



**La qualità dei servizi.  
Standard e target degli indicatori di erogazione  
per il 2016**

## Sommario

### 1. Introduzione

1.1 La normativa sulla qualità	pag. 3
1.2 Performance organizzativa e qualità dei servizi	pag. 6
1.3 Il controllo sulla qualità dei servizi	pag. 8

### 2. Metodologia di individuazione degli *standard*

2.1 Il percorso metodologico proposto dalla Civit	pag. 10
2.2 La definizione della mappa dei servizi	pag. 11
2.3 Le dimensioni della qualità	pag. 13
2.4 L'individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità	pag. 15
2.5 La definizione degli <i>standard</i> di qualità	pag. 16
2.6 La pubblicizzazione degli <i>standard</i> della qualità dei servizi	pag. 17

### 3. *Standard e target* degli indicatori di qualità

3.1 La mappa dei servizi	pag. 18
3.2 <i>Standard e target</i> 2016 dei servizi erogati	pag. 19
Settore Polizia municipale	pag. 21
Settore Istruzione-Informativo	pag. 24
Settore Urbanistica –SUAP	pag. 35
Settore Finanze	pag. 43
Settore Segreteria Generale	pag. 50
Settore Lavori Pubblici	pag. 62

# 1. Introduzione

## 1.1. La normativa sulla qualità

L'esigenza di rendere i servizi pubblici più rispondenti ai bisogni degli utenti e la necessità di migliorare il livello qualitativo delle prestazioni, condusse nel 1994 all'adozione della direttiva P.C.M. 27/1/1994 recante "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**"<sup>1</sup>.

La direttiva si articola in tre parti:

- a) **i principi fondamentali** che devono informare l'erogazione dei servizi pubblici, (eguaglianza dei diritti degli utenti, imparzialità dei soggetti erogatori, continuità dell'erogazione del servizio, partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio anche tramite il diritto di accesso, efficienza e efficacia del servizio);
- b) **gli strumenti** costituiti dalla definizione degli **standard di qualità** e di **regole specifiche per migliorare le relazioni tra enti erogatori ed utenti**.

La definizione degli standard è il risultato di un procedimento complesso che si articola in più stadi. Prima si individuano **i fattori di qualità** (e cioè gli obiettivi da perseguire); successivamente, vengono elaborati **gli indicatori** (ovvero i parametri) quantitativi, qualitativi e temporali, che permettono la misurazione dei fattori dai quali dipende la qualità del servizio. Quindi, per ciascun indicatore devono essere determinati **i valori standard di riferimento garantiti**.

Gli standard, poi, si distinguono in **generali e in specifici**:

- ✓ **gli standard generali** stabiliscono gli obiettivi di qualità da raggiungere nel **complesso delle attività** prestate in un dato periodo di tempo preso a riferimento e, quindi, **non sono immediatamente verificabili dagli utenti**;
  - ✓ **gli standard specifici** definiscono le **single prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali** e, quindi, consentono un immediato controllo sulla loro effettiva osservanza e possono essere oggetto di diretta pretesa nei confronti del soggetto erogatore. Con riguardo a questi ultimi, difatti, la direttiva del 1994 introduce il principio del rimborso automatico forfettario, dovuto in caso di prestazione qualitativamente inferiore rispetto allo standard minimo garantito (indipendentemente da eventuali profili risarcitori).
- c) **la tutela delle posizioni giuridiche soggettive** riconosciute agli utenti dalla carta dei servizi.

Il sistema si fonda su una duplice forma di controllo.

---

<sup>1</sup> Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1994, n. 43

**Il controllo interno** è assicurato dallo stesso ente erogatore, tramite un apposito ufficio deputato a ricevere i reclami degli utenti ed avente la finalità di rappresentare un primo livello di ascolto dei disservizi procurati, nonché di consentire alla stessa amministrazione un rapido autocontrollo, utile per l'eventuale attuazione di processi di autocorrezione.

**Il controllo esterno** è svolto, invece, da un comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi, istituito presso il Dipartimento per la funzione pubblica, con la competenza a risolvere i conflitti tra utenti ed enti erogatori ed è responsabile della vigilanza sull'attuazione complessiva della carta dei servizi in questione.

Infine, **il sistema sanzionatorio**, che prevede misure disciplinari ed amministrative nei confronti dei dirigenti e dei dipendenti pubblici che non osservano la carta, mentre per i servizi in concessione (o comunque erogati da soggetti non pubblici) l'inosservanza si traduce nella violazione di obblighi assunti contrattualmente, con le sanzioni di riferimento.

