



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

All. D

Indicatori di Performance e Standard dei Servizi

Servizi di Polizia Locale e per la Sicurezza

1. Sicurezza stradale e infortunistica
2. Centrale operativa e videosorveglianza
3. Polizia prossimità
4. Protezione Civile
5. Sanzioni e Contenzioso
6. Polizia Commerciale

Servizi demografici

7. Anagrafe
8. Stato civile
9. Elettorale

Servizi per l'infanzia

10. Asili nido
11. Scuole infanzia
12. Scuole Infanzia Statali – Servizio ristorazione scolastica
13. Scuole Primarie Statali – Servizio ristorazione scolastica

Servizi sociali

14. Disabilità
15. Minori e Famiglie
16. Anziani
17. Diritto alla casa

Servizi per i giovani

18. Informagiovani

Servizi per lo sport

19. Attività sportive
20. Impianti natatori
21. Palestre

Servizi del Civico Cimitero

22. Civico Cimitero

Servizi per le periferie e i quartieri

23. Periferie e quartieri

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

- 24. Urbanistica
- 25. Edilizia
- 26. Imprese
- 27. Distretto urbano del commercio
- 28. Luna Park di San Pietro

Servizi ambientali e di mobilità

- 29. Ambiente
- 30. Ecologia
- 31. Ciclo Rifiuti
- 32. Sosta e varchi
- 33. Manutenzione strade

Servizi museali e culturali

- 34. Museo Civico, Archeologico, Civiltà Contadina, Storia Naturale
- 35. Biblioteche
- 36. Cultura ed Eventi
- 37. Turismo
- 38. Distretto Culturale - UNESCO

Servizi relativi al patrimonio della città

- 39. Patrimonio
- 40. Patrimonio di terzi
- 41. Gestione ERP
- 42. Manutenzione del patrimonio edilizio comunale
- 43. Manutenzione strutture scolastiche comunali
- 44. Manutenzione patrimonio ERP
- 45. Verde
- 46. Rigenerazione urbana
- 47. Progettazione

Servizi Consiglio, Giunta Comunale e Partecipate

- 48. Consiglio Comunale
- 49. Giunta Comunale
- 50. Partecipate

Servizi finanziari

- 51. Gestione contabilità e bilancio
- 52. Entrate
- 53. Impegni
- 54. Spesa
- 55. Progetti e risorse
- 56. Tributi

Servizi tributari

- 57. Recupero evasione e elusione fiscale
- 58. Tributi

Servizi del personale

- 59. Formazione
- 60. Gestione risorse umane (non pubblicato)
- 61. Gestione finanziaria risorse umane – Spesa (non pubblicato)
- 62. Gestione finanziaria risorse umane – Entrata (non pubblicato)
- 63. Gestione stipendi e previdenza (non pubblicato)
- 64. Tirocini (non pubblicato)

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

- 65. Comunicazione esterna
- 66. Corrispondenza e protocollo informatico
- 67. Contratti
- 68. Avvocatura

Servizi economato

- 69. Allestimenti
- 70. Provveditorato

Servizi informatici

- 71. Sistema informativo territoriale
- 72. Digitalizzazione
- 73. Infrastrutture tecnologiche (non pubblicato)

SERVIZIO POLIZIA STRADALE E INFORTUNISTICA
Responsabile Sforza Pierluigi

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di servizio di polizia stradale e infortunistica/numero ore attività complessiva)*100	
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.comune.cremona.it/node/498534	per visualizzare attività e competenze	Si
	<i>Tecnica</i>	https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001	Si
		Grado di controlli sul trasporto merci	Numero controlli a vettori internazionali di merci/numero totale controlli merci*100	> 40%
		Grado di contrasto delle violazioni che sono causa di incidente stradale.	(Numero verbali di contestazione per violazione norme specifiche/numero totale verbali di contestazione)*100	> 60%
	<i>Tempestività</i>	Rilascio del rapporto completato di incidente agli utenti aventi titolo	n. di giorni intercorrenti tra rilievo del sinistro e completamento del rapporto	Max 5 gg.
		Tempo medio di intervento su richiesta dei cittadini alla centrale operativa.	n. minuti intercorrenti tra chiamata alla Centrale Operativa e arrivo sul posto.	≤ 20'
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Interventi su richiesta diretta dei cittadini alla Centrale Operativa	n. interventi/n. addetti unità polizia stradale	
	<i>Economica</i>	Riduzione dei costi per nuove postazioni di videosorveglianza	adesione bandi nazionali e regionali	Si
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a mediamente su una % del campione di utenti	> 70%
		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari somministrati	≥ 95%

SERVIZIO CENTRALE OPERATIVA E VIDEOSORVEGLIANZA**Responsabile Sforza Pierluigi**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura del Servizio	(Numero di ore di servizio di centrale operativa e videosorveglianza/numero ore attività complessiva)*100	
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420844	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001	Si
		Ottimizzazione dei tempi di risposta. Tempo medio intercorrente fra la richiesta telefonica e l'arrivo sul posto degli operatori	Tempo medio intercorrente fra la richiesta telefonica e l'arrivo sul posto degli operatori	≤ 20'
	<i>Tempestività</i>	Grado di evasione delle richieste pervenute	n. richieste pervenute/ n. evase *100	≥ 90%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di adesione alle richieste delle Forze dell'ordine	n. risposte accesso videosorveglianza/ n. richieste accesso *100	100,00%
	<i>Economica</i>	Riduzione dei costi per nuove postazioni di videosorveglianza	Adesione bandi nazionali e regionali	Si
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO POLIZIA PROSSIMITA'
Responsabile Sforza Pierluigi

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di Polizia di Prossimità/numero ore attività complessiva)*100		
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/421477	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	
		https://www.comune.cremona.it/node/421494	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	
		https://www.comune.cremona.it/comitati-quartiere	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	
	Tecnica	https://www.comune.cremona.it/node/478226		certificazione ISO9001	Si
		Casi complessi trattati dagli Agenti di quartiere (situazioni che prefigurano una serie di interventi, anche con il supporto di altre unità specialistiche)		Numero di casi complessi trattati	>200
		Servizio di prossimità nei quartieri centrali e periferici		Numero di pattuglie appiedate nei quartieri	>5000
		Interventi sul territorio dei quartieri da parte della Polizia Locale		Numero complessivo degli interventi da parte delle diverse unità del servizio	
Tempestività					
EFFICIENZA	Tecnica	Servizio di prossimità nei quartieri centrali e periferici	numero di controlli nei parchi	> 400	
		Attività di controllo anagrafico	numero casi di residenze/cancellazioni trattati	≥ 4.000	
		interventi negli edifici di edilizia residenziale pubblica (ALER e Comune)	circolazione stradale all'interno delle aree condominiali, danneggiamento beni comuni, occupazioni abusive e		
	Economica				
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfactionsuperiori a mediamente su una % del campione di utenti	>80%	
		Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati	≥ 95%	

SERVIZIO **PROTEZIONE CIVILE**
Responsabile **Bertozi Gabriele**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		n° ordinanze	n° ordinanze	15
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	Richieste di accesso evase	n° richieste accesso / n° richieste *100	100%
	<i>Tecnica</i>	Grado di interventi conclusi rispetto al totale	n° interventi conclusi / n° interventi totali *100	100%
	<i>Tempestività</i>	Procedure evase	n. giorni intercorrenti la presentazione dell'istanza e la relativa evasione	≤5
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>			
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO	SANZIONI E CONTENZIOSO
Responsabile	Sforza Pierluigi

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di servizio uffici sanzioni e contenzioso/numero di ore attività complessive)*100		
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420847	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	
		https://estrattocontotributi.comune.cremona.it/contravvenzione.php	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	
	Tecnica	https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001		Si
		Tutela del cittadino attraverso la notificazione degli atti sanzionatori	N. di atti di accertamento registrati nei 7 gg./totale accertamenti registrati*100 (atti accertati dagli Agenti)		95,00%
		Grado di postalizzazione inferiore al limite normativo del Codice della Strada previsto in 90 gg.	Atti postalizzati entro 70 gg/totale atti postalizzati*100		≥ 80%
	Tempestività	tempestività procedimenti di postalizzazione	n. giorni intercorrenti dalla data accertamento alla data di postalizzazione		≤ 7 gg
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza del servizio di accertamento	media delle sanzioni elevate nel triennio/n.addetti all'accertamento		
	Economica				
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a buono su una % del campione di utenti	>80%	
		Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati	≥ 95%	

SERVIZIO POLIZIA COMMERCIALE
Responsabile Sforza Pierluigi

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di servizio di Polizia Commerciale/numero di ore attività complessive)*100	
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421047	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001	Si
		Grado di contrasto all'abusivismo	(numero accertamenti sanzionatori per abusivismo/numero di ispezioni presso le sedi di attività commerciali, artigianali e pubblici esercizi)*100	> 25%
	<i>Tempestività</i>	Garanzia di invio del "rapporto di mercato" all'Ufficio Commercio	n. giorni	≤ 5
		Garanzia di invio dei consumi energetici al Settore Economato	n. rapporti	24
Garanzia di risposata alle richieste sulla sorvegliabilità dei P.E. richiesta dallo Sportello Unico		n. sopralluoghi effettuati/n. richieste di sopralluogo *100	> 85%	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di verifica orari di utilizzo slot machine	(n. irregolari/n. controlli)*100	> 10% att.ne periodo covid non autorizzate slot
	<i>Economica</i>	Grado di riduzione dell'evasione nel pagamento dei plateatici attraverso la riscossione diretta	n. riscossioni dirette dagli ambulanti presso i mercati/n. totale ambulanti	>95%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a mediamente su una % del campione di utenti	>70%
		Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati	

SERVIZIO ANAGRAFE
Responsabile Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura richieste Carta di Identità	numero di carte di identità rilasciate a fine anno/residenti a inizio anno	8,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420872	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/420872 https://www.comune.cremona.it/node/420872	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://sportelloanagrafe.comune.cremona.it/ https://sportellotelematico.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Grado dei reclami del Servizio Anagrafe	N. dei reclami o contenziosi / totale procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni, variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione))*100	≤1%
		Certificazione del servizio	si/no	Si
		Grado di decertificazione attuato nel Servizio	N. iscrizioni anagrafiche on line / istanze iscrizione anagrafica * 100	35,00%
		Grado dematerializzazione certificati	N. certificati anagrafici emessi in formato digitale /N. certificati anagrafici emessi * 100	30,00%
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	30	
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di efficienza	n. carte identità rilasciate/numero addetti al rilascio C.I.	1941
	Economica	Grado dematerializzazione certificati	N. certificati anagrafici emessi in formato digitale /N. certificati anagrafici emessi * 100	30,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati / totale dei questionari consegnati * 100	95,00%
		Grado di copertura del campione	n- questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	10,00%

SERVIZIO STATO CIVILE**Responsabile Vescovi Mario**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura registrazione eventi di morte di residenti	Numero registrazione event di mortei /Numero Residenti all'inizio anno *100	1,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://sportelloanagrafe.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	<i>Tecnica</i>	Rettifica Atti	N. Atti rettificati / n. atti formati * 100	1,00%
		Grado di decertificazione attuato nel Servizio relativamente agli eventi di morte	N. delle comunicazioni on line agli altri comuni / Decessi relativi a cittadini non residenti * 100	90,00%
	<i>Tempestività</i>	Grado dematerializzazione certificati stato civile	N. certificati stato civile emessi in formato digitale /N. certificati stato civili dematerializzabili emessi * 100	60,00%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado efficienza	n. registrazione atti stato civile /n. addetti alla registrazione	450
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati /totale questionari consegnati*100	90,00%
		Grado di copertura del campione	n- questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	10,00%

SERVIZIO ELETTORALE
Responsabile Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura richieste tessere elettorali	numero di tessere elettorali /elettori iscritti a inizio anno *100	5,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420873	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Iscrizione nelle liste elettorali	Numero variazioni nelle liste elettorali / Numero Comunicazioni Anagrafiche * 100	95,00%
	<i>Tempestività</i>	Tempi per il rilascio della tessera elettorale	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio della tessera elettorale	immediato
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Certificati elettorali	N° certificati elettorali rilasciati / N° certificati elettorali richiesti * 100	98,00%
		Appuntamenti tramite agenda elettronica	Numero appuntamenti in Agenda elettronica / Numero tessere elettorali rilasciate	30,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero ricorsi alla Commissione Elettorale Circondariale/ numero variazioni liste elettorali*100	95,00%

