrado)*100	>80%	>80%	> 80%	80,39%	85,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione delle richieste pervenute	(N° risposte evase/ N° segnalazioni e reclami)*100	>90%	>95%	91,70%	91,89%	98,00%

Servizio	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di impiego delle guardie ecologiche volontarie	(N° ore uomo dedicate al controllo ambientale effettuate sull'anno/ n° ore di controllo programmate)*100	>90%	95%	97%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle informazioni acquisite dagli Ossevatori Tamoil e Arvedi	numero punti di accesso attivati	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	3	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	3
	Qualità tecnica	Grado di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico	(N° procedimenti attivati/numero di segnalazioni pervenute)*100	>80%	95%	87,50%	90%	100,00%
		Grado di risanamento acustico	(N. di situazioni di inquinamento risanate/n° di procedimenti avviati su base annua)*100	>60%	60%	64%	70,37%	90,00%
	Tempestività	Tempi di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico	N° di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di potenziale inquinamento e la data Ordinanza di ripristino	75	60	60	60	55
EFFICIENZA	Tecnica	attività di controllo dello smaltimento di materiali da scavo	(N° dichiarazioni esaminate /N° di permessi di costruire rilasciati)*100	>90%	100%	100%	100%	100,00%
		contenimento dell'impatto acustico per manifestazioni in centro storico	(n° di autorizzazioni prescrittive in Deroga ai limiti rilasciate/ numero di autorizzazioni richieste)*100	>90%	100%	95%	95,57%	100,00%

Servizio		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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Indagini ambientali preliminari	(N° indagini ambientali concluse/segnalazioni di potenziale inquinamento)*100	>80 %	90%	75%	90%	90,00%
	Qualità tecnica	Monitoraggi ambientali su aree contaminate	(n° di monitoraggi effettuati/ N° monitoraggi previsti)*100	> 90%	95%	95%	100%	100,00%
		Grado di riqualificazione di un sito contaminato: livello di abbattimento degli inquinanti denominati COMPOSTI CLORURATI E idrocarburi	percentuale di riduzione della concentrazione dei contaminanti rispetto ai limiti di legge	> 60%	75%	70%	71%	80,00%
	Tempestività	Attivazione dei procedimenti in caso di inquinamenti delle acque e dei suoli	tempi di attivazione dei procedimenti / tempi previsti dalla normativa	<30 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Disponibilità dei dati ambientali relativi alle attività di riqualificazione dei siti contaminati in corso.	(N° dati ambientali elaborati e pubblicati / N° dati disponibili)*100	>80%	90%	83%	85,71%	80,00%

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		istruttorie COSAP	$n^{\circ} \text{istruttorie COSAP} / n^{\circ} \text{denunce variazione COSAP}$				377	485
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità da sportello	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	1	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%	78,00%
	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%	3,55%
		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%	4,72%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio concessioni	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio concessioni}$	50gg	40gg	40gg	30gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ provvedimenti (Concessioni occupazioni permanenti) presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	100	92	134	149	75
	Economica	Grado di accettazione imposizione	$(n^{\circ} \text{ ricorsi tributari} / n^{\circ} \text{ atti impositivi}) \times 100$	0,96%	0,48%		0,00%	0,00%
		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%	11,23%

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	Consuntivo 2016
QUALITA'	Accessibilità	Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78,00%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni)	N° di Autorizzazioni rettificate per errori / N° Autorizzazioni rilasciate x 100	5%	nd	nd	5%	0,0150%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale	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)	3gg	3gg	3 gg	3gg	3gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° provvedimenti (Autorizzazioni) presentate / N° personale dedicato	500	1383	276,67	539	5023

Servizio	SEGNALETICA STRADALE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUALITA'	Accessibilità	Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti	N° di Autorizzazioni rettificate per errori / N° autorizzazioni rilasciate x 100	5%	2%	2%	0%	0%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	30gg	30gg	30gg	30gg	30
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° provvedimenti rilasciati / N° personale dedicato	50	91	27	133	63

Servizio		GESTIONE RIFIUTI						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
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%	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%	72%

