



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

All. D

Indicatori di Performance dei Servizi

Consuntivi 2015 – 2019

Servizio	SERVIZIO SICUREZZA STRADALE								
Indicatori di performance del servizio									

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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%	33,50%	31,64%	31,36%	29,88%	35,71%
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	SI
	Tempestività	indice di tempestività intervento su sinistro stradale	tempo di risposta da attivazione centrale operativa	< 9 min.	9'14"	8'28"	12'10"	11'25"	22'27"
EFFICIENZA	Tecnica	servizio infortunistica stradale specialistico	$(n.\ ore\ servizio\ specialità\ infortunistica\ stradale/n.\ ore\ servizio\ complessive\ PM\ (annuale))*100$	7,91%	8,30%	7,11%	5,33%	4,42%	3,62%
		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%	21,68%	16,98%	7,77%	17,44%	23,43%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione su attività di educazione stradale	gradimento positivo iniziativa somministrazione questionari su un campione stakeholders docenti/genitori	> 80%	90,00%	97,00%	100,00%	99,39%	98,84%

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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%	11,36%	11,13%	10,93%	10,90%	9,75%
		<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%	28,65%	29,15%	30,35%	33,66%	37,07%
		<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%	4,45%	4,05%	4,14%	4,13%	7,50%
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	SI
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Telecamere di videosorveglianza attive</i>	<i>n. telecamere</i>	> 40	47	73	73	73	73
	<i>Tempestività</i>	<i>tempi medi di attivazione su chiamata</i>		< 12 min.	15'21	17'03"	17'25"	19'24"	18'55"

Servizio	SPORTELLINO UNICO POLIZIA MUNICIPALE								
Indicatori di performance del servizio									

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Quantità di persone che accedono al servizio S.U.	<i>n.persone che accedono annualmente</i>	13.200	14.265	9.548	16.326	9.508	6.917
		Quantità di denunce ricevute	<i>n. denunce presentate dal cittadino/anno</i>	> 350	422	232	372	369	387
		Incidenza del servizio Sportello Unico di P.M.	<i>(n. di ore attività di S.U./n. ore complessive attività di P.M.)*100</i>	4,65%	4,14%	3,74%	4,20%	4,78%	4,38%
QUALITA'	Accessibilità	Accesso agli atti di competenza	<i>n.accessi atti da parte dei cittadini</i>	> 800	839	771	698	613	784
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	<i>carta dei servizi specifica anche on line</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di soddisfazione dell'utenza su campione	<i>giudizi di customer satisfaction positivi %</i>	90%	93%	89%	96%	97%	91%

Servizio	SERVIZIO POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI								
Indicatori di performance del servizio									

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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%	11,04%	10,71%	10,60%	10,28%	9,07%
Qualità tecnica	Casi complessi trattati	<i>n. segnalazioni dell'utenza prese in carico per la complessità delle problematiche esposte</i>		> 280	312	308	302	241	281
		<i>n. interventi</i>		> 400	524	515	505	723	648
		<i>n. pattuglie eseguite</i>		> 1.500	2.461	9.027	13.000	10.224	12.085
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%	89,20%	94,64%	91,00%	88,09%	86,47%

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	<i>Atti conseguenti ad interventi di protezione civile</i>	<i>n. ordinanze/atti emessi</i>	85	87	101	88	98	79
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>n. canale di accesso per segnalazioni ed informazioni</i>	3	3	3	3	3	3
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>soddisfacimento dell'emergenza tecnica</i>	<i>(interventi entro un'ora del reperibile / sulla totalità degli interventi)*100</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	<i>Soddisfacimento delle procedure amministrative</i>	<i>(atti amministrativi entro le 24 ore / totalità degli atti emessi)*100</i>	80%	100%	100%	100%	100%	100%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>verifica dell'attuazione dei provvedimenti imposti/indicati</i>	<i>numero sopralluoghi effettuati</i>	150	87	101	88	18	27

Servizio		ANAGRAFE							
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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	30
		Settimane annuali di apertura del Servizio Anagrafe	N. settimane di apertura dell'Ufficio Anagrafe nel corso dell'anno	52	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	7	7	7	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%	0%	0%	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	0,02%
	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	30	30	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	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	2	2	2	2	2	
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di decertificazione attuato nel Servizio	N. delle comunicazioni e delle verifiche accertative con altre Pubbliche Amministrazioni / certificati emessi*100	3,45	3,85	4,5	5	14,70%	23,06%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati nell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" / totale degli utenti che hanno aderito	95%	NV	NV	NV	29,00%	99,00%

Servizio	STATO CIVILE								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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	30
		Settimane annuali di apertura del Servizio Stato Civile	N. settimane di apertura dell'Ufficio Stato Civile	52	52	52	52	52	52
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alle prestazioni erogate dal servizio	Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal servizio	6	5	6	7	7	7
	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	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%	NV	NV	NV	76,00%	99,00%

Servizio	ELETTORALE								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office dell'Ufficio Elettorale</i>	<i>N. ore di apertura delle postazioni front-office alla settimana</i>	32	32	32	32	32	30
		<i>Settimane annuali di apertura del Servizio Elettorale</i>	<i>N. settimane di apertura dell'Ufficio Elettorale</i>	52	52	52	52	52	52
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità alle prestazioni erogate dal Servizio</i>	<i>Numero delle tipologie di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio</i>	5	6	6	6	6	6
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempi per il rilascio della tessera elettorale</i>	<i>Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio della tessere elettorale</i>	Immediato	immediato	immediato	immediato	immediato	immediato

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	<i>Tempestività</i>	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	N. giorni intercorrenti dalla chiusura del bando per le iscrizioni alla pubblicazione delle graduatorie	15	15	10	12	12	28
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	N. giorni di attesa intercorrenti tra l'inoltro di domande o quesiti e le risposte da parte delle educatrici o dell'ufficio	</= 3	</=3	</=3	</=3	</=3	</=3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Sistema di sostituzione delle insegnanti	somma delle ore utilizzate da ogni educatrice per le sostituzioni interne / numero educatrici	9 ore	9,74	10,03	9,42	9,53	7,33
		N. posti occupati rispetto ai posti disponibili	(N. posti occupati/ N. posti disponibili)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<i>Economica</i>	Grado di copertura delle spese con entrate da tariffe	(entrate da tariffe /spesa totale del servizio) *100	23%	26,67%	26,98%	25,11%	25,23%	26,00%
		Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	7.565	7.986	6.931	6.998	7.388	7.554
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%	93,71%	99,30%	98,65%	98,06%	95,97%

Servizio		SCUOLE INFANZIA							
		Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		N. ore educatore/bambino	N. ore di insegnamento erogate da ogni educatore in un anno * N. educatori / n. totale bambini	120	126	127,75	121,66	134,16	131,88
		Ore di apertura settimanali del servizio	N. ore di apertura dei punti di erogazione alla settimana	52,5	52,5	52,5	52,5	46,95	45,8
		Settimane annuali di apertura del servizio	N. settimane di apertura dei punti di erogazione (scuole) all'anno	42	42	42	42	42	42
QUALITA'	Accessibilità	Diffusione materiale informativo	N. pieghevoli prodotti / n. famiglie con potenziali fruitori (bambini di tre anni)	> 1	>1	>1	>1	>1	>1
		Accessibilità materiale informativo	Numero canali di accesso anche multimediali per informazioni e iscrizioni	5	5	5	5	5	5
		Disponibilità del materiale di documentazione educativa	(punti di erogazione del servizio (scuole) in cui la documentazione è sempre presente e disponibile per i genitori / n. punti di erogazione totali)* 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	N. ore di aggiornamento per educatrice	Somma ore annue di aggiornamento frequentate dalle educatrici / N. educatrici	20	20	20	20	20	20
		N. ore programmazione per educatrice	Somma ore annue utilizzate per programmazione dalle educatrici / N. educatrici	70	70	70	70	70	70
		N. ore per colloqui genitori e gestione sociale per educatrice	Somma ore annue utilizzate per colloqui con genitori e gestione sociale dalle educatrici / N. educatrici	30	30	30	30	30	30
		Controlli effettuati sulle autodichiarazioni per l'iscrizione	(Domande sottoposte a controllo/ totale delle domande)*100	35%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tempestività	Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	N. giorni intercorrenti dalla chiusura del bando per le iscrizioni alla pubblicazione delle graduatorie	60	45	60	19	22	35
		Tempestività nella risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	N. giorni di attesa intercorrenti tra l'inoltro di domande o quesiti e le risposte da parte delle educatrici o dell'ufficio	<= 3	<= 3	<= 3	<= 3	<= 3	<= 3
	EFFICIENZA	Tecnica	Sistema di sostituzione delle insegnanti	somma delle ore utilizzate da ogni educatrice per le sostituzioni interne / numero educatrici	9	9,8	10,03	9,42	11,67
N. posti occupati rispetto ai posti disponibili			N. posti occupati/ N. posti disponibili * 100	> 95 %	99,80%	99,2	98,98%	99,80%	98,70%