SERVIZIO	ASILI NIDO
Responsabile	Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Percentuale di posti occupati rispetto a posti disponibili	$(N. \text{ posti occupati} / N. \text{ posti disponibili}) * 100$	95,00%
		Percentuale di posti disponibili rispetto alle domande di iscrizione	$\text{numero posti nuovi assegnabili} / \text{numero domande iscrizione ricevute agli atti} * 100$	$\geq 50\%$
		Percentuale di copertura del servizio comunale comprensivo dei posti convenzionati con le realtà private	$(\text{numero di bambini iscritti al nido comunale} + \text{numero di bambini iscritti alle realtà private in convenzione}) / \text{domanda potenziale}$	20,71%
		Numero di domande non accolte per assenza di posti	Numero di domande rimaste in lista d'attesa al 31/12 di ogni anno	15
	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/57	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		Numero giorni di apertura dello sportello di iscrizione presso gli uffici e presso lo sportello telematico	Numero medio giorni di apertura sportello iscrizioni asilo nido	120
		Percentuale di domande pervenute telematicamente	$\text{Numero di domande pervenute con modalità telematica} / \text{numero di domande totali} * 100$	30,00%
		Numero di giorni di apertura del servizio complessivo nel corso del medesimo anno scolastico	numero giorni apertura del servizio comprensivo di eventuale periodo estivo ove richiesto	≥ 200
		Rapporto medio operatore / bambino sezione "lattanti"	Numero dei bambini iscritti / N. educatori di sezione in servizio presso le 4 strutture	7

QUALITA'

<i>Tecnica</i>	Rapporto medio operatore / bambino per le sezioni "miste" "mezzani" o "grandi"	Numero dei bambini iscritti nelle sezioni "non lattanti" / N. educatori di sezione "non lattanti" in servizio presso le 4 strutture	8
	Percentuale di domande complete e corrette pervenute telematicamente	Numero di domande complete e corrette pervenute telematicamente / numero di domande totali pervenute telematicamente*100	50,00%
	Garanzia della continuità educativa	(Numero insegnanti di sezione che sono variate durante l'anno scolastico/ numero insegnanti di sezione complessivo)*100	10,00%
	Percentuale di controlli effettuati sulle autodichiarazioni (dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà art. 47 del D.P.R.445/2000)	n. delle domande verificate/ numero totale domande pervenute	10,00%
	Formazione Continua	N. ore di partecipazione di ciascuna educatrice ad iniziative di aggiornamento e formazione in un anno scolastico	≥ 20
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per inserimento	Numero di giorni complessivi necessari per l'inserimento di tutti i nuovi iscritti / numero di inserimenti fatti	10
	Tempi di risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	N. giorni lavorativi intercorrenti tra l'inoltro di domande o quesiti e le risposte da parte delle educatrici o dell'ufficio	≤ 3
	Tempi di pubblicazione della graduatoria	Numero di giorni lavorativi intercorrenti tra il termine delle iscrizioni e la pubblicazione della graduatoria relativamente ad entrambe i periodi di iscrizione	22

EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza iscrizioni	Numero iscrizioni/numero addetti	200
		Efficienza pasti	Numero pasti anno/numero cuochi professionisti	10666,67
	<i>Economica</i>	Grado di copertura delle spese con entrate da tariffe	$(\text{entrate da tariffe} / \text{spesa totale del servizio}) * 100$	> 20%
		Grado di copertura delle spese tramite contributi erogati da Enti terzi (Regione, Azienda Sociale, Stato) specifici per asili Nido	$(\text{accertamento contributi} / \text{impegno totale del servizio}) * 100$	> 7%
		Spesa annua per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	< 8000€
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Customer satisfaction per asilo nido - Grado di copertura del campione		$n \text{ famiglie che hanno compilato i questionari di customer} / n \text{ famiglie iscritte al servizio} * 100$	60%
	Customer satisfaction per asilo nido- livello percentuale di soddisfazione complessiva		$\text{risposte positive} / \text{totale risposte} * 100$	90%

SERVIZIO SCUOLE INFANZIA
Responsabile Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Percentuale di posti occupati rispetto a posti disponibili	$(N. \text{ posti occupati} / N. \text{ posti disponibili}) * 100$	90%
		Percentuale di posti disponibili rispetto alle domande di iscrizione	$\text{numero posti nuovi assegnabili} / \text{numero domande iscrizione ricevute agli atti} * 100$	> 90%
		Percentuale di copertura del servizio comunale	$\text{numero di bambini iscritti alla scuola infanzia comunale} / \text{domanda potenziale complessiva sul territorio comunale}$	> 50%
		Percentuale di copertura del servizio "Scuole infanzia comunale, statale, paritaria non comunale"	$(\text{numero di bambini iscritti alla scuola infanzia comunale} + \text{numero di bambini iscritti alle scuole statali} + \text{numero bambini iscritti alle realtà paritarie in convenzione}) / \text{domanda potenziale complessiva del territorio comunale}$	> 95%
		Numero di domande non accolte per assenza di posti in una delle scuole scelte	Numero di domande rimaste in lista d'attesa al 31/12 di ogni anno	40
		Numero di domande a cui non è stato possibile per assenza di posti proporre una scuola alternativa rispetto a quella prescelta	Numero di domande a cui non è stato possibile per assenza di posti proporre una scuola alternativa rispetto a quella prescelta	5
	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/60	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		ore di apertura settimanale del servizio	$\text{numero medio ore di apertura settimanale del servizio in ciascun punto di erogazione}$	42,5
		Numero di giorni di apertura del servizio complessivo nel corso del medesimo anno scolastico	$\text{numero giorni apertura del servizio in ciascun punto di erogazione}$	> 170
		Numero giorni di apertura dello sportello iscrizioni ai fini dell'inserimento in graduatoria	Numero giorni	15
		Numero di giorni in cui è possibile l'iscrizione on line ai fini dell'inserimento in graduatoria	Numero giorni	20

QUALITA'	Tecnica	Numero giorni di apertura dello sportello iscrizioni in cui le domande vengono accolte in ordine in base alla data di ricezione	Numero giorni	230
		Percentuale di controlli effettuati sulle autodichiarazioni (dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà art. 47 del D.P.R.445/2000)	n. delle domande verificate/ numero totale domande pervenute	10,00%
		Formazione Continua	N. ore di partecipazione di ciascuna educatrice ad iniziative di aggiornamento e formazione in un anno scolastico	20
		Rapporto operatore / bambino	Numero dei bambini iscritti / N. educatori di sezione in servizio presso le 4 strutture	15
	Tempestività	Tempistiche annuali per aggiornamento del PTOF	entro il mese di	entro gennaio
		Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	Numero di giorni intercorrenti tra la chiusura del periodo di iscrizione e la pubblicazione della graduatoria	35
		Tempestività nel mettere in atto la procedura di assegnazione di un posto liberatosi in seguito a dimissioni	Numero di giorni trascorsi tra la dimissione e l'avvio delle procedure per arrivare alla nuova assegnazione	≤ 3gg
EFFICIENZA	Tecnica	Percentuale di bambini dimessi dalla famiglia	(N. bambini dimessi dalla famiglia / n. iscritti totale) *100	< 8%
		Percentuale di bambini dimessi d'ufficio	(N. bambini dimessi d'ufficio dal servizio / n. iscritti totale) *100	< 8%
	Economica	Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	< 6000€
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer satisfaction per asilo nido - Grado di copertura del campione	n famiglie che hanno compilato i questionari di customer / n famiglie iscritte al servizio *100	45%
		Customer satisfaction per asilo nido- livello percentuale di soddisfazione complessiva	risposte positive/totale risposte *100	87%

SERVIZIO SCUOLE INFANZIA STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
Responsabile Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Percentuale di utenti iscritti al servizio	numero utenti iscritti al servizio / numero utenti iscritti alla scuola	> 85%
		Percentuale di diete speciali erogate	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	> 8 %
		Numero medio di pasti prodotto giornalmente	(numero pasti prodotti nei 10 mesi di apertura del servizio)/numero di giorni di apertura	320
		Numero di giorni di funzionamento del servizio	Numero giorni di funzionamento del servizio all'interno dell'anno	> 175
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/421504	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/421331	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Attivazione del servizio di ristorazione scolastica per i singoli alunni	Percentuale di accoglimento delle richieste provenienti dalle scuole	100%
		Piatti a base di cereali: avena, grano, riso, orzo, farro, mais, miglio, grano saraceno, etc.	Frequenza di somministrazione	presenti ad ogni pasto e con almeno 4/5 tipologie al mese
		Utilizzo di cereali integrali (pasta, riso, miglio, etc.)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana
		Piatti a base di legumi (non devono essere proposti come contorno)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana
		Piatti a base di carne bianca	Frequenza di somministrazione	non oltre 2 volta alla settimana variandone la tipologia

		Piatti a base di carne rossa	Frequenza di somministrazione	Presenti non oltre una volta al mese
		Piatti a base di pesce	Frequenza di somministrazione	> 4 volte al mese
		Secondi piatti a base di uova	Frequenza di somministrazione	≤ 2 volte al mese
		Secondi piatti a base esclusivamente di formaggio	Frequenza di somministrazione	non presenti
		Presenza di pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)	Frequenza di somministrazione	ogni giorno
	<i>Tempestività</i>	N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la ricezione della richiesta di una dieta speciale alla disponibilità del pasto	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta della dieta da parte del genitore alla effettiva disponibilità del pasto, compreso il reperimento degli alimenti	≤ 3
		N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la richiesta di agevolazione e la sua applicazione	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta di agevolazione e la sua applicazione	≤ 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo di prodotti biologici	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	50%
	<i>Economica</i>	Percentuale di copertura della spesa da tariffe per le scuole infanzia statali	(Entrata da tariffe anno/ spesa complessiva anno)* 100	> 70%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione dell'indagine	numero di questionari compilati dai genitori o insegnanti assaggiatori/ numero sopralluoghi di assaggio effettuati*100	≥ 95%
		Percentuale di questionari compilati dai genitori o dagli insegnanti assaggiatori dove il giudizio sull'appetibilità complessiva è "gradevole" "accettabile"	Questionari con valutazione positiva della risposte su appetibilità complessiva del pasto / totale questionari ") * 100	70%

SERVIZIO SCUOLE PRIMARIE STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**Responsabile Di Girolamo Gabriella (ad interim)**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	
QUANTITA'		Percentuale di utenti iscritti al servizio	numero utenti iscritti al servizio / numero utenti iscritti alla scuola	≥ 85%	
		N. diete speciali sul totale degli iscritti	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	10%	
		Numero medio di pasti prodotto giornalmente	(numero pasti prodotti nei 10 mesi di apertura del servizio)/numero di giorni di apertura	2.100	
QUALITA'	Accessibilità	Numero di giorni di funzionamento del servizio	Numero giorni di funzionamento del servizio all'interno dell'anno	172	
		https://www.comune.cremona.it/node/421504	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	
		https://www.comune.cremona.it/node/421331	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	
	Tecnica	Attivazione del servizio di ristorazione scolastica per i singoli alunni	Percentuale di accoglimento delle richieste provenienti dalle scuole		100%
		Piatti a base di cereali: avena, grano, riso, orzo, farro, mais, miglio, grano saraceno, etc.	Frequenza di somministrazione		presenti ad ogni pasto e con almeno 4/5 tipologie al mese
		Utilizzo di cereali integrali (pasta, riso, miglio, etc.)	Frequenza di somministrazione		presenti almeno 1 volta alla settimana
		Piatti a base di legumi (non devono essere proposti come contorno)	Frequenza di somministrazione		presenti almeno 1 volta alla settimana
		Piatti a base di carne bianca	Frequenza di somministrazione		non oltre 2 volta alla settimana variandone la tipologia
		Piatti a base di carne rossa	Frequenza di somministrazione		Presenti non oltre una volta al mese
		Piatti a base di pesce	Frequenza di somministrazione		> 4 volte al mese
		Secondi piatti a base di uova	Frequenza di somministrazione		<= 2 volte al mese