Servizio		BIKE-SHARING						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>n. utenti ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. utenti/abitanti) x 10000</i>	16	nd	15,73	29,2	38,6
		<i>n. biciclette ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. biciclette/abitanti) x 10000</i>	6	nd	5,6	9,7	9,70%
		<i>media ritiri al giorno</i>	<i>(n. ritiri/giorni di servizio)</i>	10	nd	9,16	13,9	11,23%
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	si
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>n. di reclami annui presentati</i>	<i>n. reclami/n. iscritti</i>	<0,50%	nd	0,03%	0	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di coinvolgimento delle scuole cittadine	(Nr scuole di ogni ordine e grado partecipanti alle attività didattiche/nr scuole presenti in città)*100	80%	88%	90%	86%	86%
		Variazione del pubblico alle iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio museale	(Nr utenti anno di riferimento-nr utenti anno precedente)/utenti anno precedente) *100	40%	39%	66%	50%	88%
		Grado di evasione delle richieste di collaborazione per eventi espositivi e culturali	(Nr opere e strumenti musicali concessi in prestito o in uso/nr richieste)*100	80%	84%	92%	94%	96%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	Nr punti informativi anche multimediali	10	11 (aggiunto canale YouTube)	11	11	NR 13
	Qualità tecnica	Rispetto delle normative per la sicurezza di cose e persone	(Nr esiti positivi/nr controlli effettuati su impianti antintrusione, antincendio, estintori e porte tagliafuoco, telecamere a circuito chiuso)*100	90% esiti positivi	100% di esiti positivi	100% esiti positivi	100% esiti positivi	100% esiti positivi
	Tempestività	Tempestività nelle richieste di accesso agli archivi	Tempo intercorrente tra la richiesta presentata e la risposta fornita	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni
	Economica	Grado di copertura delle spese con sponsorizzazioni	(Entrate da sponsorizzazioni/Totale spese impegnate per iniziative realizzate nei musei)*100	Sponsorizzazioni= o > al 60% dei costi	70%	68%	60%	61%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer uguali o superiori a "interessante"/totale giudizi di customer	95%	100%	98%	96%	78%

Servizio	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	Consuntivo 2016	
QUANTITA'		<i>Eventi e Manifestazioni</i>	<i>numero degli eventi</i>	superiore a 400	434	636	470	432	
		<i>Partecipazione del pubblico alle iniziative</i>	<i>Numero utenti</i>	superiore a 350.000	436.816	447.252	513.984	557.101	
		<i>Promozione turistica</i>	<i>n. collaborazioni</i>	superiore a 6	14	6	6	12	
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	100
		<i>Qualità tecnica</i>	<i>Gradimento degli eventi proposti</i>	<i>N. sponsor privati</i>	superiore a 10	11	2	22	33
		<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività nelle risposte turistiche</i>	<i>Immedie al ricevimento (telefonicamente o tramite e_mail)</i>	in giornata lavorativa	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%	100%
		<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%	53%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA			<i>report delle rassegne e rassegna stampa</i>	superiore a 5	13	8	6	2	

Servizio	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	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di evasione delle richieste	$(\text{Rapporto richieste ricevute/richieste evase}) * 100$	95/100	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità dello sportello info	Nr ore settimanali di disponibilità dell'operatore in rapporto all'orario di servizio	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)	33/36 (orario estivo 30/33)
	Qualità tecnica	Rispetto delle normative per la sicurezza di cose e persone	$(\text{Nr esiti positivi/nr controlli effettuati su impianti antintrusione, antincendio, estintori e porte tagliafuoco, telecamere a circuito chiuso}) * 100$	90% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi	100% di esiti positivi
	Tempestività	Puntualità nella soddisfazione delle richieste	Tempo intercorso tra ricevimento richiesta e risposta	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana	Risposta entro 1 settimana
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Nr soggetti che richiedono nuovamente il servizio rispetto all'anno precedente; nr reclami scritti	Almeno 20 soggetti che richiedano nuovamente il servizio; reclami scritti non superiori a 2	30; 0	48; 0	42; 0	36; 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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		nuove assegnazioni	$(n. \text{ unità assegnate} / n. \text{ unità disponibili}) * 100$	85%	68%	100%	88%	82%
		grado di utilizzo del patrimonio disponibile	$(\text{unità assegnabili} / \text{unità in disponibilità}) * 100$	non < all' 80%	83%	73%	83,00%	80%
		redditività patrimonio ad uso non commerciale	$(n. \text{ unità assegnate con contratto oneroso} / n. \text{ unità assegnate}) * 100$	non < al 90%	95%	86%	77,00%	80%
		grado di accessibilità del servizio	$(n. \text{ ore apertura al pubblico} / \text{ore di servizio}) * 100$	non < al 70%	77,70%	78%	78%	78%
QUALITA'	Accessibilità	accessibilità delle informazioni	n. pubblicazioni di disponibilità sedi	non < a 2	2	3	2	3
	Tempestività	Tempestività delle assegnazioni	n. giorni di media intercorrenti tra la domanda di assegnazione e la proposta di assegnazione alla Giunta Comunale	non > a 30 giorni	28	30	30	30
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		rilevazioni di customer	$(\text{schede di rilevazioni raccolte} / \text{utenti}) * 100$	non < al 30%	0	non effettuata	non effettuata	100%
		grado di soddisfazione dell'utenza	$(\text{Giudizi di customer non inferiori a buono} / \text{Totale giudizi di customer}) * 100$	non < al 50%	0	non effettuata	non effettuata	100%