In definitiva, dall'analisi della direttiva del 1994 fin qui compiuta, emerge la caratteristica di documento orientato a generare un processo di miglioramento della qualità dei servizi basato essenzialmente sulla **capacità di autocontrollo e di autonormazione degli stessi enti erogatori**, i quali definiscono, unilateralmente, i livelli delle prestazioni da garantire, seppure finalizzati alla tutela degli utenti.

Per controbilanciare la potestà dominante della autoregolazione degli enti erogatori, con il D.L. n. 163 del 1995, conv. nella L. n. 273/1995 viene introdotto **il principio della regolamentazione, in qualche modo, concordata con l'utenza, del contenuto delle carte.**

L'attenzione per la qualità risulta anche dalla Direttiva dell'ottobre 1994<sup>2</sup>, che definendo l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico (URP), attribuisce agli stessi, tra le altre cose, il compito di "rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati". Con il DPCM del 19 maggio 1995<sup>3</sup>, il legislatore emana invece uno schema generale di riferimento per le carte dei servizi sanitari, intese quali strumenti di tutela del cittadino-utente.

Il panorama normativo subisce un significativo mutamento ad opera del D.Lgs. 286/99 (di attuazione della legge cd. Bassanini 1, L. 59/97), il quale stabilisce all'art. 11, c. 1 che i servizi pubblici "*promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*". Il comma secondo prevede che "*Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo*".

---

<sup>2</sup>Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994: "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".

<sup>3</sup> Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi".

*automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri<sup>4</sup>.*

Il nuovo sistema è, dunque, incentrato **su un'unica fonte di regolamentazione, individuata nella direttiva governativa (aggiornabile annualmente), a cui spetta il compito di stabilire i contenuti e le misure di tutela, in raccordo con le competenze attribuite alle autorità di regolazione di settore.**

In ultima analisi, in base all'assetto configurato dal D.Lgs. 286/1999, le carte dei servizi pubblici assurgono a strumenti essenziali per la regolazione dell'organizzazione dell'erogazione dei servizi, secondo livelli qualitativi predeterminati e garantiti, e pongono, allo stesso tempo, le linee guida per un corretto svolgimento delle relazioni tra enti ed utenti, improntato alla partecipazione ed alla informazione.

Per altro verso, la necessità di assicurare l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza costituisce il contenuto di uno dei diritti fondamentali riconosciuti, in via generale, dalla legge 30 luglio 1998, n. 281, recante, come è noto, **la disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti.**

Tale ultima disciplina sembra aver definitivamente segnato il passaggio da un modo di vedere il cittadino utente, destinatario di una prestazione indeterminata, ad una concezione, la quale considera il soggetto che domanda un pubblico servizio alla stregua di un vero e proprio cliente partecipe alla erogazione della prestazione.

Con la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 **"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"**, viene fatto il punto in merito alla rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini (**indagine di customer satisfaction**), allo scopo di promuovere metodi di rilevazione sistematica della stessa, la pianificazione dei conseguenti interventi di miglioramento sui servizi valutati, lo sviluppo all'interno delle singole amministrazioni della cultura della misurazione e del miglioramento continui, nonché la creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

È nel 2005, che tali principi vengono allargati ai servizi *on-line* offerti dalle pubbliche amministrazioni, quei servizi cioè non mediati da sportello, a cui si accede in modalità remota, rispetto ai quali, mancando la percezione diretta dell'atteggiamento dell'utenza, il monitoraggio del gradimento risulta essere strumento essenziale<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Tuttavia, restano applicabili, sino a diversa disposizione adottata ai sensi della predetta disciplina, i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi dell'art. 2 della legge 273/95 (come nel caso dei trasporti e della mobilità, in virtù della direttiva del 30 dicembre 1998).

<sup>5</sup> Il D.Lgs. 7/03/2005, n. 82 riprende il tema delle indagini di *customer* relativi ai servizi *on line*.