		Secondi piatti a base esclusivamente di formaggio	Frequenza di somministrazione	non presenti
		Presenza di pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)	Frequenza di somministrazione	ogni giorno
	<i>Tempestività</i>	N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la ricezione della richiesta di una dieta speciale alla disponibilità del pasto	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta della dieta da parte del genitore alla effettiva disponibilità del pasto, compreso il reperimento degli alimenti	≤ 3
		N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la richiesta di agevolazione e la sua applicazione	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta di agevolazione e la sua applicazione	≤ 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo di prodotti biologici	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	50%
	<i>Economica</i>	Percentuale di copertura da tariffe della spesa per le scuole primarie statali	(Entrata da tariffe anno/ spesa complessiva anno)* 100	$\geq 80\%$
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione dell'indagine	numero di questionari compilati dai genitori o insegnanti assaggiatori/ numero sopralluoghi di assaggio effettuati*100	$\geq 90\%$
		Percentuale di questionari compilati dai genitori o dagli insegnanti assaggiatori dove il giudizio sull'appetibilità complessiva è "gradevole" "accettabile"	Questionari con valutazione positiva della risposte su appetibilità complessiva del pasto / totale questionari ") * 100	70%

SERVIZIO	DISABILITA'
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura della domanda del Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.)	(N° di progetti realizzati/n° di domande pervenute)*100	90%
		Grado di copertura delle domande di inserimento in servizi semi-residenziali per disabili	(N° di progetti di inserimento realizzati/n° di domande pervenute)*100	90%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/persona-con-disabilita	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/478946	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/433	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://welfarexcremona.it/cremona/services	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche della disabilità	(N° di ore di formazione sulla disabilità/N° totale di ore di formazione del personale del Settore)*100	≥ 5%
Tempestività	Tempo di risposta alla domanda relativa al Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.) con riferimento all'inizio dell'anno scolastico	N° di giorni intercorsi tra inizio dell'anno scolastico ed attivazione del servizio	≤ 10 giorni di apertura scolastica	

EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di erogare il Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.) minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 60
		Capacità di erogare progetti in ambito semi-residenziale per disabili minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 50
	<i>Economica</i>	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ al 5% in meno
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	(N° dei questionari con valutazione superiore al valore 4 e/o 5/N° dei questionari somministrati)*100	≥ 70%
		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso rispetto all'anno precedente	[(N° di progetti anno in corso-n° di progetti anno precedente)/n° di progetti anno precedente]*100	≥ 5%

SERVIZIO MINORI E FAMIGLIE
Responsabile Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura delle domande relative al servizio "minori e famiglie"	(N° di progetti realizzati/n° di domande pervenute)*100	90%
		Grado di copertura degli interventi di pronto intervento sociale che riguardano i minori	(N° di interventi di pronto intervento sociale che coinvolgono i minori/N° totale degli interventi di pronto intervento sociale)*100	≥ 50%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420931	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/420952	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1934	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/433	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche relative ai minori ed alle famiglie	(N° di ore di formazione sulle tematiche relative ai minori ed alle famiglie/N° totale di ore di formazione del personale del Settore)*100	≥ 5%
Tempestività	Tempo di risposta alla domanda di intervento in favore di minori e famiglie	N° di giorni intercorsi tra domanda e risposta	≤ 30 giorni	
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di erogare il servizio minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 60
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ al 5% in meno
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso ed i progetti attivati nell'anno precedente	[(N° di progetti anno in corso-n° di progetti anno precedente)/n° di progetti anno precedente]*100	≥ 5%

SERVIZIO	ANZIANI
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura della domanda del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	$(N^{\circ} \text{ di progetti realizzati} / n^{\circ} \text{ di domande pervenute}) * 100$	100%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/92	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/421164	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/492732	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/478946	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/421085	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		http://www.cosper.coop/servizi/minori-e-famiglie/disabilita/saap-servizio-assistenza-autonomia-personale/	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche dell'anzianità e non autosufficienza	$(N^{\circ} \text{ di ore di formazione su anzianità e non autosufficienza} / N^{\circ} \text{ totale di ore di formazione del personale del Settore}) * 100$	> 5%
	Tempestività	Tempo di risposta alla domanda relativa al Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	$N^{\circ} \text{ di giorni intercorsi tra domanda e risposta}$	≤ 5 giorni lavorativi
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di erogare il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	$(N^{\circ} \text{ di progetti realizzati} / n^{\circ} \text{ di addetti dedicati})$	≥ 70
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	$[(\text{Spesa anno in corso} - \text{spesa anno precedente}) / \text{spesa anno precedente}] * 100$	≥ 5% in meno
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso ed i progetti attivati nell'anno precedente	$[(N^{\circ} \text{ di progetti anno in corso} - n^{\circ} \text{ di progetti anno precedente}) / n^{\circ} \text{ di progetti anno precedente}] * 100$	≥ 5%

SERVIZIO DIRITTO ALLA CASA
Responsabile Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITÀ		Grado di copertura della domanda relativa a bisogni di tipo abitativo	(N° di progetti attivati in ambito abitativo/N° di richieste valutate idonee)*100	80%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/354	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/457994	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/433	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/420952	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche dell'abitare	(N° di ore di formazione sull'abitare/N° totale di ore di formazione del personale del Settore)*100	≥ 5%
Tempestività	Tempo di risposta valutativa alle segnalazioni inerenti l'attivazione di percorsi di housing sociale	Giorni trascorsi tra la data in cui è pervenuta la richiesta e data in cui viene fornita una risposta alla medesima	≤ 30 giorni	
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di erogare il servizio minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 50
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ 5% in meno
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso ed i progetti attivati nell'anno precedente	[(N° di progetti anno in corso-n° di progetti anno precedente)/n° di progetti anno precedente]*100	≥ 5%

SERVIZIO	INFORMAGIOVANI
Responsabile	Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Livello di realizzazione della consulenza orientativa individuale e di gruppo - area formazione - soddisfatte	(n. ore di consulenza orientativa individuale e di gruppo area formazione soddisfatte/n. ore di consulenza orientativa individuale e di gruppo area formazione richieste)*100	≥ 95% delle richieste
		Livello di realizzazione della consulenza orientativa individuale e di gruppo - area lavoro - soddisfatte	(n. ore di consulenza orientativa individuale e di gruppo area lavoro soddisfatte/n. ore di consulenza orientativa individuale e di gruppo area lavoro richieste)*100	≥ 95% delle richieste
		Ricerca di profili da parte delle aziende inserite nelle BD CVQUI-Jobiri	N. ricerche fatte dalle aziende/n. aziende in BD-Jobiri	≥ 5 (media per azienda)
		N. cv in CVQUI-Jobiri	N. curricula inseriti da parte degli utenti	≥ 15.000
		N. nuovi cv inseriti in CVQUI-Jobiri	N. nuovi curricula inseriti da parte degli utenti	≥ 800
		N. offerte di lavoro pubblicate in CVQUI - Jobiri	N. offerte di lavoro pubblicate e approvate dall'Informagiovani	≥ 700
		Media candidature in CVQUI-Jobiri rispetto alle offerte proposte	N. candidature a fronte delle posizioni lavorative delle aziende validate in BD CVQUI-Jobiri	≥ 5
		N. eventi organizzati per l'orientamento formativo e professionale e di sostegno alla genitorialità e ai giovani	N. eventi organizzati	3
	Accessibilità	https://informagiovani.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		Grado di trasparenza del servizio: presenza della Carta del Servizio Informagiovani	Carta del Servizio: si - no	Si
	Tecnica	Numero minimo operatori in turno	non inferiore a 3 operatori	≥ 3
		Utilizzo dei sistemi multimediali	N. visualizzazioni delle pagine dei siti	> 500.000
		Utilizzo dei sistemi multimediali	n. follower dei social	> 6.000
		Banca Dati informativa	(n. enti che forniscono risposta e aggiornamenti / n. enti contattati)*100	≥ 80%

QUALITA'		Grado di efficacia dei progetti di inserimento lavorativo	(sommatoria inserimenti realizzati/sommatoria inserimenti previsti nei percorsi di accompagnamento personalizzati)*100	≥ 70%
	<i>Tempestività</i>	Rispetto dei tempi di attesa della risposta dell'utenza	Media tempo di risposta a sportello; Media tempo di risposta via mail; Media tempo di risposta approfondimento	A sportello: immediata Via mail: entro 24 ore nei giorni di apertura Tempo massimo di attesa su richieste specifiche di approfondiment o: 7 giorni lavorativi
		Presenza in carico delle consulenze	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e la realizzazione della consulenza	< 3 settimane
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza tecnica	Inserimenti lavorativi/n. Operatori addetti ai progetti di inserimento	4
		Servizi forniti	N. ore operatore sportello	media per operatore non inferiore a 14,50 ore
	<i>Economica</i>	Grado di copertura della spesa	(Importo finanziamenti accertati/Totale Spese impegnate)	uguale a 1
		Livello di soddisfazione riguardo all'operatore	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8 (livello di soddisfazione adeguata o superiore alla attese)

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Livello di soddisfazione del servizio	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8 (livello di soddisfazione adeguata o superiore alla attese)
	Livello di soddisfazione dell'utenza del sito	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8 (livello di soddisfazione adeguata o superiore alla attese)
	Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli interventi di orientamento nelle scuole secondarie di secondo grado/di primo grado (docenti), consulenze personalizzate	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8 (livello di soddisfazione adeguata o superiore alla attese)
	Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli eventi organizzati	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8 (livello di soddisfazione adeguata o superiore alla attese)
	Rappresentatività del campione: Grado di copertura del campione	Numero questionari compilati/Numero utenti che hanno partecipato ai percorsi/eventi/interventi a cui viene proposto il questionario	≥ 55%

SERVIZIO ATTIVITA' SPORTIVE**Responsabile Secchi Tania**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di soddisfazione richieste contributi	Numero contributi concessi/numero contributi richiesti	90%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/iomiallenoacasa	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/478139	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di realizzazione attività	Attività sportive concluse rispetto alle attività avviate	100%
	<i>Tempestività</i>	Tempi di risposta alle società sportive	Tempo intercorrente tra richiesta attività e risposta del Settore Sport	5 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura attività	Numero addetti/numero attività	10%
	<i>Economica</i>	Grado di copertura costi	Ricavi/costi	15%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO IMPIANTI NATATORI**Responsabile Secchi Tania**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Numero utenti giornalieri nuoto libero	Numero utenti nuoto libero annuale/numero giorni apertura impianto	150
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421062	Aggiornamento pagina web: si - no	Sì
	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura corsi	corsi attivati/corsi progettati in sede di offerta gestore*100	≥80%
	<i>Tempestività</i>	Tempi per iscrizione ai corsi	giorni intercorrenti tra richiesta e iscrizione	2
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Apertura impianto estivo	Apertura piscina convertibile/ lavori manutenzione straordinari eseguiti	Sì
	<i>Economica</i>	Grado di copertura spesa	ricavi gestione/costi gestione	100%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero utenti (da mappa servizi)*100	60%
		Grado di soddisfazione utenza	giudizi positivi /tot domande scheda consegnata*100	70%