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	<i>Economica</i>	Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	6.400	4871	4473,52	4685,82	4.916,08	4.902,59
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	N. di questionari con gradimento superiore a 4,5 (come valutazione di sintesi) / n. questionari compilati	> 90%	93,71%	97,20%	95,15%	96,34%	97,82%

Servizio	GESTIONE RETTE								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		riduzioni ed esenzioni	(riduzioni ed esenzioni rette/n.utenti)*100 EASYPAY	30%	18,49%	31,24%	20,91%	38,80%	45,90%
		solleciti pagamenti	(N. solleciti inviati / utentI)*100	13,63%	nd	41,44%	91,78%	107,58%	20,30%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	N. canali di accesso anche multimediali per informazioni	5	5	5	5	5	5
		Accessibilità modalità di pagamento	N. modalità di pagamento possibili	5	5	5	5	5	5
		Equità e personalizzazione del sistema di tariffazione	N. tipologie di rette diversificate	75	33	38	38	23	23
		conoscibilità dei criteri di calcolo	pubblicazione sul sito? (si/no)	SI	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%	n.d.	n.d.
	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	0/3	0/3
Preavvisi per il credito in esaurimento su easypay		N. di giorni intercorrenti tra un preavviso e l'altro	7	7	7	7	7	7	
EFFICIENZA	Tecnica	volume riscossione annuale su tutti gli iscritti (nido e easypay)	(somme rimosse/ somme accertate) *100	86%	87,37%	86,05%	84,94%	82,82%	84,38%
	Economica	volume riscossione su morosità, al nido, dopo il primo sollecito	(somme rimosse/morosità)*100	45%	72,47%	58,84%	58,72%	51,60%	47,42%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		numero di reclami	(N. di reclami ricevuti/ totale utenti)*100	0,80%	0,14%	0,00%	0,00%	0,49%	2,48%

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		N. diete speciali sul totale degli iscritti	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	12%	9,50%	10,00%	16,50%	17,80%	16,26%
		N. ore di lavoro annue dei cuochi per utente	N. ore di lavoro/ n. bambini utenti della ristorazione nei nidi e nelle scuole infanzia comunali	30,8	28,8	31,8	32,1	31,2	31,9
		N. operatori a bambino nelle scuole statali	numero bambini iscritti al servizio / numero degli operatori impegnati nella preparazione e distribuzione dei pasti nelle scuole statali	44,11	50,5	52,2	53,4	54,1	55,8
QUALITA'	Accessibilità	N. canali di accesso al servizio per informazioni e iscrizioni	n. canali di accesso	5	5	5	5	5	5
		I menù invernale e estivo sono sempre disponibili sul sito e nelle scuole?	SI/NO	SI	SI	SI	SI	si	si
	Qualità tecnica	Numero controlli chimico biologici per scuola, all'anno	somma numero controlli effettuati in ogni cucina in un anno /n. cucine	8	8	8	8,4	8,5	9,9
	Tempestività	N. massimo di giorni dalla richiesta di una dieta speciale alla disponibilità del pasto	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta della dieta da parte del genitore alla effettiva disponibilità del pasto, compreso il preparazione dei cibi	3	3	3	3	3	3
EFFICIENZA	Tecnica	percentuale di biologico nei pasti	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	Economica	Percentuale di copertura della spesa da tariffe per le scuole infanzia statali	(Entrata da tariffe/ spesa complessiva)* 100	95,00%	98,41%	108,21%	129,65%	115,18%	76,94%
		Percentuale di coprtura della spesa da tariffe per le scuole primarie statali	(Entrata da tariffe/ spesa complessiva)* 100	61,27%	90,25%	78,52%	57,88%	62,52%	88,92%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Percentuale di questionari sulle scuole infanzia dove alla domanda sulla ristorazione il punteggio è uguale o superiore a 4,5 FINO AL 2015	(Questionari con valutazione uguale o superiore a 4,5/ totale questionari) * 100	85%	80%				
		Percentuale di questionari relativi al servizio 0-6 dove alla domanda sulla ristorazione il punteggio è 3 o 4	Numero questionari con punteggio 3 o 4/ totale questionari *100>=85%	85%		90,00%	93,30%	94,60%	95,65%
		Percentuale di questionari compilati dai genitori dei comitati mensa dove il giudizio sull'appetibilità complessiva è "gradevole" "accettabile"	(Questionari con valutazione positiva/ totale questionari) * 100 ACCETTABILE /GRADEVOLE	80%	80%	80,90%	80,00%	80,90%	100,00%

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Sviluppo di più punti di accesso informativo per attivazione servizio diretti ed indiretti</i>	<i>N° accessi informativi attivati e continuità dell'aggiornamento dei criteri forniti per l'attivazione del SAD e dei servizi integrativi</i>	abilitazione di almeno 3 punti d'accesso informativo: Comune - ASL - Azienda ospedaliera	3	7	8	11	12

Servizio	SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formola indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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%	100%	99,46%	100,00%	96,45%	95,72%
		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	8,82	8,36	8,48	7,2
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	5 :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI	5 :Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NPI	6 Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NP, lo Sportello telematico polifunzionale attivo dal dicembre 2017.	6 Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NP, lo Sportello telematico polifunzionale attivo dal dicembre 2017.	6 Sito WEB del Comune di cremona - POIS - SST - CEAD - Azienda Ospedaliera NP, lo Sportello telematico polifunzionale attivo dal dicembre 2017.

Servizio	COMUNITA' ADULTI								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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>		100%	88%	81,25%	100%	100%	100%
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>	<i>N° inserimenti effettuati seguendo la procedura standar /N° inserimenti effettuati da altre agenzie</i>	100%	88%	77%	83%	100%	100%

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

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		media ore erogate per ogni progetto nucleo in base al budget disponibile considerando la media ore ottimale per singolo progetto	ore totali erogate anno /n°nuclei	192 ore anno/ nucleo	146 ore	139,41 ore	139,14 ore	141,64 ore	123,91 ore	86
QUALITA'	Accessibilità	Chiarezza ed Efficacia della Procedura necessaria per attivazione da parte del servizio Sociale Territoriale di un progetto ADM	(n°richieste complete/n° richieste pervenute)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	Appropriatezza del progetto	progetti non interrotti per allontanamento dal nucleo/progetti attivati alternativi alla struttura	90%	96%	97%	100%	100%	100%	100%
		monitoraggio dell'andamento di tutti i progetti	incontri annui di coordinamento mensili	12	12	20	23	27	23	19

QUALITA'	Qualità tecnica	Banca Dati informativa	(n. enti che forniscono risposta e aggiornamenti / n. enti contattati)*100	> o = 80%	94%	94,07%	95,02%	84,58%	87,64%
	Tempestività	Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo medio di attesa	5 minuti	5 minuti	5 minuti	6 minuti	5 minuti	5 minuti
		Tempo medio di attesa telefonica	Tempo di attesa	Risposta immediata	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 12 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)	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	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi	4 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	11 giorni	14 giorni	14 giorni	12 giorni	12
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 della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo	Superamento del rinnovo della certificazione	Superamento della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo con estensione a Crema. Superamento della visita a dicembre con nuovo Ente che ha certificato i vari sportelli comunali	Superamento della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo con estensione a Crema. Superamento della visita a dicembre con nuovo Ente che ha certificato i vari sportelli comunali	Superamento della Visita annuale di sorveglianza senza alcun rilievo.
		Servizi forniti	n. ore operatore sportello	media per operatore non inferiore a 14,50 ore	16	16	16	16	16

	Economica	Grado di copertura con finanziamenti	(Importo finanziamenti esterni ottenuti/Totale Spese)	uguale a 1	1	1	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%	96,74%	95,11%	95,20%	95,64%
		Livello di soddisfazione del servizio	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a buono/Totale giudizi customer	uguale o superiore al 95%	96%	97,03%	97,12%	95,16%	95,34%
		Livello di soddisfazione dell'utenza del sito	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a molto/Totale giudizi customer	uguale o superiore all'85%	89%	88,48%	89,05%	89,89%	89,01%
		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%	90%	93,04%	93,05%	93,03%	90,60%
		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%	94%	91,42%	91,55%	92,06%	86,23%

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		N. contatti sportello ISU	n. persone a cui sono stati erogati esercizi di orientamento e accompagnamento attraverso lo Sportello	> o = a 180	372	425	427	430	437
		N. appartamenti presenti nella Bachecca Alloggi (BAU)	n. appartamenti messi a disposizione degli studenti universitari dai proprietari immobiliari	> o = 180	236	255	270	284	312
		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	33	49	25	25	25
QUALITA'	Accessibilità	N. accessi Sito Università	n. visite siti	> o = a 10.000	6.055	27.058	35.952	45.793	48.965
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%	90%	89%	93,10%	92,16%	96,67%