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Assegnazioni effettuate	$(n.alloggi\ assegnati/alloggi\ disponibili)*100$	70%	90%	78%	82%	56%
		Ore di apertura sportello	$(n.ore\ aperturaSportello\ Informativo/n.ore\ di\ servizio)*100$	non < al 70%	77,70%	78%	44,4	26%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni	n.graduatorie pubblicate	non < a 4	8	6	4	8'
	Qualità tecnica	Controlli effettuati sulle pratiche ingruatoria	$(n.pratiche\ verificate/n.demande\ in\ graduatoria)*100$	20%	17%	23%	25%	38%
		Controlli effettuati sulle pratiche in assegnazione	$(n.pratiche\ regolarizzate/n.demande\ controllate)*100$	40%	42%	37%	38%	27%
		ore di ricevimento specifico per colloqui personalizzati	$(n.ore\ di\ colloquio/ore\ di\ sportello)*100$	non < al 30%	30%	30%	44,50%	25%
	Tempestività	Tempestività dell'assegnazione	n. di giorni intercorrenti tra l'accettazione dell'alloggio e l'adozione del provvedimento di assegnazione	non >a 30 gg.	30	30	30	25 giorni

Servizio		SOSTEGNO AFFITTO					
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		domande evase	$(n.domande\ evase/n.domandepresentate)*100$	100%	100%	100%	100%
		domande accolte	$(n.domande\ accolte/domande\ evase)*100$	70%	70%	99%	98%
		grado di accessibilità del servizio	$(n.ore\ apertura\ Sportello\ Informativo/n.ore\ di\ servizio)*100$	non < al 70%	78%	78%	78%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni	$(comunicazioni\ delle\ motivazioni\ di\ rigetto\ della\ domanda\ della\ domanda/domande\ rigettate)*100$	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	grado di evasione delle richieste di informazione	$(n.risposte\ fornite/richieste\ informazioni)*100$	100%	100%	100%	100%
		ricorsi avverso rigetto domanda	$(ricorsi\ presentati/domande\ rigettate)*100$	< al 10%	3%	0	0%
	Tempestività	Tempestività della liquidazione	giorni intercorrenti tra l'adozione della determina di accoglimento della domanda e la liquidazione del contributo	non >a 20 gg.	15 gg	20	1500%
EFFICIENZA	Economica	Recuperi di spesa conseguenti ai controlli sulle autocertificazioni	$Contributi\ non\ assegnati/totale\ della\ spesa\ delle\ domande\ presentate$	non < al 20%	27%	2%	10%

Servizio		MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE – 2016						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
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	1877
		<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	3
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	almeno pari all'80%	85%	100%	86,80%	94,80%
QUALITA'	Accessibilità	<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 e-mail)	3	3	3
	Qualità tecnica	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati/n. segnalazioni)*100</i>	minimo dell'80%	nd	91%	90,46%	65,12%
	Tempestività	<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	13gg

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI – 2016						
Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria portati a conclusione</i>	almeno pari a 400	525	610	1057
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria progettati</i>	almeno pari a 5	4	22	9
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	= o > 80%	100%	85%	95%
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	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%	96%
	<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	35 gg