SERVIZIO	PALESTRE
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Incidenza concessioni in comodato d'uso	Numero palestre in comodato/totale palestre x 100	10,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421058	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	<i>Tecnica</i>	Interventi manutentivi conclusi	Numero interventi effettuati	5
	<i>Tempestività</i>	Tempo di rilascio autorizzazione	Numero giorni intercorrenti tra richiesta d'uso per manifestazioni e rilascio autorizzazione	15 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza del personale	Numero addetti/numero palestre in gestione	20%
	<i>Economica</i>	Efficienza economica	Accertamenti/totale impegni	100%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO CIVICO CIMITERIO**Responsabile Bertozzi Gabriele**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		n° pratiche evase	n° pratiche	> 6000
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/424	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di tumulazioni definitive rispetto alle tumulazioni totali	$n^{\circ} \text{ tumulazioni definitive} / n^{\circ} \text{ tumulazioni totali} * 100$	90%
		Grado di evasione domanda	$\% \text{ domande evase} / n^{\circ} \text{ domande pervenute} * 100$	100%
	<i>Tempestività</i>	Grado di evasione della domanda	n. giorni intercorrenti la presentazione della domanda e l'evasione	30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di impiego del personale	pratiche evase / personale del Servizio	> 670
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO PERIFERIE E QUARTIERI
Responsabile Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Comitati di quartiere istituiti	n. comitati istituiti/n. Quartieri * 100	> 60%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420858	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Pagine web dedicate ad ogni Comitato	n. pagine web dedicate/n. dei comitati costituiti * 100	Maggiore o uguale al 40%
	<i>Tempestività</i>	Tempestività della presa in carico delle richieste	n. giorni intercorsi tra la richiesta e l'evasione della stessa	Minore o uguale a 10 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Apertura ai Comitati della segreteria dell'Ufficio Periferie	n. ore settimanali di apertura segreteria/n. ore settimanali di apertura dell'Ufficio * 100	Maggiore o uguale al 50%
	<i>Economica</i>	Raccordi progettuali con il terzo settore	n. progetti in parternariato/n. dei progetti totali * 100	100,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		n. dei reclami pervenuti in relazione al funzionamento del sistema quartieri	n. dei reclami/n. dei comitati * 100	< 25%

SERVIZIO	URBANISTICA
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Certificato di destinazione urbanistica (CDU)	$(N^{\circ} \text{ CDU rilasciati} / N^{\circ} \text{ CDU richiesti}) \times 100$	90,0%
		Approvazione di Piani Attuativi di iniziativa privata (PA)	$(N^{\circ} \text{ PA approvati} / N^{\circ} \text{ PA presentati}) \times 100$	90,0%
		Variante al Piano di Governo del Territorio (PGT)	$(N^{\circ} \text{ Varianti PGT approvate} / N^{\circ} \text{ Varianti PGT avviate}) \times 100$	90,0%
		Stipula della convenzione urbanistica	$(N^{\circ} \text{ Convenzioni stipulate} / N^{\circ} \text{ Convenzioni predisposte}) \times 100$	40,0%
		Affidamento, attuazione e collaudo delle opere gestite dal soggetto attuatore	$(N^{\circ} \text{ Opere realizzate} / N^{\circ} \text{ Opere avviate}) \times 100$	60,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità fisica	$(N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio}) \times 100$	60,0%
		Grado di accessibilità telematica	$(N^{\circ} \text{ procedure dematerializzate} / N^{\circ} \text{ procedure in capo al servizio}) \times 100$	60,0%
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/429	Aggiornamento pagina web: si - no	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	$(N^{\circ} \text{ atti non rettificati} / N^{\circ} \text{ atti rilasciati}) \times 100$	90,0%
		Dematerializzazione pratiche	$(N^{\circ} \text{ pratiche dematerializzate} / N^{\circ} \text{ pratiche avviate}) \times 100$	10,0%
	Tempestività	Certificato di destinazione urbanistica rilasciato entro 15 gg	$(N^{\circ} \text{ CdU rilasciati entro 15 gg} / N^{\circ} \text{ CdU rilasciati}) \times 100$	80,0%
		Tempo medio istruttoria CDU	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ CDU rilasciati}$	15 gg
		Approvazione di Piani Attuativi e varianti di iniziativa privata entro 7 mesi	$(N^{\circ} \text{ PA e Varianti approvati entro 7 mesi} / N^{\circ} \text{ PA e Varianti approvati}) \times 100$	90,0%
		Tempo medio istruttoria PA e varianti	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria PA e Varianti} / N^{\circ} \text{ PA e Varianti approvati}$	210 gg

EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo personale del servizio	N° pratiche svolte / N° personale dedicato	30
	<i>Economica</i>	Grado di copertura dei costi (CdC N1002)	$(\text{entrate} / \text{spese}) \times 100$	100,0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer satisfaction	$(N^{\circ} \text{ Giudizi positivi} / N^{\circ} \text{ Giudizi totali}) \times 100$	80,0%
		Grado di copertura del campione	$(N^{\circ} \text{ Questionari compilati} / N^{\circ} \text{ Utenti potenziali}) \times 100$	5,0%

SERVIZIO	EDILIZIA
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (CILA) istruite	$(N^{\circ} \text{ CILA istruite} / N^{\circ} \text{ CILA pervenute}) \times 100$	90,0%
		Segnalazione Certificata Inizio Attività (SCIA) istruite	$(N^{\circ} \text{ SCIA istruite} / N^{\circ} \text{ SCIA pervenute}) \times 100$	90,0%
		Segnalazione Certificata Inizio Attività sostitutive di PdC (SCIA sost) istruite	$(N^{\circ} \text{ SCIA sost istruite} / N^{\circ} \text{ SCIA sost pervenute}) \times 100$	90,0%
		Permessi di Costruire (PdC) rilasciati	$(N^{\circ} \text{ PdC rilasciati} / N^{\circ} \text{ PdC pervenuti}) \times 100$	80,0%
		Autorizzazioni Paesaggistiche (PAES) rilasciate	$(N^{\circ} \text{ PAES rilasciate} / N^{\circ} \text{ PAES pervenute}) \times 100$	80,0%
		Segnalazioni Certificate Agibilità (SCA) istruite	$(N^{\circ} \text{ SCA istruite} / N^{\circ} \text{ SCA pervenute}) \times 100$	90,0%
		Certificato idoneità alloggi	$(N^{\circ} \text{ Certificati rilasciati} / N^{\circ} \text{ Certificati pervenuti}) \times 100$	95,0%
		Accesso agli Atti evasi	$(N^{\circ} \text{ Accessi evasi} / N^{\circ} \text{ Accessi pervenuti}) \times 100$	95,0%
Accessibilità		Grado di accessibilità fisica	$(N^{\circ} \text{ Ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ Ore di servizio}) \times 100$	60,0%
		Grado di accessibilità telematica	$(N^{\circ} \text{ Procedimenti telematici} / N^{\circ} \text{ Procedimenti gestiti}) \times 100$	80,0%
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/429	Aggiornamento pagina web: si - no	si

QUALITA'

<i>Tecnica</i>	Correttezza degli atti rilasciati	$(\text{N}^\circ \text{Atti non rettificati} / \text{N}^\circ \text{Atti rilasciati}) \times 100$	95,0%
	Dematerializzazione pratiche	$(\text{N}^\circ \text{Pratiche telematiche} / \text{N}^\circ \text{Pratiche pervenute}) \times 100$	70,0%
<i>Tempestività</i>	CILA istruite entro 30 gg	$(\text{N}^\circ \text{CILA istruite entro 30 gg} / \text{N}^\circ \text{CILA istruite}) \times 100$	90,0%
	Tempo medio istruttoria CILA	$\text{N}^\circ \text{giorni istruttoria} / \text{N}^\circ \text{CILA istruite}$	30 gg
	SCIA istruite entro 30 gg	$(\text{N}^\circ \text{SCIA istruite entro 30 gg} / \text{N}^\circ \text{SCIA istruite}) \times 100$	80,0%
	Tempo medio istruttoria SCIA	$\text{N}^\circ \text{giorni istruttoria} / \text{N}^\circ \text{SCIA istruite}$	30 gg
	SCIA sost istruite entro 30 gg	$(\text{N}^\circ \text{SCIA sost istruite entro 30 gg} / \text{N}^\circ \text{SCIA sost istruite}) \times 100$	85,0%
	Tempo medio istruttoria SCIA sost	$\text{N}^\circ \text{giorni istruttoria} / \text{N}^\circ \text{SCIA sost istruite}$	30 gg
	PdC rilasciati entro 90 gg	$(\text{N}^\circ \text{PdC rilasciati entro 90 gg} / \text{N}^\circ \text{PdC rilasciati}) \times 100$	75,0%
	Tempo medio istruttoria PdC	$\text{N}^\circ \text{giorni istruttoria} / \text{N}^\circ \text{PdC rilasciati}$	90 gg
	Aut Paes rilasciate entro termini	$(\text{N}^\circ \text{PAES rilasciate entro termini} / \text{N}^\circ \text{PAES rilasciate}) \times 100$	75,0%
	Tempo medio istruttoria PAES	$\text{N. giorni istruttoria} / \text{N. PAES rilasciate}$	120 gg
	SCA istruite entro 30 gg	$(\text{N}^\circ \text{SCA istruite entro 30 gg} / \text{N}^\circ \text{SCA istruite}) \times 100$	80,0%
	Tempo medio istruttoria SCA	$\text{N}^\circ \text{giorni istruttoria} / \text{N}^\circ \text{SCA istruite}$	30 gg
	Cert idoneità rilasciati entro 30 gg	$(\text{N}^\circ \text{Cert rilasciati entro 30 gg} / \text{N}^\circ \text{Cert Idon. Rilasciati}) \times 100$	90,0%

		Tempo medio istruttoria Cert. Idon.	N° giorni istruttoria / N° Cert. Idon. Rilasciati	30 gg
		Accesso Atti evasi entro 30 gg	$(\text{N}^\circ \text{ Accessi evasi entro 30 gg} / \text{N}^\circ \text{ Accessi evasi}) \times 100$	90,0%
		Tempo medio istruttoria Accesso Atti	N° giorni istruttoria / N° Accessi evasi	30 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo personale del servizio	N° pratiche istruite / Personale dedicato	200
	<i>Economica</i>	Grado di copertura dei costi (CdC N1003)	$(\text{entrate} / \text{spese}) \times 100$	450,0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer satisfaction	$(\text{N}^\circ \text{ Giudizi positivi} / \text{N}^\circ \text{ Giudizi totali}) \times 100$	80,0%
		Grado di copertura del campione	$(\text{N}^\circ \text{ Questionari compilati} / \text{N}^\circ \text{ Utenti potenziali}) \times 100$	5,0%

SERVIZIO	IMPRESE
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Segnalazioni Certificate Inizio Attività (SCIA) di AVVIO Attività istruite	$(N^{\circ} \text{ SCIA istruite} / n^{\circ} \text{ SCIA pervenute}) \times 100$	95,0%
		AUTORIZZAZIONI rilasciate	$(N^{\circ} \text{ AUTORIZZAZIONI rilasciate} / N^{\circ} \text{ AUTORIZZAZIONI pervenute}) \times 100$	75,0%
		ORDINANZE emesse	$(N^{\circ} \text{ ORDINANZE emesse} / N^{\circ} \text{ verbali pervenuti}) \times 100$	95,0%
		ATTESTAZIONI rilasciate	$(N^{\circ} \text{ ATTESTAZIONI rilasciate} / N^{\circ} \text{ ATTESTAZIONI pervenute}) \times 100$	85,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità fisica	$(N^{\circ} \text{ ORE apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ORE di servizio}) \times 100$	60,0%
		Grado di accessibilità telematica	$(N^{\circ} \text{ procedimenti telematici} / N^{\circ} \text{ procedimenti gestiti}) \times 100$	90,0%
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/428	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	$(N^{\circ} \text{ ATTI non rettificati} / N^{\circ} \text{ ATTI rilasciati}) \times 100$	90,0%
		Dematerializzazione pratiche	$(N^{\circ} \text{ PRATICHE informatizzate} / N^{\circ} \text{ PRATICHE pervenute}) \times 100$	90,0%
		SCIA AVVIO istruite entro 60 giorni	$(N^{\circ} \text{ SCIA istruite entro 60 giorni} / N^{\circ} \text{ SCIA pervenute}) \times 100$	70,0%
		Tempo medio istruttoria SCIA AVVIO	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ SCIA AVVIO istruite}$	50 gg