Servizio	DOPOSCUOLA								
Indicatori di performance del servizio									

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Tasso di esecuzione servizio	$(N. \text{ utenti di Doposcuola effettivi} / N. \text{ di utenti Doposcuola previsti}) * 100$	60%	86%	100%	100%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità del servizio	N. punti di accesso al servizio attivati	15	12	12	10	9	10
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche on line e presso le coop	1	1	1	1	1	1
	Qualità tecnica	Tipologia delle attività erogate	N. e tipologia attività diverse erogate	2	2	2	2	3	3
	Tempestività	Rispetto del calendario scolastico x le famiglie	N. di giorni scoperti per le famiglie	20 giorni	110	80 gg.	84	90	75
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di copertura dell'orario extra scuola	N. ore giornaliere extrascuola (NOTA A)	2 ore	2 ore o 4 ore	2 ore o 4 ore	2 ore o 4 ore	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	160 euro	gen-giu € 99 ott-dic € 53 (€ 9.200/n°utenti 174 = 53€)	gen-giu € 114 (€ 20.700 : n°182)	€ 8940,00/89=€ 100,45	€ 73,50
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer	60%	nd	99%	99%	97%	97%

Servizio	CENTRI RICREATIVI DIURNI - (CRD)								
	Indicatori di performance del servizio								

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Tasso di operatività servizio	$(N. \text{ utenti di CRD effettivi} / N. \text{ di utenti CRD autorizzati}) * 100$	70%	94%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta del servizio generale e informazioni specifiche, anche online e presso le coop	1	1	1	1	1	1
	Qualità tecnica	Tipologia delle attività erogate	N. e tipologia attività diverse erogate	3	4	4	4	4	4
	Tempestività	Calendario servizio x le famiglie	N. di giorni di erogazione dei CRD	20	25	nd	20	20	0
	Economica	Costo del servizio erogato	Totale costi voucher/ N. utenti effettivi	€ 50	€ 125,55	€ 95,61	€ 0,00	€ 41,67	€ 40,65
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer sufficienti/Totale giudizi di customer	85%	90%	90%	95%	93%	89%

<i>Servizio</i>	GESTIONE SERVIZIO SPORT
	Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	<i>Ammontare contributi erogati</i>	<i>(Importo contributi erogati/importo richieste pervenute)*100</i>	70%	20%	82%	100%	72%	95%	80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità materiale informativo</i>	<i>Pagine web informative sul sito istituzionale</i>	26 schede	26	26	26	22	23	23
	<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	5	5	5	5	5
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Grado di accoglimento delle domande di contributo</i>	<i>(Numero contributi erogati/ricieste pervenute dalle società sportive)*100</i>	60%	50%	100%	29,70%	100,00%	100,00%	80,00%

Servizio	CIMITERIALE								
	Indicatori di performance del servizio								

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	
QUANTITA'		Concessioni rilasciate all'utenza	$(\text{concessioni rilasciate} / \text{concessioni richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Concessione illuminazione votiva	$(\text{concessioni rilasciate} / \text{concessioni richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Controllo accessi al Cimitero monumentale per persone con disabilità	$(\text{n. permessi rilasciati} / \text{n. istanze presentate}) * 100$	100%	0%	100%	100%	100%	100%	
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.	n. giorni apertura all'anno	>300 gg anno	354	354	354	354	354	
	Qualità tecnica	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	nr. Segnalazioni o lamenti ricevute	<91	30	14	15	10	20	
	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	1,5
			Tempo medio di risposta all'utenza	n. giorni intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la risposta	<15 giorni	5	7	7	7	10
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%	100%	
	Economica	grado di riscossione	somme riscosse	=>1.800.000	2.335.683,00	2.551.974,41	2.241.097,48	2.018.927,98	943.676,66	

Servizio	MORTUARIO								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Sepulture effettuate	$(\text{Sepulture effettuate} / \text{sepulture richieste}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		cremazioni effettuate	$(\text{cremazioni accolte} / \text{cremazioni richieste}) * 100$ (Servizio in capo ad AEM)	> del 90%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Diffusione orari di ingresso per ditte esterne	presenza informazioni sul sito e sui media locali	100% in relazione alle modifiche	tutte le informazioni pubblicate	tutte le informazioni pubblicate	tutte le informazioni sono pubblicate	Tutte le informazioni sono pubblicate	Tutte le informazioni sono pubblicate
	Qualità tecnica	n. operatori per operazioni di estumulazione	n. medio operatori impegnati per singola estumulazione	= / > 4 operatori	4	4	4	4	4
	Tempestività	tempestività nell'effettuare cremazioni	giorni d'attesa dal funerale alla cremazione (Servizio in capo ad AEM)	< 15 gg	2	3	3	3	3
EFFICIENZA	Economica	incasso medio per cremazione	incasso totale / n. cremazioni (Servizio in capo ad AEM)	>350,00 €	435,12	407,58	401,69	404,41	428,34

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Comitati di quartiere istituiti	n. comitati istituiti / n. quartieri	>60%	81,25%	81,25%	81,25%	81,25%	81,25%
		Incontri Comitati - Amministrazione Comunale	N. Incontri territoriali all'anno per Comitato istituiti	= / > 1 all'anno	8	18	14	24	55
		Segnalazioni evase	N. Segnalazioni evase/N. Segnalazioni pervenute	>95%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Pagine web dedicate ad ogni Comitato	n. pagine web dedicate / n. comitati costituiti	> 3 pagine	6	6	6	16	16
	Tempestività	Tempestività presa in carico delle richieste	N. giorni intercorsi tra richiesta ed evasione/inoltro al settore competente	entro 10 giorni	4 giorni	4 giorni	2 giorni	2 giorni	2 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Apertura ai Comitati della Segreteria del Servizio Periferie	n. ore settimanali di apertura segreteria / n. ore settimanali ufficio	21 ore	28 ore	28 ore	28 ore	28 ore	28 ore

Servizio	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	<i>Presentazione piani attuativi</i>	N° piani attuativi accettati / N° piani attuativi presentati x 100	90%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità da sportello</i>	N° sportelli attivati	1	1	1	1	1	1
		<i>Apertura settimanale sportello</i>	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	78%	78%	78%
	Qualità tecnica	<i>Rettifica provvedimenti</i>	N° di delibere rettificata/ N° delibere totali x 100	5%	0%	0%	0%	0%	0%
	Tempestività	<i>Grado tempestività approvazione PA</i>	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e l'approvazione del PA	150gg	150gg	150 gg	150gg	150gg	150gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Utilizzo personale del Servizio</i>	N° piani attuativi presentati / N° personale dedicato	1	0,8	0,5	2,5	2	1

Servizio	TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Presentazione provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinari e Autorizzazioni paesaggistiche semplificate)	N° provvedimenti accettati / N° provvedimenti presentati x 100	90%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	N° procedure telematiche / N° procedure presentate x 100	90%	100%	100%	95%	100%	100%
		Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	67%	67%	67%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni paesaggistiche ordinarie e semplificate)	N° di provvedimenti rettificati per errori/ N° provvedimenti rilasciati x 100	5%	0%	2%	0%	0%	0%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio Autorizzazioni ordinarie	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione	120gg	100gg	100 gg	100gg	100gg	100gg
		Grado tempestività rilascio Autorizzazioni semplificate	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell' autorizzazione	50gg	30gg	40 gg	40gg	40gg	40gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo del personale del Servizio	N° provvedimenti presentati / N° personale dedicato	25	24,6	32	29	15	15
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	98%

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE									
Indicatori di performance del servizio										
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	
QUALITA'	Accessibilità	Presentazione provvedimenti (PdC, DIA, SCIA)	$N^{\circ} \text{ provvedimenti accettati} / N^{\circ} \text{ provvedimenti presentati} \times 100$	90%	99%	99%	99%	99%	98%	
		Grado di accessibilità on line (PdC, DIA, SCIA)	$N^{\circ} \text{ procedure telematiche} / N^{\circ} \text{ procedure presentate} \times 100$	90%	94%	97%	98%	99%	99%	
		Accessibilità da sportello (PdC, DIA, SCIA)	$N^{\circ} \text{ sportelli attivati}$	2	2	2	2	2	2	
	Qualità tecnica	Apertura settimanale sportello	$N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio} \times 100$	75%	78%	78%	67%	67%	67%	
		Rettifica provvedimenti (PdC)	$N^{\circ} \text{ di PdC rettificati per errori} / N^{\circ} \text{ PdC rilasciati} \times 100$	5%	5%	3%	3,65%	3,00%	3,81%	
		Provvedimenti in autotutela (DIA e SCIA)	$N^{\circ} \text{ di provvedimenti emessi in autotutela} / N^{\circ} \text{ DIA e SCIA accettate} \times 100$	10%	0%	0%	0%	0%	0%	
		Verifica e controllo (DIA e SCIA)	$N^{\circ} \text{ DIA e SCIA sottoposte a controllo} / N^{\circ} \text{ DIA e SCIA accettate} \times 100$	90%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Tempestività	Grado tempestività rilascio PdC	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del PdC}$	60gg	55gg	55 gg	55gg	55gg	55gg
			Grado tempestività controllo DIA e SCIA	$N^{\circ} \text{ giorni intercorrenti la presentazione delle DIA e delle SCIA e il controllo}$	30gg	25gg	25 gg	25gg	25gg	25gg
	EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del Servizio	$N^{\circ} \text{ provvedimenti (PdC, DIA, SCIA) presentati} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	40	52	58	66	63	74
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	$N^{\circ} \text{ giudizi positivi} / N^{\circ} \text{ giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico edilizia} \times 100$	75%	nd	nd	nd	nd	98%	