Servizio		MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STATALE						
Indicatori di performance dei servizi								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
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	837
		<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	13
		<i>interventi giornalieri antighiaccio</i>	<i>n. giorni coperti dal servizio</i>	n. interventi garantiti 20	30	16	31	11
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	3
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfamento delle anomalie segnalate</i>	<i>tempo minimo di intervento o di risposta, su segnalazione espressa in giorni</i>	Giorni: 30	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%	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	Consuntivo 2016
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	908
		<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	9
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	3
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfamento delle anomalie segnalate</i>	<i>tempo minimo di intervento o di risposta, su segnalazione espressa in giorni</i>	30	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>	100%	70%	100%	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Accoglimento della domanda di accesso agli atti	<i>(evasione richieste accesso formale agli atti da parte dei consiglieri/totale richieste di accesso agli atti)*100</i>	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	Verifica dei requisiti giuridici	<i>(nr. proposte di deliberazioni revisionate/totale deliberazioni di consiglio comunale)*100</i>	80%	80%	45%	39%	32%
	Tempestività	Tempi medi pubblicazione atti del Consiglio	<i>Tempo medio intercorrente tra l'approvazione del provvedimento e la sua pubblicazione sul sito</i>	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg
		Tempi medi di pubblicazione dei verbali delle commissioni consiliari	<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	1 giorno
		Tempi medi di pubblicazione del resoconto delle sedute di Consiglio	<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	7 gg
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	<i>Percentuali di valutazioni superiori a sufficiente /questionari distribuito ai consiglieri comunali</i>	= o > a 80%	80%	n.d.	86%	non effettuata

Servizio	GIUNTA COMUNALE							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Livello di digitalizzazione	<i>(nr. provvedimenti digitalizzati/totale provvedimenti prodotti) *100</i>	100	5%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	Verifica dei requisiti giuridici	<i>(numero di proposte revisionate/totali deliberazioni di giunta comunale)*100</i>	50%	50%	10%	5%	5%
	Tempestività	Tempi medi pubblicazione all'Albo Pretorio Informatico	<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	1 gg
		Tempi medi pubblicazione atti di giunta comunale	<i>nr. giorni intercorrenti tra l'approvazione del provvedimento e la sua pubblicazione sul sito</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni	3 giorni	3 gg

Servizio	BILANCIO							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
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%	83%
		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%	96%
		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%	90%
EFFICIENZA	Economica	Patto di stabilità interno	Differenza tra entrate finali e spese finali secondo il principio della "competenza mista"	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo				
		Rispetto nuovi vincoli di finanza pubblica	Differenza non negativa tra entrate finali e spese finali secondo i nuovi vincoli di finanza pubblica	Raggiungimento dell'obiettivo specifico di saldo				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%	104%

Servizio		SPESA						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
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%	88%
		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%	1%
		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%	16%
	Tempestività	velocità di pagamento delle spese correnti	$(\text{pagamenti spesa corrente (Tit.I) / impegni spesa corrente}) * 100$	81%	84%	83%	86%	84%
			<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	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Rilevazione impegni di spesa	numero di impegno contabilizzati	2884	2813	2619	3910	3010
			(dati procedura informatica gestione bilancio)					
	Tempestività	Tempo rilascio visto/parere di regolarità contabile	numero giorni necessari dal ricevimento degli atti	3gg	3gg	2gg	2gg	1,5 gg
			(verifica su timbro di ricevimento Ragioneria/Segreteria)					

Servizio		ENTRATA						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUALITA'	Qualità tecnica	capacità recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	$(\text{riscossioni residui attivi correnti (Tit.I-III)}/\text{residui attivi correnti all'1/1}) * 100$	76%	63%	76%	63%	52%
		qualità del recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	$(\text{residui attivi correnti con più di 5 anni di anzianità (Tit.I-III)}/\text{totale residui attivi correnti}) * 100$	0%	0%	0%	0%	0%
		formazione crediti correnti a fine esercizio (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	$(\text{residui attivi correnti di nuova formazione (Tit.I-III)}/\text{accertamenti entrate correnti}) * 100$ (dati Rendiconto della Gestione)	28%	33%	26%	22%	20%
	Tempestività	velocità di riscossione delle entrate correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)	$(\text{riscossioni entrate correnti ai Tit.I-III}/\text{accertamenti entrate correnti ai Tit.I-III}) * 100$ (dati Rendiconto della Gestione)	72%	67%	70%	75%	76%
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	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Grado di accesso ai bandi</i>	<i>(N. progetti presentati/N. bandi esaminati)*100</i>	13%	8,60%	17,50%	21,00%	17%
		<i>Progetti finanziati</i>	<i>(N. progetti finanziati/nr. Progetti presentati)*100</i>	50%	75%	33,33%	38,10%	100%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Approfondimenti contenuti bandi</i>	<i>(nr richieste di approfondimento/nr. Schede</i>	15%	16%	17,50%	21,00%	30%
	<i>Economica</i>	<i>Grado di finanziamento concesso</i>	<i>(ammontare contributi concessi/totale spesa del</i>	60%	53,07%	69,86%	85,00%	58%