	<i>Tempestività</i>	AUTORIZZAZIONI rilasciate entro 90 giorni	$(\text{N}^\circ \text{AUTORIZZAZIONI rilasciate entro 90 giorni} / \text{N}^\circ \text{AUTORIZZAZIONI pervenute}) \times 100$	90,0%
		Tempo medio istruttoria AUTORIZZAZIONI	$\text{N}^\circ \text{giorni istruttoria} / \text{N}^\circ \text{AUTORIZZAZIONI rilasciate}$	80 gg
		ATTESTAZIONI rilasciate entro 60 giorni	$(\text{N}^\circ \text{ATTESTAZIONI rilasciate entro 60 giorni} / \text{n}^\circ \text{ATTESTAZIONI pervenute}) \times 100$	90,0%
		Tempo medio istruttoria ATTESTAZIONI	$\text{N. giorni istruttoria} / \text{N. ATTESTAZIONI rilasciate}$	30 gg
		ORDINANZE emesse entro 120 giorni	$(\text{N}^\circ \text{ORDINANZE emesse entro 120 giorni} / \text{N}^\circ \text{verbali pervenuti}) \times 100$	90,0%
		Tempo medio istruttoria ORDINANZE	$\text{N}^\circ \text{giorni istruttoria} / \text{N}^\circ \text{ORDINANZE emesse}$	90
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo personale in servizio	$\text{N}^\circ \text{pratiche istruite} / \text{Personale dedicato}$	80
	<i>Economica</i>	Grado di copertura dei costi (CdC N1004)	$(\text{entrate} / \text{spese}) \times 100$	90,0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer Satisfaction	$(\text{N}^\circ \text{giudizi positivi} / \text{N}^\circ \text{giudizi totali}) \times 100$	80,0%
		Grado di copertura del campione	$(\text{N}^\circ \text{Questionari compilati} / \text{N}^\circ \text{Utenti}) \times 100$	5,0%

SERVIZIO DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
Responsabile Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di realizzazione delle iniziative progettate	$(N^{\circ} \text{ Progetti realizzati} / N^{\circ} \text{ Progetti elaborati}) \times 100$	90,0%
		Grado di realizzazione delle iniziative supportate	$(N^{\circ} \text{ Iniziative realizzate} / N^{\circ} \text{ Iniziative supportate}) \times 100$	90,0%
		Gestione bandi di finanziamento delle attività economiche	$(N^{\circ} \text{ Bandi conclusi con erogazione finanziamenti} / N^{\circ} \text{ Bandi avviati}) \times 100$	90,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità fisica	$(N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio}) \times 100$	60,0%
		https://www.comune.cremona.it/node/428017	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Grado di dematerializzazione attività	$(N^{\circ} \text{ istanze di finanziamento Bandi in forma telematica} / N^{\circ} \text{ istanze di finanziamento Bandi totali}) \times 100$	90,0%
	Tempestività	Conclusione progetti e iniziative	$(N^{\circ} \text{ Progetti e iniziative conclusi entro termini} / N^{\circ} \text{ Progetti e iniziative conclusi}) \times 100$	90,0%
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ Iniziative} / \text{Personale dedicato}$	5
	Economica	Grado di copertura dei costi (CdC N1001)	$(\text{entrate} / \text{spese}) \times 100$	40,0%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer satisfaction	$(N^{\circ} \text{ Giudizi positivi} / N^{\circ} \text{ Giudizi totali}) \times 100$	80,0%
		Grado di copertura del campione	$(N^{\circ} \text{ Questionari compilati} / N^{\circ} \text{ Utenti potenziali}) \times 100$	5,0%

SERVIZIO	LUNA PARK DI SAN PIETRO
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		AMMISSIONI ALLA FIERA	$(N^{\circ} \text{ RICHIESTE ammesse} / N^{\circ} \text{ RICHIESTE pervenute}) \times 100$	95,0%
		LICENZE rilasciate	$(N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate} / N^{\circ} \text{ RICHIESTE pervenute}) \times 100$	60,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità fisica	$(N^{\circ} \text{ ORE apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ORE di servizio}) \times 100$	60,0%
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/428	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	$(N^{\circ} \text{ LICENZE non rettificate} / N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate}) \times 100$	90,0%
		Dematerializzazione pratiche	$(N^{\circ} \text{ PRATICHE informatizzate} / N^{\circ} \text{ PRATICHE pervenute}) \times 100$	100,0%
	Tempestività	LICENZE rilasciate entro 120 giorni	$(N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate entro 120 giorni} / N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate}) \times 100$	80,0%
		Tempo medio istruttoria LICENZE	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate}$	120
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale in servizio	$N^{\circ} \text{ pratiche istruite} / \text{Personale dedicato}$	50
	Economica	Grado di copertura dei costi (CdC N1004)		
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer Satisfaction		
		Grado di copertura del campione		

SERVIZIO	AMBIENTE
Responsabile	Pesaro Mara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di controlli impianti termici	(controlli effettuati sul totale degli impianti esistenti)*100	> 5%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.curit.it/	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Certificazione dei processi di bonifica, controlli sul territorio, gestione esposti, gestione istanze	numero dei processi certificati	4
	<i>Tempestività</i>	Tempi di rilascio di provvedimenti di deroga acustica	giorni intercorrenti tra istanza e rilascio del provvedimento	8 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza	numero di addetti / Atti correlati ai controlli impianti termici x 100	≥ 3,5 %
	<i>Economica</i>	Affidamento mediante gara unica del servizio di disinfestazione e derattizzazione su tutte le aree di competenza comunale	Servizio affidato: si - no	Si
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Controlli impianti termici. Livello di soddisfazione utenti	(numero utenti soddisfatti sul numero utenti interpellati) *100	> 70%
		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero questionari consegnati	> 70 %

SERVIZIO ECOLOGIA
Responsabile Pesaro Mara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		numero di soggetti coinvolti nelle campagne di comunicazione sulla qualità dell'aria	N. di associazioni di categoria informate / numero di associazioni presenti * 100	> 90%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/127	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	certificazione del processo Gestione raccolta dati	Processo certificato: si - no	Si
	<i>Tempestività</i>	tempi di risposta a richieste di compilazione questionari	numero giorni intercorrenti tra richiesta ed invio questionario Ecosistema Urbano compilato	60 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	efficienza tecnica	numero addetti / numero questionari compilati x100	80%
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO **CICLO RIFIUTI**
Responsabile **Pesaro Mara**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Tot. quantitativo rifiuto pro-capite dell'indifferenziato	Tot. quantitativo rifiuti raccolti indifferenziati / Tot. N. abitanti	Meno di 130 kg pro-capite
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/130	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di evasione segnalazioni dei cittadini	Segnalazioni risolte / Tot. Segnalazioni pervenute x 100	> 80%
		Grado di intervento su situazioni di abbandono di rifiuti segnalate	Tot. Abbandoni rimossi / Tot. abbandoni segnalati x 100	> 80%
		% di raccolta differenziata	Tot. rifiuti diff. /Tot. Generale rifiuti prodotti X 100	≥ 75%
		Controlli attività gestore	Tempo intercorrente tra la data di richiesta ritiro ingombranti e ritiro ingombranti effettuato al domicilio	< 30 giorni
	<i>Tempestività</i>	Tempi di trasmissione delle segnalazioni al gestore	numero giorni intercorrenti tra segnalazione e smistamento	5 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza	Numero degli addetti rispetto al numero degli atti predisposti X100	< 33%
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer Satisfaction del Gestore	Questionari positivi / Tot. Questionari somministrati x 100	90,00%

SERVIZIO	SOSTA E VARCHI
Responsabile	Bertozi Gabriele

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		n° permessi emessi	n° permessi emessi	> 10000
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://aemcremona.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/servizio-aree-di-sosta.html	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di richieste soddisfatte rispetto ai limiti della Carta dei Servizi	n° ric. evase nei tempi / n° totale richieste *100	
		Rettifica provvedimenti (autorizzazioni)	(n. autorizzazioni rettificcate per errori/ n. autorizzazioni rilasciate) *100	0
		Grado di permessi autorizzati on-line rispetto alla totalità	n° permessi on-line / n° permessi totali *100	100%
	<i>Tempestività</i>	Rilascio autorizzazione	n. giorni intercorrenti la prestazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Impiego del personale	personale dedicato/provvedimenti (autorizzazioni) presentate	> 1200
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO **MANUTENZIONE STRADE****Responsabile** **Bertozi Gabriele**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		n° richieste pervenute	n° richieste pervenute	> 4000
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://aemcremona.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/servizi-strumentali-1.html	pagina link aggiornata	Si
	<i>Tecnica</i>	Incidenza su segnalazioni	n. sopralluoghi effettuati/n. segnalazioni) *100	90%
		Grado di evasione della domanda	n° pareri emessi / n° segnalazioni *100	100%
	<i>Tempestività</i>	Soddisfacimento delle anomalie segnalate	tempo minimo di intervento su segnalazione espressa in giorni	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di utilizzo del personale rispetto ai sopralluoghi	sopralluoghi / addetti del servizio	> 580
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO MUSEO CIVICO, ARCHEOLOGICO, CIVILITA' CONTADINA, STORIA NATURALE
Responsabile Ghilardi Lamberto (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Apertura settimanale del Museo Civico basata sull'andamento degli ultimi 3 anni	Media ore di apertura settimanale degli ultimi 3 anni	42
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.musei.comune.cremona.it	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	<i>Tecnica</i>	Progetti ammessi a finanziamento su bandi regionali, ministeriali e di fondazioni	nr progetti ammessi a finanziamento/ nr bandi presentati *100	≥ 33%
	<i>Tempestività</i>	Evasione richieste di accesso agli archivi entro 7 giorni	Tempo intercorrente tra presentazione dell'istanza e accesso al servizio	≤ 7 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'aggiornamento pagine social	482 (media biennio aggiornamenti sito)/1,5 personale impiegato	321
	<i>Economica</i>	Copertura spese per le iniziative con sponsorizzazioni e contributi	Importi accertati da sponsor e contributi/totale spese impegnate	≥ 25%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Valutazione positiva dei servizi erogati dai musei (scala di gradimento da 1 a 5)	giudizio positivo pari almeno a 4 sui servizi erogati dai musei	≥ 90%

SERVIZIO	BIBLIOTECHE
Responsabile	Ghilardi Lamberto (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Numero utenti attivi rispetto alla popolazione provinciale (percentuale)	utenti attivi biblioteche / residenti prov. Cr *100	8,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://opac.provincia.brescia.it/	Aggiornamento pagina web: si - no	sì
	<i>Tecnica</i>	Grado di frequenza e fidelizzazione dell'OPAC	n. sessioni relative all'OPAC / numero visitatori unici	≥ 1,4
	<i>Tempestività</i>	Attesa libri richiesti in inter prestito	totale giorni fra richiesta e consegna / numero richieste	⊙ 18
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Economie di scala del servizio PIB	(PIBs - PIBnos) / PIBs *100	≥ 5,00%
	<i>Economica</i>	Ottimizzazione delle operazioni catalografiche	n. exp. Effettuate del acentro / numero totale catalogazioni totali effettuate dal centro *100	⊙ 30,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	n. questionari somministrati / n. utenti attivi RBC *100	≥ 10,00%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	n. questionari con valutazione > a 3 / n. totale questionari somministrati *100	≥ 70,00%

SERVIZIO CULTURA ED EVENTI
Responsabile Ghilardi Lamberto

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Realizzazione dei progetti "Cultura partecipata"	Nr progetti realizzati/ nr progetti ammessi	≥ 85%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/appuntamenti-e-manifestazioni	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	<i>Tecnica</i>	Dematerializzazione delle procedure	Nr comunicazioni decisioni di Giunta per eventi su suolo pubblico inviate via PEC/nr totale risposte	≥ 15%
	<i>Tempestività</i>	Invio della comunicazione della concessione di patrocinio entro 14 giorni dalla richiesta	Tempo intercorrente tra la richiesta e la comunicazione all'utente	≤ 14 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'evasione delle istanze (eventi su area pubblica; concessione sale; patrocinii)	885 (media biennio)/5 personale impiegato	177
	<i>Economica</i>	Copertura spese per le iniziative con sponsorizzazioni e contributi	Importi accertati da sponsor e contributi/totale spese impegnate	≥ 25%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Valutazione positiva dei servizi erogati dall'Ufficio eventi	'=>75% dei questionari raccolti esprimono un giudizio positivo pari a 4 sui servizi erogati	≥ 75%