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA								
Indicatori di performance del servizio									

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	Presentazione agibilità	N° agibilità accettate / N° agibilità presentate x 100	90%	99%	99%	99%	98%	99%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	N° agibilità telematiche / N° agibilità presentate x 100	90%	81%	84%	88%	94%	97%
		Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78%	67%	67%	67%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (certificati di agibilità e ordinanze)	N° provvedimenti rettificati / N° provvedimenti rilasciati x 100	5%	1%	0%	0%	0%	0%
		Provvedimenti in autotutela (DIA agibilità)	N° di provvedimenti emessi in autotutela / N° DIA agibilità accettate x 100	5%	0%	0%	0%	0%	0%
		Verifica e controllo DIA agibilità	N° DIA sottoposte a controllo / N° DIA accettate x 100	90%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio Certificato di agibilità	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del certificato di agibilità	60gg	60gg	60 gg	60gg	60gg	60gg
		Grado tempestività controlli DIA agibilità	N° giorni intercorrenti la presentazione della DIA e il controllo	30gg	30gg	30 gg	30gg	30gg	30gg
		Grado tempestività emissione ordinanza su abusi edilizi	N° giorni intercorrenti la segnalazione di abuso edilizio e l'emissione dell'ordinanza	15gg	20gg	20 gg	20gg	20gg	20gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del Servizio	N° agibilità presentate / N° personale dedicato	150	162	157	170	173	165
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	98%

Servizio	PUBBLICI ESERCIZI								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Presentazione SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA accettate} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	97%	100%	98%	98%	98%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità on line	$(N^{\circ} \text{ SCIA telematiche} / N^{\circ} \text{ SCIA presentate}) \times 100$	90%	100%	100%	100%	100%	100%
		Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	$(N^{\circ} \text{ ore apertura sportelli} / N^{\circ} \text{ ore di servizio}) \times 100$	75%	78%	78%	37%	67%	67%
	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%	0%
		Verifica e controllo delle SCIA	$(N^{\circ} \text{ SCIA sottoposte a controllo} / N^{\circ} \text{ SCIA accettate}) \times 100$	90%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tempestività	Grado tempestività controlli	N° giorni intercorrenti la presentazione della SCIA e il controllo	30gg	20gg	30gg	30gg	30gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ SCIA presentate} / N^{\circ} \text{ personale dedicato}$	200	375	364	362	292	309
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	88%

Servizio	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	Presentazione autorizzazioni commercio su area pubblica	N° richieste accettate / N° richieste presentate x100	90%	99%	82%	96%	97%	98%
QUALITA'	Accessibilità	Apertura settimanale sportello	N° sportelli attivati	2	2	2	2	2	2
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura sportelli / N° ore di servizio x100	75%	78%	78%	67%	67%	67%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti	N° di provvedimenti rettificati/ N° provvedimenti rilasciati x100	5%	1%	0%	0%	0%	0%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio provvedimenti	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del provvedimento	30gg	20gg	30gg	30gg	30gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del Servizio	N° richieste presentate / N° personale dedicato	250	625	435	250	197	221
	SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Livello di soddisfazione dell'utenza	N° giudizi positivi / N° giudizi totali dell'iniziativa "mettiamoci la faccia" dello sportello unico imprese x 100	75%	nd	nd	nd	nd	88%

DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO									
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Volume dell'attività conseguita</i>	<i>(Numero iniziative attuate/iniziativa progettata per lo sviluppo del Distretto)*100</i>	70%	100%	90%	100%	100%	100%
		<i>Grado di coinvolgimento delle imprese commerciali e artigianali nelle iniziative</i>	<i>(N. imprese coinvolte/N. totale imprese (commerciali e artigianali) del Distretto)*100</i>	11,80%	nd	nd	nd	nd	nd
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio</i>	<i>Numero canali di accesso anche multimediali per informazioni</i>	3	4	4	4	4	4
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Indicatore di brand awareness:grado di conoscenza del Distretto da parte degli operatori commerciali</i>	<i>(N. utenti che conoscono il servizio/N. totale utenti interpellati)*100</i>	59,60%	nd	nd	nd	nd	nd
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Rispetto del budget</i>	<i>(Spesa effettiva impegnata/spesa stanziata)*100</i>	44,70%	100%	100%	99%	99%	100%
	<i>Economica</i>	<i>Grado di copertura delle spese con finanziamenti</i>	<i>(Importo finanziamenti ottenuti/Totale spese per iniziative distrettuali)*100</i>	94%	nd	nd	78%	98%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Livello di soddisfazione degli operatori commerciali sugli eventi organizzati per l'animazione del centro storico</i>	<i>(Giudizi di customer satisfaction positivi (da sufficiente ad ottimo) /totale giudizi customer)*100</i>	59,60%	nd	nd	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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Aggiornamento del rapporto sullo Stato dell'Ambiente</i>	<i>(N° di indicatori aggiornati ogni due anni /totale degli indicatori da popolare) *100</i>	>70%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	<i>Accessibilità ai dati relativi alla qualità dell'aria</i>	<i>numero punti di accesso attivati</i>	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti	3 punti
		<i>Accessibilità ai dati inerenti la presenza di manufatti in amianto (coperture, camini, punti di abbandono)</i>	<i>numero di manufatti in amianto censiti e pubblicati sul portale dedicato alla presenza di amianto</i>	1 punto Sportello emergenze ambientali	2 punti				
		<i>Accessibilità alla informazioni ambientali</i>	<i>NR SPORTELLI ATTIVATI- punti di accesso disponibili per acquisire informazioni ambientali</i>	2 sportello emergenze ambientali, sito.	2 punti				
	Qualità tecnica	<i>Controlli effettuati su impianti termici</i>	<i>(percentuale di controlli effettuati sul totale degli impianti esistenti, rispetto alla percentuale minima prevista per legge)*100</i>	>5%	7,20%	6,16%	8,40%	6,71%	6,40%
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Campagne di formazione e comunicazione organizzate</i>	<i>(N° soggetti raggiunti/N° soggetti coinvolti)*100</i>	> 80%	>100%	100%	100%	100%	100%
		<i>Ripristino ambientale dei siti degradati</i>	<i>(percentuale di provvedimenti rispetto agli accertamenti di degrado)*100</i>	>80%	80,39%	85%	90%	85%	100%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		<i>Grado di soddisfazione delle richieste pervenute</i>	<i>(N° risposte evase/ N° segnalazioni e reclami)*100</i>	>90%	91,89%	98%	100%	100%	100%

Servizio	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	<i>Grado di impiego delle guardie ecologiche volontarie</i>	<i>(N° ore uomo dedicate al controllo ambientale effettuate sull'anno/ n° ore di controllo programmate)*100</i>	>90%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità alle informazioni acquisite dagli Ossevatori Tamoi e Arvedi</i>	<i>numero punti di accesso attivati</i>	2, sito e Sportello Emergenze Ambientali	3	3	3	3	3
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Grado di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico</i>	<i>(N° procedimenti attivati/numero di segnalazioni pervenute)*100</i>	>80%	90%	100%	100%	100%	100%
		<i>Grado di risanamento acustico</i>	<i>(N. di situazioni di inquinamento risanate/n° di procedimenti avviati su base annua)*100</i>	>60%	70,37%	90%	92%	92%	91%
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempi di risposta alle segnalazioni di inquinamento acustico</i>	<i>N° di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di potenziale inquinamento e la data Ordinanza di ripristino</i>	75	60	55	70	60 gg	60gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>attività di controllo dello smaltimento di materiali da scavo</i>	<i>(N° dichiarazioni esaminate /N° di permessi di costruire rilasciati)*100</i>	>90%	100%	100%	100%	100%	100%
		<i>contenimento dell'impatto acustico per manifestazioni in centro storico</i>	<i>(n° di autorizzazioni prescrittive in Deroga ai limiti rilasciate/ numero di autorizzazioni richieste)*100</i>	>90%	95,57%	100%	100%	100%	100%

Servizio		BONIFICHE SITI INQUINATI							
		Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Indagini ambientali preliminari</i>	<i>(N° indagini ambientali concluse/segnalazioni di potenziale inquinamento)*100</i>	>80 %	90%	90%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	<i>Monitoraggi ambientali su aree contaminate</i>	<i>(n° di monitoraggi effettuati/ N° monitoraggi previsti)*100</i>	> 90%	100%	100%	100%	100%	100%
		<i>Grado di riqualificazione di un sito contaminato: livello di abbattimento degli inquinanti denominati COMPOSTI CLORURATI E idrocarburi</i>	<i>percentuale di riduzione della concentrazione dei contaminanti rispetto all'anno precedente</i>	> 60%	71%	80%	90%	92%	ND
	Tempestività	<i>Attivazione dei procedimenti in caso di inquinamenti delle acque e dei suoli</i>	<i>tempi di attivazione dei procedimenti / tempi previsti dalla normativa</i>	<30 giorni	15 giorni	15 giorni	10 giorni	10gg	10 gg
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Disponibilità dei dati ambientali relativi alle attività di riqualificazione dei siti contaminati in corso.</i>	<i>(N° dati ambientali elaborati e pubblicati / N° dati disponibili)*100</i>	>80%	85,71%	80%	80%	80%	100%