Ad oltre dieci anni dall'emanazione della prima Direttiva in materia, benché gli strumenti di gestione della qualità nei servizi pubblici abbiano incominciato a diffondersi, benché fin dall'inizio degli anni '90 si sia assistito al penetrare progressivo della cultura dell'orientamento al cittadino ed all'evolvere degli approcci alla qualità nelle amministrazioni pubbliche, il campo di applicazione degli strumenti utilizzati per migliorare la qualità si sia esteso dal prodotto o servizio, al processo sino all'intera organizzazione, nelle pubbliche amministrazioni l'attenzione alla qualità **"non risulta sufficientemente diffusa e tende ad essere presente in modo ancora parziale e discontinuo"**. Obiettivo della Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione **"Per una pubblica amministrazione di qualità"** del 19/12/2006 è quello di diffondere i molteplici strumenti a disposizione delle amministrazioni pubbliche tra cui gli standard ISO 9000, il modello EFQM, i diversi sistemi di accreditamento, la Carta dei Servizi, la Balance Scorecard, il benchmarking, il potenziale insito nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), il cui utilizzo progressivo consente tra le altre cose una migliore interattività con i destinatari dei servizi e i portatori di interesse, l'autovalutazione e gli strumenti di autodiagnosi (CAF).

## **1.2. Performance organizzativa e qualità dei servizi**

La spinta normativa sulla qualità dei servizi ha subito una forte accelerazione per effetto del D.Lgs. 27/10/2009, n. 150 **"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"**. Il decreto infatti, che pone al centro il tema della valutazione della performance organizzativa e individuale (valutazione dei dirigenti e del personale), nell'introdurre un livello valutativo inerente tutta l'organizzazione, richiama esplicitamente la centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi, assurgendola a vero e proprio parametro di valutazione.

La pubblica amministrazione è infatti tenuta a valutare la *performance* dell'organizzazione con riferimento agli ambiti indicati all'art. 8 "Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa" del decreto:

1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

- a) **l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;**
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, **degli standard qualitativi e quantitativi** definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la rilevazione del **grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi** anche attraverso modalità interattive;
- d) la modernizzazione e il **miglioramento qualitativo dell'organizzazione** e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;

f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;

g) **la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;**

h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Succedono al decreto, da parte della Civit:

- la delibera n. 88/2010: **"Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)";**
- la Delibera n. 89/2010 **"Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance";**
- la Delibera n. 104/2010 **"Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010";**
- la Delibera n. 3/2012 **"Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (standard di qualità)";**

le quali definiscono l'impostazione metodologica da seguire per la valutazione della performance organizzativa.

Tra il 2012 ed il 2013 le norme in tema di anticorruzione e trasparenza riprendono, anche da altri punti di vista, il tema della qualità.

La legge 190/12 "anticorruzione", nello stabilire che la Civit adotta le linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici – rimanda al decreto attuativo in materia di trasparenza.

Il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" disciplina infatti, in vari articoli<sup>6</sup>, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità.

Successivamente l'art. 12 del DPR 62/2013 recante il "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" ed il corrispondente art. 11, c. 10 del "Codice di comportamento del Comune di Pinerolo", stabilisce che **"Il dipendente che fornisce servizi al pubblico cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'Amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi.** Il dipendente opera al

---

<sup>6</sup> Art. 10, comma 9: "La trasparenza rileva, altresì, come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, così come modificato dall'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Art. 32 comma 1: "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Art. 35 comma 1 lettera n.: "Le pubbliche amm.ni pubblicano "I risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento".

fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità”.

### **1.3. Il controllo sulla qualità dei servizi**

Il vero “salto di qualità” legislativo in tema di qualità viene tuttavia operato con l’emanazione della normativa sui controlli. La legge 7 dicembre 2012, n. 213, conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174 all’art. 3 introduce una serie di misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali.

Il D.Lgs. 174/2012, recante “Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali”, disegna infatti un impianto normativo basato sul principio per il quale il miglioramento dell’azione amministrativa si ottiene attraverso il “rafforzamento” del sistema dei controlli. Il legislatore si prefigge infatti di incrementarne, rafforzandole, le modalità di presidio sull’attività amministrativa, definendo una nuova geografia dei controlli e introducendo nuove forme di controllo che hanno lo scopo di “rafforzare” la funzione valutativa.

Tradizionalmente il sistema si componeva di quattro elementi ai sensi dell’art. 147 del D.Lgs. 267/2000: il controllo di regolarità amministrativa e contabile, il controllo di gestione, la valutazione del personale con qualifica dirigenziale, il controllo strategico.