SERVIZIO	TURISMO
Responsabile	Ghilardi Lamberto

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		apertura settimanale Infopoint sull'andamento degli ultimi 3 anni	media ore di apertura settimanale degli ultimi 3 anni	50
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.turismocremona.it	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	<i>Tecnica</i>	Progetti ammessi a finanziamento su bandi regionali/nazionali/europei	n.progetti ammessi a finanziamento/n.bandì presentati*100	50,00%
	<i>Tempestività</i>	Informazione operatori turistici (tavolo del turismo) contenuti campagne di promozione turistica	'=>30 giorni	30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'aggiornamento sito www.turismocremona.it	470 (Media biennio aggiornamenti sito)/1,5 (personale impiegato)	310
		Efficienza nell'aggiornamento pagine social (Facebook e Instagram)	710 (Media biennio aggiornamenti social)/1,5 (personale impiegato)	470
	<i>Economica</i>	Riduzione della spesa per gestione front office Infopoint	Differenza fra la spesa triennio 2018-2020 e triennio 2021-2023	-28.060,00
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Valutazione positiva del servizio erogato dall'Infopoint (scala di gradimento da 1 a 5)	'=<90% dei questionari raccolti esprimono un giudizio positivo pari a 4 sul servizio erogato dall'infopoint	90%

SERVIZIO DISTRETTO CULTURALE - UNESCO
Responsabile Ghilardi Lamberto

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di copertura ambiti di salvaguardia previste da Convenzione Unesco 2003	Ambiti di salvaguardia presidiati/ambiti di salvaguardia previsti da Conv.*100	≥80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.culturaldistrictcremona.it	Aggiornamento pagina web: si - no	si
	<i>Tecnica</i>	Grado di partecipazione botteghe	n. botteghe coinvolte/n. Botteghe totali*100	≥50%
		grado di partecipazione dei portatori della pratica alle attività di trasmissione (educazione formale e informale) area tematica MATERIA	n. liutai partecipanti annualmente/n. Totali*100	≥40%
		grado di partecipazione dei portatori della pratica alle attività di trasmissione (educazione formale e informale) area tematica SUONO	n. liutai partecipanti annualmente/n. Totali*100	≥20%
		grado di partecipazione dei portatori della pratica alle attività di trasmissione (educazione formale e informale) area tematica STORIA	n. liutai partecipanti annualmente/n. Totali*100	≥50%
		grado di partecipazione dei portatori della pratica alle attività di trasmissione (educazione formale e informale) area tematica ETICA	n. liutai partecipanti annualmente/n. Totali*100	≥40%
	<i>Tempestività</i>	tempi di produzione documentazione a chiusura formazione liutai	giorni intercorrenti tra giornata di chiusura della formazione e la messa a disposizione dei materiali	1 mese
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di copertura con personale interno	numero iniziative formative ed eventi/numero addetti	Media 20 iniziative per anno/ 3 addetti
	<i>Economica</i>	grado di copertura costi con risorse esterne	Accertamenti da raccolta fondi/impegni complessivi *100	≥60%

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Grado di copertura campione	N. questionari compilati/ n. Botteghe *100	≥50%
	Grado di soddisfazione	N. questionari con giudizio 'discreto'/n.. questionari compilati*100	≥30%

SERVIZIO PATRIMONIO
Responsabile Ghilardi Lamberto

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		grado di evasione delle domande di assegnazione immobili	numero assegnazioni/numero richieste	≥ 80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://sportellotelematico.comune.cremona.it/activity/1314	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	grado di dematerializzazione	istruttorie dematerializzate / istruttorie totali	≥ 80%
	<i>Tempestività</i>	rispetto tempi sistema di qualità ISO	pratiche in tempi ISO / pratiche totali	≥ 80%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di efficienza	contratti gestiti / n. addetti impegnati	41,46
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi	58,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Risultato indagini di customer satisfaction	Giudizi pari o superiore a buono/giudizi totali raccolti	≥ 90%
		Grado di copertura campione	numero schede compilate/numero schede consegnate	≥ 50%

SERVIZIO PATRIMONIO DI TERZI**Responsabile Ghilardi Lamberto**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Soddisfazione Fabbisogno dell'Ente	Contratti passivi immobili / contratti attivi immobili	$\leq 10\%$
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/2274	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Numero pratiche informatizzate	pratiche informatizzate / pratiche totali	$\geq 30\%$
	<i>Tempestività</i>	tempi di pagamento	numero giorni	≤ 20
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di efficienza	contratti gestiti/ n. addetti impegnati	66,67
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi	266,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Risultato indagini di customer satisfaction sull'utenza		
		Grado di copertura campione		

SERVIZIO **GESTIONE ERP**
Responsabile **Ghilardi Lamberto**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		alloggi assegnati	(n.alloggi assegnati/alloggi disponibili in avviso)*100	≥70%
QUALITA'	Accessibilità	www.sportello telematico.it :percorso Alloggi erp e Housing sociale -risiedere in un alloggio erp.	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		www.comune.cremona.it -percorso: prendere o dare in affitto una casa	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	utenti accompagnati per presentazione domande	n utenti accompagnati //n. richieste di accompagnamento per presentazione domanda *100	≥50%
	Tempestività	n. di giorni intercorrenti tra l'accettazione dell'alloggio e l'adozione del provvedimento di assegnazione	n. giorni	Non > a 25 gg.
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di gestione delle domande	domande di contributo gestite/ n addetti impegnati	80
	Economica	grado di copertura dei costi	ricavi/costi	201,29
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di soddisfazione dell'utenza	(Giudizi di customer non inferiori a buono /Totale giudizi di customer)*100	≥50%
		Grado di copertura campione	numero schede compilate/numero schede consegnate allo Sportello	≥60%

SERVIZIO MANUTENZIONE PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE
Responsabile Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Evasione delle richieste di competenza del servizio	n° interventi eseguiti/n° richieste pervenute	> 80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/427	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Monitoraggio degli edifici	n° ispezioni generali annuali degli edifici di proprietà comunale	Almeno 2
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si - No	SI
	<i>Tempestività</i>	Grado di sopralluoghi effettuati sulla base delle richieste di verifica pertinenti	n° sopralluoghi effettuati/n° segnalazioni pertinenti	> 80%
		Grado di riduzione dei solleciti pervenuti	n° solleciti pervenuti/n° richieste complessive	< 10%
		Tempi di attuazione interventi manutentivi richiesti	n° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'effettiva esecuzione dell'intervento	max 20 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati	n° interventi effettuati/n° dipendenti addetti	> 100
	<i>Economica</i>	Procedure per manutenzioni di importo < 40.000,00 €, con richieste di preventivo a più operatori	n° procedure < 40.000,00 € con richieste di preventivo a più operatori/n° procedure < 40.000,00 € espletate	> 70%
		Procedure per affidamento di accordo quadro pluriennale per un eventuale miglioramento delle percentuali di sconto e risparmio di tempo e costi connessi alle procedure di affidamento	n° contratti attuativi derivanti da procedure in A.Q./n° complessivo contratti	> 80%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO MANUTENZIONE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI**Responsabile Donadio Giovanni**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Evasione delle richieste di competenza del servizio	n° interventi eseguiti/n° richieste pervenute	> 80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/426	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di sopralluoghi effettuati sulla base delle richieste di verifica pertinenti	n° sopralluoghi effettuati/n° segnalazioni pertinenti	> 80%
		Grado di riduzione dei solleciti pervenuti	n° solleciti pervenuti/n° richieste complessive	< 15%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si / No	Si
	<i>Tempestività</i>	Tempo di attuazione interventi manutentivi richiesti	n° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'effettiva esecuzione dell'intervento	max 20 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati	n° interventi effettuati/n° dipendenti addetti	>80
	<i>Economica</i>	Procedure per manutenzioni di importo < 40.000,00 €, con richieste di preventivo a più operatori	n° procedure < 40.000,00 € con richieste di preventivo a più operatori/n° procedure < 40.000,00 € espletate	> 70%
		Procedure per affidamento di accordo quadro pluriennale per un eventuale miglioramento delle percentuali di sconto e risparmio di tempo e costi connessi alle procedure di affidamento	n° contratti attuativi derivanti da procedure in A.Q./n° complessivo contratti	> 80%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO MANUTENZIONE PATRIMONIO ERP**Responsabile Donadio Giovanni**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Evasione delle richieste di competenza del servizio	n° interventi effettuati/n° richieste pervenute	> 80%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/427	aggiornamento pagina web	SI
		https://www.comune.cremona.it/node/457994	aggiornamento pagina web	SI
	Tecnica	Monitoraggio degli edifici	n° ispezioni generali annuali degli edifici ERP	almeno 1
		Grado di sopralluoghi effettuati sulla base delle richieste di verifica pertinenti	n° sopralluoghi effettuati/ n° segnalazioni pertinenti	> 80%
		Grado di riduzione dei solleciti pervenuti	n° solleciti pervenuti/ n° richieste complessive	< 20%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si - No	Si
	Tempestività	Tempo di attuazione interventi manutentivi richiesti	n° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'effettiva esecuzione dell'intervento	max 20 gg
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati	n° interventi effettuati/n° dipendenti addetti	>30
	Economica	Procedure per manutenzioni di importo < 40.000,00 €, con richieste di preventivo a più operatori	n° procedure < 40.000,00 € con richieste di preventivo a più operatori/n° procedure < 40.000,00 € espletate	>70%
		per un eventuale miglioramento delle percentuali di sconto e risparmio di tempo e costi connessi alle	n° contratti attuativi derivanti da procedure in A.Q./n° complessivo contratti	>80%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO VERDE
Responsabile Bertozzi Gabriele

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Richieste pervenute	n. di richieste pervenute	≤ 550
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://aemcremona.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/servizi-strumentali-1.html	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di realizzazione interventi rispetto alle richieste ricevute	n° interventi effettuati / n° richieste pervenute *100	≥ 45%
	<i>Tempestività</i>			
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di impiego del personale	Soparlluoghi / personale del Servizio	> 200
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO RIGENERAZIONE URBANA**Responsabile Donadio Giovanni**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Evasione delle richieste per il rilascio, rinnovo, variazione o volturazione delle richieste di autorizzazione per l'installazione di tende parasole; l'esposizione di striscioni e standardi pubblicitari; l'installazione di mezzi pubblicitari	n° richieste evase/n° richieste pervenute	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1931	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
		https://sportellotelematico.comune.cremona.it/action%3Ac_d150%3Apubblicita%3Bmezzi.pubblicitari%3Binsegne.preinsegne.cartelli	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
		https://sportellotelematico.comune.cremona.it/action:c_d150:tende.parasole.attivita.economiche	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
		https://sportellotelematico.comune.cremona.it/procedure%3As_italia%3Apubblicita%3Bmezzi.pubblicitari%3Bstriscioni.standardi%3Bautorizzazione?source=1553	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	Tecnica	Grado di riduzione dei solleciti pervenuti	n° solleciti pervenuti/n° richieste complessive	< 5%
Tempestività	Tempo medio per il rilascio delle autorizzazioni previste dal servizio	n° giorni intercorrenti tra domanda e rilascio autorizzazioni	< 25 gg	
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati	n° richieste evase/n° dipendenti addetti	> 75%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si - No	SI
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Risultato indagini di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction)	Giudizi pari o superiore a buono/giudizi totali raccolti	

SERVIZIO PROGETTAZIONE
Responsabile Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Progetti di nuova costruzione, manutenzione straordinaria, restauro	n° progetti di livello esecutivo redatti	> 5
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/425	aggiornamento pagina web	SI
	<i>Tecnica</i>	Utilizzo applicativi per disegno e computazione opere	n° progetti dove sono stati utilizzati/n° progetti	100,00%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si / No	Si
	<i>Tempestività</i>	Rispetto dei tempi indicati dal Rup per la redazione dei progetti esecutivi	n° progetti che rispettano tempi assegnati/n° progetti redatti	85,00%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Completezza documentazione riscontrabile con la validazione	n° progetti validati/n° progetti redatti	100,00%
		Rispetto dei contenuti indicati dal Rup nel documento preliminare	n° contenuti indicati/n° contenuti rispettati	100,00%
	<i>Economica</i>	Progetti architettonici redatti dal personale interno	n° progetti redatti all'interno/n° progetti redatti	85,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO **CONSIGLIO COMUNALE**
Responsabile **Di Girolamo Gabriella**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		presa in carico e revisione proposte deliberative	$(n^{\circ} \text{ proposte revisionate} / n^{\circ} \text{ proposte pervenute}) * 100$	>80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/consiglio-comunale/2019-2024/mandati/mandato-2019-2024	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	mantenimento requisiti per certificazione qualità processi UNI EN ISO 9000	esisti visita ispettiva annuale	Si
	<i>Tempestività</i>	tempi medi pubblicazione atti Consiglio Comunale	giorni intercorrenti tra approvazione deliberazione e pubblicazione sul sito	<7 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Accoglimento documentazione inviata dai consiglieri in via telematica	$(n^{\circ} \text{ richieste telematiche} / n^{\circ} \text{ richieste totali}) * 100$	>80%
	<i>Economica</i>	richieste interventi per manutenzione straordinaria impianti (audio – video – ICT)	$n^{\circ} \text{ interventi} / \text{anno}$	< 8
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		livello soddisfazione utenza (esiti indagine cust. Sat.)	$(\text{elementi con giudizi} > \text{SUFF} / \text{elementi totali}) * 100$	>75%
		grado di rispondenza	$(\text{Questionari pervenuti} / \text{questionari distribuiti}) * 100$	>60%