Servizio		PROVVEDITORATO						
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Percentuale gare on line sul totale delle gare effettuate	N. gare on line/N. gare complessive	0,30	1,38	0,93	0,91	0,88
		N. affidamenti per beni e servizi	sommatoria gare pubbliche, procedure negoziate e affidamenti diretti	86	75	79	250	242
QUALITA'	Accessibilità	Report monitoraggio spese soggette a limite	evidenza delle spese soggette ai limiti normativi	2	4	6	12	12
	Economica	Riduzione spesa contratti assicurativi	spesa contratti assicurativi stipulati nell'anno/spesa assicurativa anno precedente	10%	non rinnovato contratti	19,84	11,86%	1,83%
		Impegni spesa vs anno precedente	variazione rispetto all'anno precedente/ ammontare speso anno precedent:	61,00%	58,00%	49%	27,96%	19,90%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Miglioramento tempistica di acquisto spese in economia	tempo intercorrente tra richiesta e fornitura effettiva	15	10	6	7	2,60

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Soggetti coinvolti	$(\text{Sogg. colpiti da accertamento} / \text{Sogg. anagrafe tributaria}) * 100$	1,58%	3,22%	1,13%	2,61%	2,87%
QUALITA'	Accessibilità	Presenza di carta servizi	Carta dei servizi on line	si	si	si	si	si
	Qualità tecnica	Grado correttezza avvisi accertamento IMU	$(\text{n}^\circ \text{ annullamenti} / \text{n}^\circ \text{ avvisi accertamento}) * 100$	(ICI): 14%	18%	20%	9,61%	10,25%
		Grado correttezza avvisi accertamento TARSU	$(\text{n}^\circ \text{ annullamenti} / \text{n}^\circ \text{ avvisi accertamento}) * 100$	1%	2%	1,50%	0,25%	4,24%
EFFICIENZA	Tecnica	Importo medio avvisi accertamento IMU	$\text{Importo avv. acc. IMU} / \text{n}^\circ \text{ avvisi accertamento}$	(ICI): 1.684	2.050	1.553	1.505	990
	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%	6,35%
		Tasso recupero evasione TARSU	$(\text{Tot. imp. avv. acc. TARSU} / \text{Tot. Gettito TARSU ord. (dello stesso anno d'imposta)}) * 100$	2%		4,31%	4,96%	7,91%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di accettazione imposizione	$(\text{n}^\circ \text{ ricorsi tributari} / \text{n}^\circ \text{ atti impositivi}) * 100$	0,96%	0,48%	1,22%	0,11%	0,30%

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>consulenze IMU - TaRSU - COSAP fino al 2015</i>	<i>n°consulenze IMU - Tasi-TaRSU-COSAP fino al 2015 / n°denunce variazione IMU- Tasi -TaRSU-COSAP fino al 2015</i>	179%	235%	241%	228%	215%
QUALITA'	Accessibilità	<i>N. accessi al sito del servizio</i>	<i>N. accessi</i>	120.462	100.474	98.024	89.636	69071
		<i>Ore apertura settimanale</i>	<i>ore apertura sportelli / ore servizio settimanale</i>	77%	77%	77%	75%	77%
	<i>Presenza di carta servizi</i>	<i>carte di servizio on line</i>	SI	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	80%
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Controlli effettuati sulle autodichiarazioni tributarie</i>	<i>Autocertificazioni ai fini tarsu sottoposte a controllo/totale autocertificazioni tarsu</i>		4%	0	90,90%	95%
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%	25%