La Legge 213/2012 esplicita le seguenti forme di controllo e introduce tre nuove tipologie di controlli: il controllo degli equilibri finanziari, controllo sugli organismi gestionali esterni all’ente (in particolare le società partecipate), **il controllo della qualità dei servizi**. Nello specifico, all’art. 3 comma 2 lettera e) si prevede quindi che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, **il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l’impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell’ente**. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all’ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune (e dai suoi organismi gestionali esterni).

L’attività in questione deve essere disciplinata in apposito regolamento nel quale devono essere identificati i soggetti deputati al relativo svolgimento, interni od esterni all’organizzazione, le modalità di rilevazione e le metodologie adottate per la stessa.

È in questo modo che la valutazione della qualità dei servizi viene investita di una **rilevanza anche formale** che finora non aveva avuto e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell’ente locale. Infatti, benché i diversi controlli dell’ente locale definiti con la nuova norma differiscano per oggetto, soggetto e scansione temporale, ad essere sottoposta a controllo è sempre l’attività dell’amministrazione, ovvero la sua performance osservata da diversi profili e a diversi livelli.

Ciò pone la necessità di un sistema di misurazione integrato, in grado di riunire in relazione a ciascuna attività dell’organizzazione i diversi indicatori che sono a supporto dei diversi tipi di controllo.



Il D.L. 174/2012 stabilisce che gli strumenti e le modalità di controllo interno, come sopra richiamati, debbano essere disciplinati con un Regolamento, adottato dal consiglio comunale e reso operativo dal comune entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del decreto stesso, con successiva comunicazione al Prefetto e alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti.

Il Comune di Pinerolo, con la delibera del Consiglio Comunale Comune di Pinerolo n. 6 del 5 marzo 2013, ha approvato il "Regolamento sul sistema dei controlli interni".

L'art. 27 del Regolamento, avente ad oggetto "Controllo sulla qualità dei servizi" testualmente stabilisce che:

1. Il Comune adotta **strumenti finalizzati al controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni**, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.
2. Con l'approvazione del P.E.G. viene definito il **programma del controllo della qualità** dei servizi erogati, individuando **i servizi sottoposti ad indagine, gli strumenti da adottare, le relative tempistiche e la modalità per portare a conoscenza degli utenti gli esiti dell'attività di controllo**.
3. Al fine di garantire la qualità dei servizi, il Comune definisce, per i servizi erogati direttamente, **specifici parametri e fattori standard di produzione ed erogazione da cui dipende la misurazione della qualità dei servizi**.
4. Il controllo sulla qualità dei servizi si estende anche a quelli erogati dalle società partecipate e da soggetti aggiudicatari mediante l'inserimento di specifiche clausole nei contratti di servizio.

Pertanto, in base al Regolamento, annualmente, la Giunta Comunale adotta un Programma/Piano della qualità, i cui progetti e contenuti sono poi recepiti nel Piano esecutivo di gestione/Piano della Performance.

Questo radicale cambiamento di prospettiva impone rispetto al tema della qualità un nuovo approccio relativo alla pianificazione e programmazione degli interventi.

Infatti, anche nel Comune di Pinerolo, in cui alcuni strumenti della qualità sono stati avviati prima dell'intervento del legislatore, l'introduzione di una nuova forma di controllo interno, impone una pianificazione strategica e centralizzata degli interventi nonché una necessaria definizione di criteri di priorità rispetto alla stessa.

Inoltre attribuisce la competenza di tale processo pianificatorio all'organo di governo, assumendo ad oggetto di delibera di giunta il piano annuale del qualità.

## 2. Metodologia di individuazione degli standard

### 2.1 Il percorso metodologico proposto dalla Civit

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato **all'interno dell'impianto metodologico** che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

Tale impianto si basa, in particolare, sulla definizione e adozione:

- a) del "**Sistema di misurazione e valutazione della performance**": è il documento dove le amministrazioni pubbliche esplicitano le caratteristiche del modello complessivo di funzionamento alla base dei sistemi di misurazione e valutazione;
- b) del "**Piano della Performance**": è l'ambito in cui le amministrazioni pubbliche esplicitano gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire.
- c) della "**Relazione sulla performance**", in cui le amministrazioni pubbliche **evidenziano i risultati organizzativi ed individuali** raggiunti rispetto ai target attesi, definiti ed esplicitati nel Piano della Performance.
- d) **delle misure in materia di "Trasparenza e Rendicontazione della Performance"**, ossia l'attivazione di tutte quelle azioni e strumenti che consentono ai cittadini di accedere agevolmente alle informazioni circa il funzionamento dell'ente e i risultati raggiunti.