SERVIZIO GIUNTA COMUNALE
Responsabile Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di presa in carico per verifiche preliminari e revisione bozze determinazioni dirigenziali	(n° proposte prese in carico/ n° proposte inserite a sistema)*100	> 80%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420989	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	presa in carico e preverifica proposte deliberazioni di GC	(n° proposte con esito espresso – POS/NEG - / totale proposte esaminate)*100	> 60%
	<i>Tempestività</i>	diffusione report sedute Giunta Comunale	n° giorni intercorrenti tra seduta di GC e invio relativo report	< 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Fruibilità atti pubblicati su Albo on line	n° giorni intercorrenti tra presa in carico atti e relativa pubblicazione	< 5
	<i>Economica</i>	gestione efficiente degli strumenti ICT	n° interventi di manutenzione straordinaria software	< 5
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		minimizzazione rilievi sulla gestione delle proposte di deliberazione	n° rilievi – osservazioni fatti pervenire all'ufficio	< 10

SERVIZIO PARTECIPATE		Responsabile GABRIELLA DI GIROLAMO		
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di riscontri controlli interni	(istanze riscontrate/n. istanze inviate) X 100	≥ 65%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/212	Accesso sezione Amministrazione trasparente Comune di Cremona aggiornata - SI/no	Si
		https://aemcremona.portaletrasparenza.net/	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Aem Cremona SpA - SI/no	Si
		https://www.padania-acque.it/it-IT/societa-trasparente.aspx	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Padania Acque SpA - SI/no	Si
		https://cremonasolidale.it/azienda/amministrazione-trasparente/	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Azienda speciale Cremona Solidale- SI/no	Si
		https://www.aziendasocialecr.it/site/trasparenza/	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Azienda sociale del Cremonese - SI/no	Si
		https://www.centropadane.it/?page_id=120	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Autostrade Centro Padane SpA - SI/no	Si
		https://www.cfpresolana.it/amministrazione-trasparente/	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Consorzio Forestale Padano - SI/no	Si
		https://www.teatroponchielli.it/amministrazione-trasparente/	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Fondazione Teatro A.Ponchielli - SI/no	Si
		https://www.fondazionepolitecnico.it/chiamo/amministrazione-trasparente/	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Fondazione Politecnico di Milano - SI/no	Si
	https://www.fondazionepodinoinsieme.it/amministrazione-trasparente/bilanci-di-esercizio	Accesso sezione Amministrazione trasparente aggiornata Fondazione dopo di noi: insieme - SI/no	Si	
Tecnica	Assenza sanzioni organi di controllo	(sanzioni organi di controllo/ispezioni organi di controllo)*100	≥ 0%	

	<i>Tempestività</i>	Tempi pubblicazione sezione amministrazione trasparente- file ad hoc- di tutte le informazioni riferite ai bilanci degli organismi partecipati	nr. giorni intercorrenti tra scadenza del termine ultimo di approvazione bilancio da parte degli organismi partecipati e aggiornamento sito	< 30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Rapporto output/personale dedicato	(report e incontri)/addetti	> 0,7
	<i>Economica</i>	Accertamenti dividendi	entrate medie accertate a favore del Bilancio Comunale	> 800.000,00
SODDISFAZIONE UTENZA				

SERVIZIO GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO**Responsabile Viani Paolo**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Variazioni Bilancio di previsione	n. variazioni al Bilancio di competenza del Consiglio e/o Giunta e/o Dirigenti	> 4
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	<i>Tecnica</i>	Capacità di programmazione delle spese correnti (grado di trasformazione delle previsioni in impegni) - Settore Ec.Fin. Entrate	(Impegni spesa corrente (Tit.I - esclusi Fondi)/previsione iniziale spesa corrente (Tit.I))*100	> 90%
		Affidabilità contabile degli atti di bilancio	(Pareri senza rilievi rilasciati dall'Organo di controllo interno/Numero pareri rilasciati dall'Organo di controllo interno)*100	> 90%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza degli atti di variazione	Totale variazioni al Bilancio di competenza del Consiglio, Giunta, Dirigenti/ numero addetti	> 1,33
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO ENTRATE
Responsabile Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Verifica report concessionari della riscossione (ordinaria e coattiva)	n. report ricevuti dai concessionari e verificati	> 36
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Formazione crediti correnti a fine esercizio (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Settore Ec.Fin. Entrate	(residui attivi correnti di nuova formazione (Tit.I-III)/accertamenti entrate correnti)*100	< 5%
		Dimensione dei crediti tributari pregressi correnti - Ente	(residui attivi tributari correnti con più di 5 anni di anzianità (Tit.I)/totale residui attivi correnti)*100	< 3%
		Velocità di riscossione delle entrate correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Ente	(riscossioni entrate correnti ai Tit.I-III /accertamenti entrate correnti ai Tit.I-III)*100	> 70%
		Capacità recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Ente	(riscossioni residui attivi correnti (Tit.I-III)/ residui attivi correnti all'1/1)*100	> 40%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza nella regolarizzazione dell'entrata	reversali contabilizzate/numero addetti	> 6.700
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO	IMPEGNI
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Verifica impegni di spesa corrente, conto capitale e servizi conto terzi	n. impegni contabilizzati e verificati	>3.700
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Affidabilità contabile degli impegni proposti	(determinazioni dirigenziali di impegno con note Ragioneria/determinazioni di impegni contabilizzati e verificati)*100	<20%
	<i>Tempestività</i>	Tempo rilascio visto/parere di regolarità contabile	numero giorni necessari dal ricevimento degli atti per rilascio visto/parere	<3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza nella contabilizzazione e verifica degli impegni	impegni contabilizzati/numero addetti	>1.200
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO SPESA
Responsabile Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Verifica provvedimenti dirigenziali di liquidazione spesa	n. liquidazioni verificate ed eseguite	> 11.000
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Formazione debiti in spesa corrente a fine esercizio - Settore Ec.Fin. Entrate	(residui passivi di nuova formazione in spesa corrente (Tit.I) / impegni spesa corrente) *100	< 20%
		Dimensione dei debiti pregressi in spesa corrente - Ente	(residui passivi con più di 2 anni di anzianità in spesa corrente (Tit.I)/totale residui passivi in spesa corrente)*100	< 1%
	<i>Tempestività</i>	Velocità pagamento spese correnti - Ente	(pagato di competenza (Tit.I)/totale impegnato di competenza)*100	> 80%
		Rispetto scadenze di pagamento fatture commerciali - Ente	n. medio giorni di ritardo pagamento fatture commerciali	< 1
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza nell'esecuzione della spesa	mandati contabilizzati/numero addetti	> 18.000
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Reclami pervenuti	n. reclami pervenuti dal Servizio Comunicazione nell'anno	< 5

SERVIZIO PROGETTI E RISORSE
Responsabile Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Percentuale di progetti presentati rispetto alle opportunità di finanziamento esaminate	(Numero progetti presentati/Numero bandi esaminati)*100	≥ 15%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420961	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	<i>Tecnica</i>	Informatizzazione delle informazioni inerenti l'intero processo sui diversi finanziamenti	Digitalizzazione: si - no	SI
		Percentuale progetti finanziati	(Numero progetti finanziati/Numero progetti presentati)*100	> 50%
		Percentuale volontari in servizio	(Numero volontari in servizio/Numero volontari richiesti)*100	> 50%
	<i>Tempestività</i>	Tempi di diffusione delle informazioni relative ai bandi	Numero di giorni intercorrenti tra l'uscita del bando e la diffusione di informazioni	Massimo entro 7 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado utilizzo volontari rispetto personale dipendente	Numero volontari in servizio/unità di personale addetto	Almeno 15 volontari per unità
	<i>Economica</i>	Livello di finanziamento esterno dei progetti finanziati: contributi accertati a fronte del costo totale previsto dal progetto iniziale	(Contributi accertati/costo totale progetti finanziati)*100	> 60%
		Capacità di spesa e utilizzo dei contributi ricevuti	(Impegni di spesa/Accertamento contributi)*100	> 80%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dei Settori e partner riguardo al supporto del Servizio	Scala da 1 a 10	Almeno 8
		Grado di copertura del campione dei questionari somministrati a fine procedura di roesentazione dei progetti e/o rendicontazioni	Numero questionari restituiti/numero questionari somministrati*100	> 80%

SERVIZIO		TRIBUTI		
Responsabile		Viani Paolo		
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Consulenze IMU rilasciate	$(n. \text{ consulenze IMU rilasciate} / n. \text{ contribuenti IMU}) * 100$	>3%
		Consulenze TARI rilasciate	$(n. \text{ consulenze TARI rilasciate} / n. \text{ contribuenti TARI}) * 100$	>10%
		Soggetti destinatari di avvisi di accertamento IMU	$(n. \text{ soggetti colpiti da accertamento IMU} / n. \text{ contribuenti IMU}) * 100$	>5%
		Soggetti destinatari di avvisi di accertamento TARI	$(n. \text{ soggetti colpiti da accertamento TARI} / n. \text{ contribuenti TARI}) * 100$	>3%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1709	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di correttezza avvisi di accertamento IMU - Percentuale di annullamento	$(n. \text{ annullamenti} / n. \text{ avvisi accertamento}) * 100$	<18%
		Grado di correttezza avvisi di accertamento TARI - Percentuale di annullamento	$(n. \text{ annullamenti} / n. \text{ avvisi accertamento}) * 100$	<13%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Importo medio avvisi di accertamento IMU emessi	Importo avvisi di accertamento IMU emessi/n. addetti	>€200.000
		Importo medio avvisi di accertamento TARI emessi	Importo avvisi di accertamento TARI emessi/n. addetti	>€60.000
	<i>Economica</i>	Tasso recupero evasione IMU	$(\text{Totale importo avvisi accertamento IMU} / \text{Totale gettito IMU ordinario}) * 100$	>11%
		Tasso recupero evasione TARI	$(\text{Totale importo avvisi accertamento TARI} / \text{Totale gettito TARI ordinario}) * 100$	>5%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE**Responsabile** Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Capacità di risposta "in source"	Costituzione in giudizio nell'anno / Ricorsi presentati in Comm. Trib. nell'anno * 100	90,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1708	Aggiornamento pagina web: si - no	
	<i>Tecnica</i>	Grado di presa in carico da parte della Commissione Tributaria	Costituzioni in Giudizio prese in carico da Comm. Trib. / Costituzioni presentate * 100	100,00%
		Rilievi	Rilievi ricevuti / Costituzioni in giudizio presentate * 100	1,00%
		Vertenze con esito favorevole al Comune	Sentenze favorevoli al Comune / Sentenze emesse da Comm. Trib. * 100	80,00%
	<i>Tempestività</i>
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado utilizzo del personale assegnato	numero costituzioni in giudizio/n addetti	10
	<i>Economica</i>	Risparmio da gestione in source	importo delle spese per gestione ricorsi da parte di terzi	0
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO	TRIBUTI
Responsabile	Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'				
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1708	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	Legittimità deliberazioni tributarie	Deliberazioni tributarie impugnate / Deliberazioni tributarie approvate * 100	<10%
		Grado di copertura servizio Igiene Urbana	Previsioni Costo Servizio Igiene urbana / Previsioni gettito Tari * 100	100,00%
		Rilievi	Numero segnalazioni di rilievi ricevuti	1
	<i>Tempestività</i>	Tempi di entrata in vigore delle deliberazioni tributi	Deliberazioni tributiefficaci nel primo anno utile / Deliberazioni tributarie approvate * 100	100,00%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza	n. delibere/n. addetti	6
	<i>Economica</i>			
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO FORMAZIONE
Responsabile Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
	QUANTITA'	dipendenti formati	n. dei dipendenti formati /n. dipendenti ente	50,00%
QUALITA'	Accessibilità	http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_oneroso_dir	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_oneroso_dip	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_free_dir	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_free_dip	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Grado di formazione integrata (in rete territoriale e/o in collaborazione con istituti universitari)	numero dei corsi in formazione integrata /numero dei corsi formativi trasversali*100	30,00%
		rilievi/segnalazioni partecipanti	numero delle segnalazioni di disagi /numero partecipanti ai corsi	5,00%
Tempestività	tempi attivazione fase formativa	numero dei giorni tra richiesta formativa e attivazione provvedimento amministrativo se richiesta approvata	10 gg	
EFFICIENZA	Tecnica	Personale addetto (1,5)	totale corsi/numero addetti	> 30%
	Economica	n. corsi a docenza interna all'ente	numero corsi a docenza interna/totale corsi	>15%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Grado di soddisfazione	numero dei questionari con valutazione pari o superiore a "buono" /numero dei questionati raccolti	85,00%	
	Grado di copertura del campione	numero questionari restituiti/numero questionari somministrati	70,00%	