Servizio	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	denunce cosap	N	450	377	485	422	516	832
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità da sportello	N° sportelli attivati	1	1	1	1	1	1
		Apertura settimanale sportello	N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100	75%	78%	78,00%	66,70%	66,70%	66,70%
	Qualità tecnica	Rettifica provvedimenti (Concessioni occupazioni permanenti)	N° di Concessioni rettificate per errori / N° Concessioni rilasciate x 100	5%	0%	3,55%	2,90%	5,50%	6,28%
		Grado correttezza avvisi accertamento COSAP	(n° annullamenti / n° avvisi accertamento)*100	8%	3,75%	4,72%	2,50%	4,70%	16,91%
	Tempestività	Grado tempestività rilascio concessioni	N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio concessioni	50gg	30gg	30gg	30gg	30gg	30gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° provvedimenti (Concessioni occupazioni permanenti) presentate / N° personale dedicato	100	149	75	75	75	75
	Economica	Grado di accettazione imposizione	(n° ricorsi tributari / n° atti impositivi)*100	0,96%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		Tasso recupero evasione COSAP	(Tot.imp. avv.acc.COSAP / Tot. Gettito COSAP ord. dello stesso anno d'imposta)*100	28%	10,11%	11,23%	9,50%	45,10%	23,97%

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

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100</i>	75%	78%	78%	78%	78%	78%
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Rettifica provvedimenti (Autorizzazioni)</i>	<i>N° di Autorizzazioni rettificcate per errori / N° Autorizzazioni rilasciate x 100</i>	5%	5%	0,0150%	0,02%	1,74%	1,96%
	<i>Tempestività</i>	<i>Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione (se necessita per il rilascio di parere da parte di altri settori/uffici)</i>	3gg	3gg	3gg	3gg	2 gg	2gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Utilizzo personale del servizio</i>	<i>N° provvedimenti (Autorizzazioni) presentate / N° personale dedicato</i>	500	539	5023	1103	4203	867

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

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Apertura settimanale sportello</i>	<i>N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio x 100</i>	75%	78%	78%	78%	78%	81%
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Rettifica provvedimenti</i>	<i>N° di Autorizzazioni rettificcate per errori / N° autorizzazioni rilasciate x 100</i>	5%	0%	0%	0%	0%	1%
	<i>Tempestività</i>	<i>Grado tempestività rilascio autorizzazioni segnaletica stradale</i>	<i>N° giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione</i>	30gg	30gg	30gg	30gg	30gg	30 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Utilizzo personale del servizio</i>	<i>N° provvedimenti rilasciati / N° personale dedicato</i>	50	133	63	96	95	137

Servizio	GESTIONE RIFIUTI								
	Indicatori di performance del servizio								

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>n. utenze domestiche servite con modalità di raccolta porta a porta differenziata</i>	<i>n. utenti serviti/n. cittadini</i>	50%	100%	100%	100%	100%	100%
		<i>percentuale totale di rifiuti differenziati raccolti</i>	<i>kg. rifiuti differenziati/kg rifiuti totali raccolti</i>	50%	60,86%	72%	73%	75%	74%

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

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	<i>n. utenti ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. utenti/abitanti) x 10000</i>	16	29,2	38,6	12,9	6,6	4,11
		<i>n. biciclette ogni 10.000 abitanti</i>	<i>(n. biciclette/abitanti) x 10000</i>	6	9,7	9,70%	4,9	3,6	3,70
		<i>media ritiri al giorno</i>	<i>(n. ritiri/giorni di servizio)</i>	10	13,9	11,23	12,46	7,42	6,04
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	si	si	si	si	si
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>n. di reclami annui presentati</i>	<i>n. reclami/n. iscritti</i>	<0,50%	0	0	0	0	16,67%

SISTEMA GESTIONI MUSEALI									
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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%	86%	86%	98%	98%	98%
		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%	50%	88%	46%	1%	4%
		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%	94%	96%	68%	86%	95%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità materiale informativo	Nr punti informativi anche multimediali	10	11	13	17	15	15
	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% esiti positivi	100% 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	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	60%	61%	78%	39%	20%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer uguali o superiori a "interessante"/totale giudizi di customer	95%	96%	78%	95%	97%	98%

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Eventi e Manifestazioni</i>	<i>numero degli eventi</i>	superiore a 400	470	432	482	412	544
		<i>Partecipazione del pubblico alle iniziative</i>	<i>Numero utenti</i>	superiore a 350.000	513.984	557.101	544.162	578.396	546.023
		<i>Promozione turistica</i>	<i>n. collaborazioni</i>	superiore a 6	6	12	17	23	19
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di reperimento delle informazioni</i>	<i>N° accessi sito, Kube, pannelli luminosi,</i>	non inferiore a 80.000	10.000	100	63.141	51.773	54.071
	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Gradimento degli eventi proposti</i>	<i>N. sponsor privati</i>	superiore a 10	22	33	30	23	19
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempestività nelle risposte turistiche</i>	<i>Immediata al ricevimento (telefonicamente o tramite e_mail)</i>	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	in giornata lavorativa	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%	74%	100%	100%	95%	89%
	<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	95,71%	53%	66%	50%	42%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA			<i>report delle rassegne e rassegna stampa</i>	superiore a 5	6	2	4	5	6

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Grado di evasione delle richieste	(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)	33/36 (orario estivo 30/33)
	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% di esiti positivi	100% 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	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	42;0	36; 0	38; 0	31; 0	32; 0

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

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Assegnazioni effettuate	$(n.\text{alloggi assegnati}/\text{alloggi disponibili}) * 100$	70%	82%	56%	55%	63%	96%
		Ore di apertura sportello	$(n.\text{ore apertura Sportello Informativo}/n.\text{ore di servizio}) * 100$	non < al 70%	44,4	26%	21%	20%	26%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni	n.graduatorie pubblicate	non < a 4	4	8	4	2	2
	Qualità tecnica	Controlli effettuati sulle pratiche ingruatoria	$(n.\text{pratiche verificate}/n.\text{domande in graduatoria}) * 100$	20%	25%	38%	48%	27%	13%
		Controlli effettuati sulle pratiche in assegnazione	$(n.\text{pratiche regolarizzate}/n.\text{domande controllate}) * 100$	40%	38%	27%	33%	10%	5%
		ore di ricevimento specifico per colloqui personalizzati	$(n.\text{ore di colloquio}/\text{ore di sportello}) * 100$	non < al 30%	44,50%	25%	30%	39%	32%
	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	25	30	max 30 gg.	20 gg

Servizio	SOSTEGNO AFFITTO
	Indicatori di performance dei servizi

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
	QUANTITA'	domande evase	$(n.\text{domande evase}/n.\text{domande presentate}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		domande accolte	$(n.\text{domande accolte}/\text{domande evase}) * 100$	70%	99%	98%	83%	100%	88%
		grado di accessibilità del servizio	$(n.\text{ore apertura Sportello Informativo}/n.\text{ore di servizio}) * 100$	non < al 70%	78%	78%	26%	20%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità delle informazioni	$(\text{comunicazioni delle motivazioni di rigetto della domanda della domanda}/\text{domande rigettate}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	grado di evasione delle richieste di informazione	$(n.\text{risposte fornite}/\text{richieste informazioni}) * 100$	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		ricorsi avverso rigetto domanda	$(\text{ricorsi presentati}/\text{domande rigettate}) * 100$	< al 10%	0	0%	0%	0%	4%
	Tempestività	Tempestività della liquidazione	giorni intercorrenti tra l'adozione della determina di accoglimento della domanda e la liquidazione del contributo	non > a 20 gg.	20	15	20	15	nd
EFFICIENZA	Economica	Recuperi di spesa conseguenti ai controlli sulle autocertificazioni	$\text{Contributi non assegnati}/\text{totale della spesa delle domande presentate}$	non < al 20%	2%	10%	2%	4%	7%

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

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria portati a conclusione</i>	almeno pari a 700	903	1877	1845	2589	925
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria progettati</i>	num. garantito di interventi progettati pari a 6	19	3	11	53	21
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	almeno pari all'80%	86,80%	94,80%	90,56%	94,76%	93,77%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente</i>	<i>numero di canali d'accesso per avviare le richieste d'intervento ed ottenere informazioni sullo stato attuativo</i>	pari a 3	3	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>	minimo dell'80%	90,46%	65,12%	67,32%	95,00%	84,97%
	<i>Tempestività</i>	<i>Tempo di attuazione degli interventi manutentivi segnalati e/o ritenuti rilevanti</i>	<i>Tempo massimo intercorrente tra le segnalazioni/rilevazioni e l'intervento effettuato</i>	massimo gg. 60	20 gg	13gg	15gg	15gg	15 gg

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI – 2019
Indicatori di performance del servizio	