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		rapporto dipendenti / popolazione	totale dipendenti in servizio a tempo indeterminato / n. abitanti	< 1%	0,971%	0,960%	0,964%	0,972%
		% posti coperti su dotazione organica	(posti coperti / posti dotazione organica) *100	>90% dei posti previsti	91,00%	89,00%	92,65%	93,45%
		media incarichi di lavoro autonomo conferiti per Settore all'anno	incarichi di lavoro autonomo conferiti / n. Settori	< anno precedente - Media 1,5 (incarichi attribuiti con spese bilancio corrente, escluse vincolate)	1,53	0,85	1,17	1,00
	Qualità tecnica	Grado di attendibilità dei contenuti del programma annuale degli incarichi	Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo degli incarichi conferiti.	trimestrale	eseguito - trimestrale	eseguito - trimestrale	eseguito trimestralmente	eseguito trimestralmente
		Grado di attendibilità delle proiezioni di spesa di personale	Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo della spesa.	mensile	eseguito - mensile	eseguito - mensile	eseguito mensile	eseguito mensile
	Tempestività	Tempestività aggiornamento Sito	n. giorni intercorsi tra aggiornamenti della sezione personale con riferimento agli atti inerenti le politiche del personale	entro 15 giorni successivi all'esecutività dell'atto adottato	Eseguito nei 5 giorni	Eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni
	Economica	% spesa di personale su spesa corrente	(spesa personale / spesa corrente) *100	mantenimento della spesa di personale sotto il 50% del valore della spesa corrente	35,2	34,6	34,40%	29,83%
		costituzione fondo dipendenti	fondo dipendenti = / < fondo anno 2010	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)	2.224.288 nuovo limite: fondo 2015
		costituzione fondo dirigenti	fondo dirigenti = / < fondo anno 2010	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)	602.366,69

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		ore di lavoro settimanali garantite in tutto l'ente	(n. ore <u>complessive</u> di lavoro effettuate / n. ore teoriche contrattuali da effettuare)*100	presenza superiore all'85% della presenza contrattuale	86,79%	86%	87%	88%
		n. dipendenti a tempo pieno gestiti in forma automatizzata	(n. dipendenti gestiti automatizzati / n. dipendenti in servizio)*100	>95%	100%	100%	100%	100%
		n. dipendenti a tempo parziale gestiti in forma automatizzata	(n. dipendenti gestiti automatizzati / n. dipendenti in servizio)*100	>95%	100%	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	46
	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	termine rispettato
		Publicazione dati inerenti i tassi di assenza	Publicazione dati mensili	pubblicazione mensile entro il giorno 15 del mese successivo	termine rispettato	termine rispettato	pubblicazione regolare	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%	7,44%
		tasso di presenza del personale in servizio su base mensile	(n. giorni lavorati / n. giorni lavorativi)*100	>80%	81,81%	82,34%	82,07%	83,10%
		tasso di assenza del personale in servizio su base mensile (tiene conto di tutte le tipologie di assenza esclusi i recuperi)	(n. giorni di assenza / n. giorni lavorativi)*100	<20%	18,19%	17,66%	17,93%	16,90%

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		dipendenti formati	(numero dipendenti formati su totale dei dipendenti)*100	>58%	62%	57%	68%	75%
		formazione erogata	(numero corsi organizzati / numero corsi inseriti nel PF)*100	>80%	79%	88%	95%	95%
	Qualità tecnica	customer sui docenti	attesta il gradimento dei docenti: percentuale di gradimento su 100%	>80%	75/80%	82%	85%	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	5gg
		piano formativo	giorni intercorrenti dall'approvazione alla pubblicazione su intranet e portale del Piano Formativo	<7 giorni dall'adozione del piano	4 gg	5 gg	5gg	5gg
EFFICIENZA	Tecnica	banca dati formazione	numero giorni per inserimento di ciascun corso	<10 gg	10 gg	8 gg	8gg	8gg
		attestati di partecipazione	numero giorni per invio attestati	<30 gg	30 gg	20 gg	18gg	18gg
	Economica	costo procapite	costo complessivo corsi organizzati / dipendenti formati	<80 €	€ 32,00	53,00	46,03	38.98
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		questionario di gradimento del corso	attesta il gradimento del corso : percentuale di gradimento su 100%	>80%	80/85%	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%	100,00%
	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		reclami evasi	(numero reclami evasi in termini di istruttoria/numero totale reclami ricevuti)*100	90%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	punti di raccolta dei reclami al front office e online	punti di raccolta reclami	non inferiore a 3	4	4	4	5
	Tempestività	invio dei reclami agli servizi/uffici interni	giorni lavorativi che intercorrono tra il reclamo ricevuto dal cittadino e l'invio agli servizi/uffici interni per la risposta.	non superiore a 3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	2-3 giorni lavorativi	2-3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
		risposta al cittadino	(riposte date prima del termine massimo di 30 giorni come previsto da regolamento/ sul numero totale reclami)*100	95%	97%	95%	91%	97%
		risposta ai reclami	giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta al cittadino	17	16	12	12	9