SERVIZIO COMUNICAZIONE ESTERNA
Responsabile Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di risposta ai cittadini	(Numero di risposte date da SpazioComune via mail / sul numero di mail scritte dai cittadini)*100	> 95%
		Numero di accessi medi giornalieri al portale istituzionale (Funzione Pubblica)	(Numero totale di accessi unici annuali al portale istituzionale / numero di giorni annuali standard)	> 4.000
QUALITA'	Accessibilità	Accessibilità alla pagina Facebook Comune di Cremona – SpazioComune	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		Accessibilità alla pagina del Servizio Comunicazione sul sito istituzionale	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		Accessibilità al canale Youtube del Comune di Cremona	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Grado di formazione specifica	(Numero dei dipendenti frequentanti i corsi di formazione specifica/ numero totale dipendenti SpazioComune)*100	> 80%
	Tempestività	Tempi di risposta al cittadino	(Numero dei giorni intercorrenti tra il ricevimento della mail o del messaggio su facebook e la risposta data al cittadino)	< a 2 giorni lavorativi
		Tempestività di pubblicazione	(Numero dei giorni intercorrenti tra il ricevimento dell'informazione e la pubblicazione sul sito istituzionale)	< a 2 giorni lavorativi
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di gestione interna delle campagne di comunicazione	(Costo del personale interno del Servizio Comunicazione / costo totale delle campagne di comunicazione)*100	> 90%
	Economica	-	-	-

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Grado di soddisfazione dell'utenza degli incontri per i cittadini di Spazio all'Informazione	(Numero dei partecipanti che hanno espresso una valutazione da 4 a 6 su una scala di valutazione da 1 a 6 / numero dei partecipanti che hanno espresso una valutazione da 1 a 6)*100	> 75%
	Grado di copertura del campione	(Numero dei questionari compilati / numero dei questionari somministrati)*100	> 50%

SERVIZIO CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO**Responsabile Di Girolamo Gabriella**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		utilizzo codifiche tipologie corrispondenza	(documenti protocollati con utilizzo di codifica/totale documenti protocollati)*100	> 70%
		Grado di riscontro richieste di accesso ad atti di archivio	(richieste accesso evase/richieste accesso presentate)*100	> 90%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420827	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/474110	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	percentuale di comunicazioni tramite domicili digitali(Funz. Pubbl.)	n° comunicazione inviate ad imprese e PPAA tramite domicili digitali/n° comunicaz. Inviae ad imprese e PPAA	> 70%
		integrazione tra gestione protocollo e software in dotazione agli uffici	(n° atti protocollati attraverso software gestionali/ n° atti protocollati in totale)*100	> 5%
	Tempestività	disponibilità a sistema di documenti soggetti a protocollazione	tempo medio tra protocollazione e visualizzazione documento	< 24 h
EFFICIENZA	Tecnica	gestione efficiente delle risorse umane	rapporto tra numero addetti e documenti processati a sistema	
	Economica	gestione efficiente delle risorse ICT	n° interventi di manutenz. straordinaria software/anno	< 8
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	(livello di soddisfazione >SUFF/ totale rilevazione)*100	> 70%
		Grado di copertura del campione	(n. questionari pervenuti/numero questionari somministrati)*100	> 60%

SERVIZIO **CONTRATTI**
Responsabile **Ghilardi Lamberto**

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Standard di performance
QUANTITA'		N. Contratti sottoscritti	contratti sottoscritti/determine trasmesse *100	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	Archivio documentale	contratti presenti nell'archivio/ contratti sottoscritti*100	100%
	<i>Tecnica</i>	atti pubblici stipulati internamente senza ricorso a notai	atto interni/atti complessivi *100	≥75%
	<i>Tempestività</i>	registrazione atti	atti registarti nei termini di legge/atti totali*100	≥90%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	contratti redatti internamente	contratti totali/n addetti	16
	<i>Economica</i>	grado di copertura di costo	ricavi/costi*100	23%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO	AVVOCATURA
Responsabile	Ghilardi Lamberto

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		vertenze prese in carico	cause istruite / citazioni notificate *100	≥90%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	utilizzo piattaforma telematica Cliens Più	Caricamento pratiche: si - no	Si
	<i>Tecnica</i>	vertenze giudiziali gestite dall'ufficio legale	numero vertenze giudiziali gestite internamente / n. vertenze totali *100	≥90%
	<i>Tempestività</i>	deposito delle memorie processuali nel rispetto dei termini	memorie processuali depositate nei termini/ memorie formalizzate *100	≥95%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	vertenze giudiziali favorevoli	n. delle vertenze giudiziali favorevoli / vertenze concluse *100	≥75%
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi *100	4%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO ALLESTIMENTI
Responsabile Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Grado di interventi logistici dell'Ente	numero interventi allestimento interni e vari/numero totale interventi di allestimento dell'Ente x 100	30%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/421130	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
		https://www.comune.cremona.it/node/420903	Aggiornamento pagina web: si - no	SI
	Tecnica	Non applicazione penali contrattuali	Numero penali applicate	0
	Tempestività	Tempi di evasione della richiesta di allestimento esterno	tempo intercorrente tra richiesta di allestimento esterno ed erogazione del servizio	3 giorni
		Tempi di evasione della richiesta di allestimento interno	tempo intercorrente tra richiesta di allestimento interno ed erogazione del servizio	5 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di utilizzo di operatori esterni	Operatori esterni/Servizi logistici	5%
	Economica	Grado di copertura della spesa	Accertamenti/spese	5%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO	PROVVEDITORATO
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Percentuale richieste di acquisto evase	Numero richieste evase/numero richieste pervenute x 100	90%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420919	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/421133	Aggiornamento pagina web: si - no	Si
	Tecnica	Procedure di affidamento espletate in modalità telematica attraverso la piattaforma telematica Sintel	Procedure telematiche/totale procedure di acquisto x 100	60%
	Tempestività	Tempo evasione richieste	numero giorni dalla data di richiesta alla data di emissione del buono d'ordine	3
		Tempo evasione richieste	numero giorni dalla data di richiesta alla data di aggiudicazione procedura di gara	60
EFFICIENZA	Tecnica	Indicatore funzione pubblica	Incidenza del ricorso a convenzioni Consip e al mercato elettronico degli acquisti	50%
	Economica	Riduzione della spesa ad esito delle procedure di gara	importo dato dalla sommatoria dei ribassi di gara	€ 50.000,00
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				

SERVIZIO	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
QUANTITA'		Media annua di elaborati planimetrici (relativi all'anno chiuso) inseriti nel DBT (Data Base Topografico)	$N. \text{ elaborati planimetrici inseriti nel DBT} / N. \text{ elaborati planimetrici ricevuti nell'anno} * 100$	62%
		Grado di caricamento elaborati planimetrici residui inseriti nel DBT	$N. \text{ elaborati planimetrici inseriti nel DBT} / N. \text{ elaborati planimetrici residui (annualità pregresse)} * 100$	30%
		Grado di evasione della domanda	$N. \text{ elaborazioni informatiche evase} / N. \text{ elaborazioni informatiche richieste}$	80%
		Incremento del numero di mappe interattive pubblicate sul GeoPortale	$N. \text{ di mappe interattive realizzate nell'anno} / N. \text{ di mappe interattive già pubblicate RIVEDERE FORMULA}$	5%
		Media annua numeri civici assegnati	$N. \text{ civici assegnati} / N. \text{ accessi aperti}$	100%

QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	N. Canali disponibili / N.Canali Potenziali (tel, sportello, web, intranet, ...)	email:si, internet:si, intranet:si, sportello:si, skype:no, smartphone:no, social
		GeoPortale internet	Aggiornamento: si - no	si
		GeoPortale internet	Aggiornamento: si - no	si
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	elenco dei servizi SIT disponibili on line - scheda internet	visualizzatore cartografico, mappe di interesse generale, CDU, estratti mappa, monografie, INTRANET: insito, patrimonio, estratti, visure
	Tecnica	Grado medio di qualità topologica negli oggetti geometrici del DBT	N.oggetti topologicamente corretti / N. oggetti totali	96%
		Grado di coerenza della veridicità dei dati alfanumerici nelle elaborazioni trattate	Media dell'affidabilità dei dati consegnati (in base al grado di affidabilità delle singole banche dati incrociate per le elaborazioni)	95%
		Grado di giusta classificazione degli oggetti DBT	Numero di oggetti del DBT erroneamente classificati rispetto le specifiche della regione	83%
		Grado di automatizzazione erogazione estratti di mappa	N estrazioni automatiche / Totale estrazioni (automatiche + estraz. con richiesta di intervento)	90%

		formazione interna	Numero di ore di corsi, incontri formativi/informativi tenuti, per migliorare l'uso di software avanzato all'interno dei servizi comunali	0
	<i>Tempestività</i>	Tempestività della presa in carico	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e l'accesso al servizio	5 giorni
		Tempestività risposta web	Secondi di risposta WEB - riquadro centrale cartografia interattiva	11 secondi
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	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
	<i>Economica</i>	Costo di licenze e manutenzione del software GIS Geomedia per utente	Costo delle licenze e manutenzione annuale/numero degli utenti	650 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza (interna)	Media dei giudizi Custmer Satisfaction	faccine: verdi, gialle, rosse

SERVIZIO	DIGITALIZZAZIONE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance
	QUANTITA'	Percentuale di banche dati pubbliche disponibili in formato aperto	N. di dataset pubblicati in formato aperto / N. dei dataset previsti dal paniere dinamico per il tipo di amministrazione	30/50
QUALITA'	Accessibilità	Percentuale media di accessibilità del sito istituzionale misurati con Mauve ++	Indicatore Mauve (tool indicato da Agid)	accessibilità* = 20% Valutazione complessiva** = 90 %
	Tecnica	Grado di avanzamento tecnologico nei servizi di pagamento (integrazione con PagoPa)	servizi di pagamento integrati con PagoPA / Servizi di pagamento	70%
	Tecnica	Grado di avanzamento tecnologico della app 'IO'	servizi integrati con app 'IO'- servizio anno precedente / servizi anno precedente	20%
	Tempestività	Tempi di risposta alle richieste mediante ticket	n. ore intercorrenti tra la richiesta e la risposta	4 ore per ticket priorità massima 8 ore per priorità media
EFFICIENZA	Tecnica	Percentuale di servizi full digital	N. di servizi che siano interamente online, integrati e full digital / N. di servizi erogati	=> 54%
		Grado di utilizzo di SPID nei servizi digitali	N. punti di accesso a servizi digitali con SPID / N. punti di accesso a servizi digitali	100%
		Dematerializzazione procedure	Procedure di gestione presenze-assenze, ferie-permessi, missioni e protocollo integralmente ed esclusivamente dematerializzata (full digital)	50%
	Economica	Costo per domanda dello sportello telematico	Costo canone annuale dello sportello telematico / numero delle istanze dello sportello telematico	< 5 €/pratica
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				