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria portati a conclusione</i>	almeno pari a 400	610	1057	1845	1011	908
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria progettati</i>	almeno pari a 5	22	9	11	16	22
		<i>Grado di evasione delle richieste</i>	<i>(numero di risposte effettuate/richieste pervenute)*100</i>	= o > 80%	85%	95%	90,56%	90,32%	92,08%
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	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%	95%	96%	67,32%	96,50%	93,61%
	<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	40 gg	35 gg	15gg	15gg	15 gg

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

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Interventi di manutenzione ordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione ordinaria effettivamente completati</i>	n. interventi garantiti pari a 600	1242	837	586	996	1176
		<i>Interventi di manutenzione straordinaria effettuati</i>	<i>n. interventi di manutenzione straordinaria realizzati</i>	n. interventi garantiti e realizzati pari a 8	53	13	27	19	2
		<i>interventi giornalieri antighiaccio</i>	<i>n. giorni coperti dal servizio</i>	n. interventi garantiti 20	31	11	27	23	12
QUALITA'	Accessibilità	<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	3
	Tempestività	<i>Soddisfimento delle anomalie segnalate</i>	<i>tempo minimo di intervento o di risposta, su segnalazione espressa in giorni</i>	Giorni: 30	30	30	30	15	15
EFFICIENZA	Tecnica	<i>Grado di incidenza delle verifiche delle segnalazioni</i>	<i>(n. sopralluoghi effettuati / n. segnalazioni)*100</i>	n. sopralluoghi effettuati: 80%	100%	100%	100%	100%	100%

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE
	Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	
	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%	100%	
	Qualità tecnica	Verifica dei requisiti giuridici	<i>(nr. proposte di deliberazioni revisionate/totale deliberazioni di consiglio comunale)*100</i>	80%	39%	32%	38%	24%	42%	
	QUALITA'	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	7gg	7gg	6gg
		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	1 giorno	1gg				
		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	7gg	7gg
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	<i>Percentuali di valutazioni superiori a sufficiente /questionari distribuito ai consiglieri comunali</i>	= o > a 80%	86%	non effettuata	99%	non effettuata	98%	

Servizio	GIUNTA COMUNALE
	Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Livello di digitalizzazione</i>	<i>(nr.provvedimenti digitalizzati/totale provvedimenti prodotti) *100</i>	100	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
QUALITA'	Qualità tecnica	<i>Verifica dei requisiti giuridici</i>	<i>(numero di proposte revisionate/totale deliberazioni di giunta comunale)*100</i>	50%	5%	5%	5%	5,00%	10,54%
	Tempestività	<i>Tempi medi pubblicazione all'Albo Pretorio Informatico</i>	<i>n. di giorni intercorrenti mediamente tra la presa in carico dell'informazione e la sua pubblicazione sul sito.</i>	3 giorni	1 giorno	1 gg	1 gg	1 gg	1gg
		<i>Tempi medi pubblicazione atti di giunta comunale</i>	<i>nr. giorni intercorrenti tra l'approvazione del provvedimento e la sua pubblicazione sul sito</i>	3 giorni	3 giorni	3 gg	3 gg	3 gg	3gg

Servizio	BILANCIO								
	Indicatori di performance del servizio								

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUALITA'	Qualità tecnica	Capacità di programmazione dell'entrate correnti extratributarie - Area risorse	(accertamenti entrate correnti extratributarie (Tit.III)/previsione iniziale entrate correnti extratributarie (Tit.III))*100	101%	96%	124,33%	116,37%	131,00%	116,94%
		Capacità di programmazione delle spese correnti (grado di trasformazione delle previsioni in impegni) - Area risorse	(impegni spesa corrente (Tit.I)/previsione iniziale spesa corrente (Tit.I))*100 (dati Rendiconto della Gestione)	95%	88%	84,59%	79,30%	82,00%	71,98%

Servizio		SPESA							
		Indicatori di performance del servizio							
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUALITA'	Qualità tecnica	capacità smaltimento dei debiti pregressi in spesa corrente - Area Risorse	$(\text{pagamenti residui passivi in spesa corrente (Tit.I)} / \text{residui passivi all'1/1 in spesa corrente}) * 100$	89%	80%	83%	95%	93%	93%
		qualità dello smaltimento dei debiti pregressi in spesa corrente - Area Risorse	$(\text{residui passivi con più di 2 anni di anzianità in spesa corrente (Tit.I)} / \text{totale residui passivi in spesa corrente}) * 100$	5%	15,50%	0%	0%	0%	0%
		formazione debiti in spesa corrente a fine esercizio - Area Risorse	$(\text{residui passivi di nuova formazione in spesa corrente (Tit.I)} / \text{impegni spesa corrente}) * 100$ <i>(dati Rendiconto della Gestione)</i>	19%	14%	9,87%	14,81%	25,00%	25,39%

Servizio									
IMPEGNI									
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Rilevazione impegni di spesa	numero di impegno contabilizzati	2884	3910	3010	3462	3184	3233
			(dati procedura informatica gestione bilancio)						
QUALITA'	Tempestività	Tempo rilascio visto/parere di regolarità contabile	numero giorni necessari dal ricevimento degli atti	3gg	2gg	1,5 gg	1,5 gg	1,5gg	1,5gg
			(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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUALITA'	Qualità tecnica	capacità recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Area Risorse	$(\text{riscossioni residui attivi correnti (Tit.I-III)} / \text{residui attivi correnti all'1/1}) * 100$	76,40%	63,11%	72,09%	65,50%	66,66%	52,64%
		qualità del recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Area Risorse	$(\text{residui attivi correnti con più di 5 anni di anzianità (Tit.I-III)} / \text{totale residui attivi correnti}) * 100$	0,00%	0,02%	0,00%	0,01%	1,07%	2,14%
		formazione crediti correnti a fine esercizio (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Area Risorse	$(\text{residui attivi correnti di nuova formazione (Tit.I-III)} / \text{accertamenti entrate correnti}) * 100$	28,40%	21,98%	21,08%	31,73%	24,83%	24,73%
	Tempestività	velocità di riscossione delle entrate correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II)- Area Risorse	$(\text{riscossioni entrate correnti ai Tit.I-III} / \text{accertamenti entrate correnti ai Tit.I-III}) * 100$ (dati Rendiconto della Gestione)	71,60%	75,02%	78,92%	68,88%	75,17%	75,27%

REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE									
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>Grado di accesso ai bandi</i>	<i>(N. progetti presentati/N. bandi esaminati)*100</i>	13%	21,00%	17%	44,44%	17,00%	31,94%
		<i>Progetti finanziati</i>	<i>(N. progetti finanziati/nr. Progetti presentati)*100</i>	50%	38,10%	100%	40%	141%	52%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	<i>Approfondimenti contenuti bandi</i>	<i>(nr richieste di approfondimento/nr. Schede informative pubblicate)*100</i>	15%	21,00%	30%	44%	52%	65%
	<i>Economica</i>	<i>Grado di finanziamento concesso</i>	<i>(ammontare contributi concessi/totale spesa del progetto)*100</i>	60%	85,00%	58%	59%	91%	65%

PROVVEDITORATO									
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Percentuale gare on line sul totale delle gare effettuate	$N. \text{ gare on line} / N. \text{ gare complessive}$	0,30	0,91	0,88	1,00	1,00	1,00
		N. affidamenti per beni e servizi	sommatoria gare pubbliche, procedure negoziate e affidamenti diretti	86	250	242	197	886	688
QUALITA'	Accessibilità	Report monitoraggio spese soggette a limite	evidenza delle spese soggette ai limiti normativi	2	12	12	13	12	12
EFFICIENZA	Economica	Riduzione spesa contratti assicurativi	spesa contratti assicurativi stipulati nell'anno/spesa assicurativa anno precedente	10%	11,86%	1,83%	83,00%	0,00%	0,00%
		Impegni spesa vs anno precedente	variazione rispetto all'anno precedente/ammontare speso anno precedente riferita ai fondi economici	61,00%	27,96%	19,90%	-16,07%	-0,10%	13,13%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Miglioramento tempistica di acquisto spese in economia (espresso in giorni)	tempo intercorrente tra richiesta e fornitura effettiva	15	7	2,60	2,60	1,19	2,80

Servizio	RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Soggetti coinvolti	$(\text{Sogg. colpiti da accertamento} / \text{Sogg. anagrafe tributaria}) * 100$	1,58%	2,61%	2,87%	7,18%	6,38%	6,94%
QUALITA'	Accessibilità	Presenza di carta servizi	Carta dei servizi on line	si	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%	9,61%	10,25%	15,69%	14,30%	15,12%
		Grado correttezza avvisi accertamento TARSU	$(\text{n}^\circ \text{annullamenti} / \text{n}^\circ \text{avvisi accertamento}) * 100$	1%	0,25%	4,24%	5,68%	0,97%	11,57%
EFFICIENZA	Tecnica	Importo medio avvisi accertamento IMU	$\text{Importo avv. acc. IMU} / \text{n}^\circ \text{avvisi accertamento}$	(ICI): 1.684	1.505	990	646	1090	1018
	Economica	Tasso recupero evasione IMU	$(\text{Tot. importo avv. acc. IMU} / \text{Tot. Gettito IMU ordinario (dello stesso anno d'imposta)}) * 100$	11%	6,67%	6,35%	13,91%	21,89%	20,19%
		Tasso recupero evasione TARSU	$(\text{Tot. imp. avv. acc. TARSU} / \text{Tot. Gettito TARSU ord. (dello stesso anno d'imposta)}) * 100$	2%	4,96%	7,91%	8,06%	7,61%	7,67%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di accettazione imposizione	$(\text{n}^\circ \text{ricorsi tributari} / \text{n}^\circ \text{atti impositivi}) * 100$	0,96%	0,11%	0,30%	0,13%	0,33%	0,22%