Servizio	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>Grado di utilizzo della posta elettronica certificata</i>	<i>Totale documenti digitali in partenza/documenti cartacei</i>	15%	21%	28%	37%
		<i>Grado di dipendenti abilitati al sistema di Protocollo Informatico</i>	<i>Dipendenti abilitati alla protocollazione/dipendenti abilitati alla visualizzazione</i>	12%	9%	17%	20%
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>	7	3	9	dieci
	<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	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		gare in gestione	(n. gare effettuate/affidamenti da attivare)*100	80%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	grado di accessibilità del servizio	(n. faq pubblicate/ricieste di chiarimenti) *100	90%	100%	100%	100%	100%
		Accessibilità delle informazioni	(n.affidamenti pubblicati/gare esperite)*100	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	consulenze fornite	(n. consulenze ad operatori interni /n. richieste)*100	90%	93%	92%	100%	100%
		gare esperite positivamente	(n. affidamenti senza ricorsi/n. gare esperite)*100	100%	100%	100%	100%	4%
	Tempestività	Tempestività dell'attivazione della procedura di gara	n. gg. intercorrenti tra data approvazione progetto e pubblicazione bando	non> a 30 gg.	20gg	18gg	18gg	20gg
EFFICIENZA	Tecnica	ricorso a consulenze esterne	con ricorso a consulenze esterne/gare esperite*100	non > al 5%	0%	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	100%
		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	100%

Servizio		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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di evasione della domanda	$(n. \text{ richieste di interventi di facchinaggio evase} / n. \text{ Allestimenti complessivi}) * 100$	90%	80%	95%	99,73%	100%
		Percentuale di movimentazioni interne rispetto agli allestimenti complessivi	$(n. \text{ interventi di facchinaggio per traslochi interni} / n. \text{ allestimenti complessivi}) * 100$	50%	30%	43%	4,70%	61%
		Percentuale di movimentazioni esterne (eventi/manifestazioni)	$n. \text{ interv. di facchinaggio per eventi - manifestazioni} / n. \text{ allestimenti complessivi} * 100$	50%	70%	19%	23%	42%
QUALITA'	Accessibilità	Utilizzo mail di servizio dedicata	$(n. \text{ richieste pervenute con mail di servizio} / n. \text{ richieste complessive}) * 100$	90%	100%	100%	100%	100%
	Tempestività	Tempi di evasione della domanda	tempo intercorrente tra richiesta e erogazione del servizio	5 giorni	4 giorni	3 giorni	3 giorni	3
	Economica	Andamento spesa facchinaggio	$\text{spesa facchinaggio annua impegnata} / \text{allestimenti complessivi}$	€ 1.330,00	€ 1.000,00	€ 285,00	€ 122,13	€ 82,85
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza esterna per allestimenti manifestazioni	$N. \text{ di questionari con gradimento superiore a positivo (come valutazione di sintesi)} / n. \text{ questionari compilati}$	60%	non rilevato	non rilevato	non rilevato	nd