Servizio	SERVIZI TRIBUTI								
	Indicatori di performance del servizio								
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		consulenze IMU - TaRSU - COSAP fino al 2015	n° consulenze IMU - Tasi-TaRSU-COSAP fino al 2015 / n° denunce variazione IMU- Tasi -TaRSU-COSAP fino al 2015	179%	228%	215%	154%	142%	117%
QUALITA'	Accessibilità	N. accessi al sito del servizio	N. accessi	120.462	89.636	69071	64432	70037	62330
		Ore apertura settimanale	ore apertura sportelli / ore servizio settimanale	77%	75%	77%	67%	67%	67%
		Presenza di carta servizi	carte di servizio on line	SI	SI	SI	SI	si	si
	Qualità tecnica	Grado di contenzioso tributario con esito positivo con il comune	sentenze tributarie con esito positivo nell'anno /totale sentenze tributarie nell'anno	50%	9/4	80%	75%	100%	92%
EFFICIENZA	Tecnica	Controlli effettuali sulle autodichiarazioni tributarie	Autocertificazioni ai fini tarsu sottoposte a controllo/totale autocertificazioni tarsu	95%	90,90%	95%	0%	100%	100%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer con valutazione complessiva pari a "positivo"/totale customer riscontrate	99%	43%	25%	25%	38%	57%

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE								
	Indicatori di performance del servizio								

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>rapporto dipendenti / popolazione</i>	<i>totale dipendenti in servizio a tempo indeterminato / n. abitanti</i>	< 1%	0,964%	0,972%	0,967%	0,862%	0,852%
		<i>% posti coperti su dotazione organica</i>	<i>(posti coperti / posti dotazione organica) *100</i>	>90% dei posti previsti	92,65%	93,45%	93,18%	83,82%	82,89%
		<i>media incarichi di lavoro autonomo conferiti per Settore all'anno</i>	<i>incarichi di lavoro autonomo conferiti / n. Settori</i>	< anno precedente - Media 1,5 (incarichi attribuiti con spese bilancio corrente, escluse vincolate)	1,17	1,00	0,50	0,50	0,92
QUALITA'	Qualità tecnica	<i>Grado di attendibilità dei contenuti del programma annuale degli incarichi</i>	<i>Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo degli incarichi conferiti.</i>	trimestrale	eseguito trimestralmente	eseguito trimestralmente	eseguito trimestralmente	eseguito trimestralmente	eseguito trimestralmente
		<i>Grado di attendibilità delle proiezioni di spesa di personale</i>	<i>Periodicità delle rilevazioni di verifica sullo stato effettivo della spesa.</i>	mensile	eseguito mensile	eseguito mensile	eseguito mensile	eseguito mensile	eseguito mensile
	Tempestività	<i>Tempestività aggiornamento Sito</i>	<i>n. giorni intercorsi tra aggiornamenti della sezione personale con riferimento agli atti inerenti le politiche del personale</i>	entro i 5 giorni successivi all'esecutività dell'atto adottato	eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni	eseguito nei 5 giorni
EFFICIENZA	Economica	<i>% spesa di personale su spesa corrente</i>	<i>(spesa personale / spesa corrente) *100</i>	mantenimento della spesa di personale sotto il 50% del valore della spesa corrente	34,40%	32,60%	33,20%	32,45%	33,46%
		<i>costituzione fondo dipendenti</i>	<i>fondo dipendenti = / < fondo anno 2010</i>	Fondo annuale in riduzione rispetto a fondo 2010 di € 2.447.515,19	€ 2.233.086,68 (cessata norma del limite 2010)	2.224.288 nuovo limite: fondo 2015	2.220.130 nuovo limite: fondo 2016	2.243.188 (E' rispettato il limite fondo 2016)	2.028.801
		<i>costituzione fondo dirigenti</i>	<i>fondo dirigenti = / < fondo anno 2010</i>	Fondo annuale in riduzione rispetto a fondo 2010 di € 744.324,33	602.366,69 (cessata norma del limite 2010)	602.366,69	593.542,00	602.366,69	600.644,13

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		ore di lavoro settimanali garantite in tutto l'ente	$(n. \text{ ore } \underline{\text{complessive}} \text{ di lavoro effettuate} / n. \text{ ore } \text{teoriche contrattuali da effettuare}) * 100$	presenza superiore all'85% della presenza contrattuale	87%	88%	86%	85%	86%
		n. dipendenti a tempo pieno gestiti in forma automatizzata	$(n. \text{ dipendenti gestiti automatizzati} / n. \text{ dipendenti in servizio}) * 100$	>95%	100%	100%	100%	100%	100%
		n. dipendenti a tempo parziale gestiti in forma automatizzata	$(n. \text{ dipendenti gestiti automatizzati} / n. \text{ dipendenti in servizio}) * 100$	>95%	100%	100%	100%	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	38	46	35	39	33
	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				
		Publicazione dati inerenti i tassi di assenza	Publicazione dati mensili	pubblicazione mensile entro il giorno 15 del mese successivo	pubblicazione regolare				
EFFICIENZA	Tecnica	Tipologie di orario gestite (articolazioni orari, turni, cicli-turno ecc.)	n. tipologie di orario gestite su numero di dipendenti	<10%	8,08%	7,44%	7,45%	8,01%	7,11%
		tasso di presenza del personale in servizio su base mensile	$(n. \text{ giorni lavorativi} / n. \text{ giorni lavorativi}) * 100$	>80%	82,07%	83,10%	82,72%	80,97%	82,14%
		tasso di assenza del personale in servizio su base mensile (tiene conto di tutte le tipologie di assenza esclusi i recuperi)	$(n. \text{ giorni di assenza} / n. \text{ giorni lavorativi}) * 100$	<20%	17,93%	16,90%	17,28%	19,03%	17,86%

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		dipendenti formati	$(\text{numero dipendenti formati su totale dei dipendenti}) * 100$	>58%	68%	75%	67%	93%	95%
		formazione erogata	$(\text{numero corsi organizzati} / \text{numero corsi inseriti nel PF}) * 100$	>80%	95%	95%	88%	87%	85%
QUALITA'	Qualità tecnica	customer sui docenti	attesta il gradimento dei docenti: percentuale di gradimento su 100%	>80%	85%	85%	90%	92%	93%
	Tempestività	iscrizione a corso di formazione	giorni dalla richiesta del corso alla predisposizione determinazione di impegno di spesa	<10 gg	5gg	5gg	5 gg	6gg	7gg
		piano formativo	giorni intercorrenti dall'approvazione alla pubblicazione su intranet e portale del Piano Formativo	<7 giorni dall'adozione del piano	5gg	5gg	6 gg	6gg	6gg
EFFICIENZA	Tecnica	banca dati formazione	numero giorni per inserimento di ciascun corso	<10 gg	8gg	8gg	7gg	7gg	7gg
		attestati di partecipazione	numero giorni per invio attestati	<30 gg	18gg	18gg	20 gg	20gg	19 gg
	Economica	costo procapite	costo complessivo corsi organizzati / dipendenti formati	<80 €	46,03	38.98	47euro	24 euro	30 euro
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		questionario di gradimento del corso	attesta il gradimento del corso : percentuale di gradimento su 100%	>80%	85%	85%	90%	92%	93%

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA
	Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>visitatori unici sito</i>	<i>numero visitatori unici</i>	almeno 600.000	494.756	458.642	568.094	463.229	449.581
		<i>nuovi contenuti pubblicati su facebook</i>	<i>numero nuovi contenuti pubblicati</i>	>40	superiore a 40	superiore a 40	superiore a 40	1.374	1.455
		<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 243	Il dato è 263	Il dato è 628	Il dato è 383	655
		<i>aggiornamento schede banca dati</i>	<i>numero schede aggiornate/ numero totale schede presenti in banca dati</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		<i>produzioni di prodotti grafici realizzati internamente</i>	<i>(n. produzioni grafiche interne/ produzioni grafiche totali)*100</i>	superiore al 95%	96%	96%	96%	88%	94%
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%	1,66%	1,82%	2,10%	2,07%	1,64%
		<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%	100%	100%
	Tempestività	<i>Tempestività di pubblicazione</i>	<i>nr. Giorni intercorrenti tra il ricevimento dell'informazione alla pubblicazione sul sito</i>	inferiore a 2 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo				

Servizio	GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI
	Indicatori di performance del servizio

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>reclami evasi</i>	<i>(numeo reclami evasi in termini di istruttoria/numero totale reclami ricevuti)*100</i>	90% di reclami evasi sul totale dei reclami ricevuti	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>punti di raccolta dei reclami al front office e online</i>	<i>punti di raccolta reclami</i>	non inferiore a 3	4	5	5	5	5
	<i>Tempestività</i>	<i>invio dei reclami agli servizi/uffici interni</i>	<i>giorni lavorativi che intercorrono tra il reclamo ricevuto dal cittadino e l'invio agli servizi/uffici interni per la risposta.</i>	non superiore a 3 giorni lavorativi	2-3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
		<i>risposta al cittadino</i>	<i>(riposte date prima del termine massimo di 30 giorni come previsto da regolamento/ sul numero totale reclami)*100</i>	95%	91%	97%	98%	94%	96%
		<i>risposta ai reclami</i>	<i>giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta al cittadino</i>	17	12	9	12	13	12

APPALTI									
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		gare in gestione	(n. gare effettuate/affidamenti da attivare)*100	80%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	grado di accessibilità del servizio	(n. faq pubblicate/richieste di chiarimenti) *100	90%	100%	100%	100%	100%	100%
		Accessibilità delle informazioni	(n.affidamenti pubblicati/gare esperite)*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Qualità tecnica	consulenze fornite	(n. consulenze ad operatori interni /n. richieste)*100	90%	100%	100%	100%	100%	100%
		gare esperite positivamente	(n. affidamenti senza ricorsi/n. gare esperite)*100	100%	100%	4%	0%	100%	100%
	Tempestività	Tempestività dell'attivazione della procedura di gara	n. gg. intercorrenti tra data approvazione progetto e pubblicazione bando	non > a 30 gg.	18gg	20gg	20gg	10 gg	15 gg
EFFICIENZA	Tecnica	ricorso a consulenze esterne	con ricorso a consulenze esterne/gare esperite*100	non > al 5%	0%	0%	0%	0%	0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		rilevazioni di customer	schede di rilevazioni raccolte /utenti*100	non < al 10%	non effettuata	100%	100%	78%	100%
		grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer non inferiori a buono /Totale giudizi di customer*100	non < al 50%	non effettuata	100%	100%	90%	100%

Servizio	GESTIONE PARCO AUTOMEZZI								
	Indicatori di performance del servizio								

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Auto parco automezzi in rotazione	$(\text{auto assegnate in rotazione} / \text{totale parco automezzi}) * 100$	3%	3,60%	3,80%	2,82%	2,82%	2,82%
		Auto parco automezzi in rotazione	$(\text{auto assegnate ad uso esclusivo} / \text{totale parco automezzi}) * 100$	97%	96,40%	96,30%	97,18%	97,18%	97,18%
QUALITA'	Accessibilità	Schede dati parco automezzi	settori utilizzatori del parco automezzi destinatari di schede informative	100%	100%	100%	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	15 giorni	15 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	30 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di utilizzo medio degli automezzi	$\text{km percorsi automezzi} / \text{totale automezzi}$	8.000 km	8756 km	7.121 km	7.042 km	7.014 km	7.203 km
	Economica	Limite di spesa parco automezzi	30% spesa impegnata rispetto al 2011	21569,22 - Limite decorrenza 2015 euro 12.941,53	11.914,38	12.449,31	13.289,84	15.089,49	14.450,41
		Autofinanziamento della spesa parco automezzi	$\text{totale spesa parco automezzi} / \text{totale entrata da aste pubbliche beni mobili}$		0%	0%	0%	0%	0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione per l'utenza	$n \text{ giudizi positivi} / n. \text{ giudizi complessivi}$		n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Servizio	Sistema Informativo Territoriale								
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
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%	7%	100%	93%	93%	100%
		Media annua degli elaborati planimetrici residui inseriti nel DBT	N. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / N. elaborati planimetrici residui (annualità pregresse)	30%	7%	15%	36%	23%	13%
		Media annua di elaborazioni soddisfatte	N. elaborazioni informatiche soddisfatte / N. elaborazioni informatiche richieste	80%	68%	77%	83%	90%	100%
		Manutenzione della rete GPS	N. monografie elaborate / N. nuovi chiodi GPS posizionati	90%	75%	71%	nessun nuovo chiodo GPS posizionato nel 2017	nessun nuovo chiodo GPS posizionato nel 2018	nessun nuovo chiodo GPS posizionato nel 2019
		Media annua numeri civici assegnati	N. civici assegnati / N. accessi aperti	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Accessibilità		Grado di accessibilità del servizio	N. Canali disponibili / N.Canali Potenziali (tel, sportello, web, intranet, ...)	77%	77%	77%	77%	70%	70%
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	elenco dei servizi SIT disponibile on line - scheda internet	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(9), CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(27), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie storiche, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(35), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie storiche, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(39), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie storiche, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	52: visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(41), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie storiche, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure	55: visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale(44), statistiche territoriali, CDU, estratti mappa, monografie, consultazione pratiche edilizie storiche, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure, ordinanze
		Grado medio di qualità topologica negli oggetti geometrici del DBT	N.oggetti topologicamente corretti / N. oggetti totali	96%	96%	99%	98%	98%	98%

QUALITA'	Qualità tecnica	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%	96%	90%	92%	94%
		Grado di giusta classificazione degli oggetti DBT	Numero di oggetti del DBT erroneamente classificati rispetto le specifiche della regione	83	40	30	38	36	34
		Grado di automatizzazione erogazione estratti di mappa	N estrazioni automatiche / Totale estrazioni (automatiche + estraz. con richiesta di intervento)	90%	88%	93%	95%	77%	92%
		formazione interna	Numero di ore di corsi, incontri formativi/informativi tenuti, per migliorare l'uso di software avanzato all'interno dei servizi comunali	0	nessun corso fatto	115 (73 per accertamenti catastali, 30 per Occupazione suolo pubblico, 8 per accertamenti concessioni suolo pubblico, 2 per le fontanelle e 2 per le scritte vandaliche)	26 (4 ore per Assistenti sociali, 6 per Ragioneria, 8 per Edilizia Privata, 4 per Occupazione suolo pubblico Eventi e 4 per Pubblici Esercizi)	6 ore (2 per Ragioneria, 4 per Lavori Pubblici)	8 ore per attività produttive (mercati e fiere)
	Tempestività	Tempestività della presa in carico	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e l'accesso al servizio	5 giorni	5 giorni	5 giorni	5 giorni	4 giorni	4 giorni
		Tempestività risposta web	Secondi di risposta WEB - riquadro centrale cartografia interattiva	11 secondi	7 secondi	10 secondi	15 secondi	12 secondi	12 secondi
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza tecnica dell'interoperabilità dell'ufficio SIT con altri uffici	Numero di tipologia di oggetti del DBT predisposti dal SIT per essere gestiti autonomamente dagli uffici competenti del dato	4	nd	6	0	2	0
	Economica	Risparmio Stampe	N. estrazioni digitali (stampe evitate) x costo medio stampa	125 €	170 €	340 €	290 €	170 €	185 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza (interna)	Media dei giudizi Custmer Satisfaction	faccine: 15 verdi, 0 gialle, 0 rosse su un totale di 15 questionari inviati e 15 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	Valutazione buona: 7, 0 media, 0 pessima su un totale di 9 questionari inviati e 7 ritornati	Valutazione buona: 16, 0 media, 0 pessima su un totale di 25 questionari inviati e 16 ritornati	Valutazione buona: 10, 0 media, 0 pessima su un totale di 17 questionari inviati e 10 ritornati

Servizio									
SERVIZI STATISTICI									
Indicatori di performance del servizio									
Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Standard di performance	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		<i>N° prezzi al consumo rilevati annualmente</i>	<i>prezzi rilevati / prezzi ipotizzati</i>	>90%	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	<i>Pubblicazione annuario statistico</i>	<i>n. tabelle pubblicate / n. tabelle previste</i>	>90%	100%	Non presentato	100%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	<i>Fornitura dati statistici a soggetti diversi</i>	<i>n. giorni dalla richiesta</i>	entro 30 giorni	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 42)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 50)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni (dati 48)	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni	Tutti i dati richiesti sono stati forniti entro 30 giorni
		<i>Pubblicazione annuario statistico</i>	<i>entro 365 giorni conclusione anno rilevato</i>	entro 31 dicembre dell'anno successivo	Annuario presentato il 4 dicembre 2015	Non presentato	Annuario presentato il 14 dicembre 2017	Annuario presentato il 11 dicembre 2018	Annuario presentato il 10 dicembre 2019

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 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019
QUANTITA'		Grado di contenzioso annuo	$(n. vertenze giudiziali rilevate nell'anno/pratiche oggetto di contenzioso)*100$	30%	20%	0/7 *100	17%	3%	0%
	Tempestività	Tempestività nell'erogazione di pareri interni	$nr. giorni medi intercorrenti tra la richiesta di pareri e il rilascio di risposte$	20 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di contenzioso risolto favorevolmente	$(n^{\circ} di vertenze concluse in senso favorevole/totale vertenze)*100$	80%	86%	85%	85%	100%	81%