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Auto parco automezzi in rotazione	(auto assegnate in rotazione/totale parco automezzi)*100	3%	3%	3%	3,60%	3,75%
		Auto parco automezzi in rotazione	(auto assegnate ad uso esclusivo/totale parco automezzi)*100	97%	nd	97%	96,40%	96,25%
QUALITA'	Accessibilità	Schede dati parco automezzi	settori utilizzatori del parco automezzi destinatari di schede informative	100%	2	100%	100%	100%
	Tempestività	Tempestività delle manutenzioni	tempo medio intercorrente tra richiesta di manutenzione e l'erogazione dell'intervento	7 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni
		Tempestività dei controlli sul limite di spesa	tempo medio intercorrente tra il primo monitoraggio e i successivi	almeno pari a 30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di utilizzo medio degli automezzi	km percorsi automezzi/totale automezzi	8.000 km	10.000 km	6.032	8.756	7.121 km
	Economica	Limite di spesa parco automezzi	30% spesa impegnata rispetto al 2009 dal 01/05/2014(€ 12.900,00)	21569,22 - dal 2016 nuovo limite 12.941,53	21.569,22	16.911,49	11.914,38	12.449,31
		Autofinanziamento della spesa parco automezzi	totale spesa parco automezzi/totale entrata da aste pubbliche beni mobili		0%	44%	0%	0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione per l'utenza	n giudizi positivi / n. giudizi complessivi		non rilevato	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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Media annua di elaborati planimetrici (relativi all'anno chiuso) inseriti nel DBT (Data Base Topografico)	N. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / N. elaborati planimetrici ricevuti nell'anno	62%	67%	29%	7%	100%
		Media annua degli elaborati planimetrici residui inseriti nel DBT	N. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / N. elaborati planimetrici residui (annualità pregresse)	30%	33%	0%	7%	15%
		Media annua di elaborazioni soddisfatte	N. elaborazioni informatiche soddisfatte / N. elaborazioni informatiche richieste	80%	85%	89%	68%	77%
		Manutenzione della rete GPS	N. monografie elaborate / N. nuovi chiodi GPS posizionati	90%	nessun nuovo chiodo GPS posizionato nel 2013	100%	75%	71%
		Media annua numeri civici assegnati	N. civici assegnati / N. accessi aperti	100%	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%	77%
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	elenco dei servizi SIT disponibile on line - scheda internet	17 : 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	44 : visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(35), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie
	Qualità tecnica	Grado medio di qualità topologica negli oggetti geometrici del DBT	N.oggetti topologicamente corretti / N. oggetti totali	96%	94%	96%	96%	99%
		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%	96%
		Grado di giusta classificazione degli oggetti DBT	Numero di oggetti del DBT erroneamente classificati rispetto le specifiche della regione	83	51	47	40	30
		Grado di automatizzazione erogazione estratti di mappa	N estrazioni automatiche / Totale estrazioni (automatiche + estraz. con richiesta di intervento)	90%	89%	91%	88%	93%
		formazione interna	Numero di ore di corsi, incontri formativi/informativi tenuti, per migliorare l'uso di software avanzato all'interno dei servizi	0	27 (15 per geoportale - 12 per DBT)	nessun corso fatto	nessun corso fatto	115 (73 per accertamenti catastali, 30 per
	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	5 giorni
		Tempestività risposta web	Secondi di risposta WEB - riquadro centrale cartografia interattiva	11 secondi	9 secondi	7 secondi	7 secondi	10 secondi
	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 ritornati	faccine: 16 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 16 questionari inviati e 16 ritornati	faccine: 21 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 21 questionari inviati e 21 ritornati	Faccine: 10 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 10 questionari inviati e 10 ritornati	Faccine: 8 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 14 questionari inviati e 8 ritornati

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	Consuntivo 2016
QUANTITA'		<i>N° prezzi al consumo rilevati annualmente</i>	<i>prezzi rilevati / prezzi ipotizzati</i>	>90%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Pubblicazione annuario statistico</i>	<i>n. tabelle pubblicate / n. tabelle previste</i>	>90%	100%	100%	100%	Non presentato
	Tempestività	<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)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 50)
		<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	Non presentato

Servizio	AVVOCATURA: tutela legale e patrocinio in favore dell'ente							
Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2013	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
QUANTITA'		Grado di contenzioso annuo	(n. vertenze giudiziali rilevate nell'anno/pratiche oggetto di contenzioso)*100	30%	30%	30%	20%	0/7 *100
	Tempestività	Tempestività nell'erogazione di pareri interni	nr. giorni medi intercorrenti tra la richiesta di pareri e il rilascio di risposte	20 giorni	20 giorni	20 giorni	10 giorni	10 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di contenzioso risolto favorevolmente	(n° di vertenze conclusesi in senso favorevole/totale vertenze)*100	80%	70%	90%	86%	85%