La finalità dell'intero impianto è di dotare le amministrazioni pubbliche di un sistema attraverso il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance. Questo sistema deve assicurare, in prospettiva:

- **il miglioramento della qualità dei servizi pubblici**, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità;
- **l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati**, da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

La delibera CIVIT n. 88/2010, emanata ai sensi dell'articolo 1 del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198, costituisce il primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa e ha le finalità di:

- a) **proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi**, coerente con le previsioni di cui al D.Lgs. n. 150/2009;
- b) indicare, in particolare, alle amministrazioni il **percorso volto alla definizione di standard di qualità**. Tale definizione è finalizzata a consentire ai cittadini l'esercizio dei diritti di azione giudiziaria di cui allo stesso D.Lgs. n. 198/2009, nell'ambito della competenza esclusiva dello Stato di cui all'articolo 117, comma 2, lettere l e m della Costituzione.

Il percorso metodologico per l'individuazione degli **standard di qualità** proposto illustra la sequenza delle fasi in cui si articola il processo, evidenziando gli aspetti metodologici e i nessi con l'impianto più in generale previsto dal D.Lgs. 150/2009, pur demandando la definizione delle soluzioni organizzative (ossia i processi, le procedure, i sistemi di monitoraggio e controllo necessari) alle scelte delle amministrazioni in base al proprio contesto di riferimento.

Il percorso progettuale si articola in cinque fasi:

- ✓ **definizione della mappa dei servizi;**
- ✓ **definizione delle dimensioni della qualità;**
- ✓ **individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità;**
- ✓ **definizione degli standard di qualità;**
- ✓ **pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi.**

L'amministrazione in pratica deve individuare i processi di propria pertinenza, che comportano come risultato finale (**output**) l'erogazione di un servizio al pubblico. Per ogni tipologia individuata dovrà analizzare **le principali caratteristiche dei servizi erogati; le modalità di erogazione; la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.**

Tale fase fornisce i dati e le informazioni necessarie per l'esecuzione delle successive azioni relative alla elaborazione degli standard di qualità: la definizione delle dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi; la successiva elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati per i quali si andranno a specificare i valori programmati e il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

In linea con l'articolo 11 del D.Lgs. 150/09, gli standard della qualità dei servizi così definiti dovranno essere pubblicizzati e agevolmente accessibili agli utenti.

## **2.2 La definizione della mappa dei servizi**

Da quanto premesso si evince che la prima azione (l'esatta individuazione dei servizi erogati) si presenti come azione propedeutica non solo alla misurazione della qualità dei servizi pubblici, ma anche all'attivazione dell'intero impianto, previsto dagli articoli 7 e 8 del D.Lgs. 150/09, in materia di "Sistemi di misurazione e valutazione della performance" che trova nelle successive Delibere CIVIT, in particolare la 89 e la 112 del 2010, ulteriori indicazioni di carattere metodologico ed operativo.

In tale ottica, **“l’approccio per processi”** si configura come una strategia gestionale in grado di condurre le organizzazioni verso la piena conoscenza dei processi, nonché della comprensione delle interazioni tra input e output, al fine di facilitare il monitoraggio e il miglioramento degli stessi.

Tuttavia, preliminarmente, per comprendere l’approccio per processi è necessario innanzitutto chiarire il significato dei termini che più frequentemente si utilizzano in questo ambito e, di conseguenza, descrivere gli elementi che entrano in gioco in qualsiasi processo. Quindi è indispensabile conoscere i fattori che influenzano i processi e i principi generali per la loro gestione al fine di saper distinguere le varie tipologie di processi che una qualunque organizzazione è chiamata a gestire applicando i concetti e i principi enunciati in situazioni reali.

Il processo può essere definito come un **“insieme di attività”**, dove per attività si intende un’aggregazione di operazioni elementari nell’ambito della quale si determina il consumo delle diverse risorse aziendali (umane, tecnologiche, strutturali, know-how,...)”, decisioni, informazioni (richiedenti la disponibilità di risorse umane e materiali) correlate o interagenti che trasformano gli input (elementi in ingresso) in output (elementi in uscita), diventando così la modalità utilizzata per organizzare la produzione e l’erogazione dei servizi da fornire ai propri **“clienti”**.

Ogni processo dunque è caratterizzato da:

1. **elementi in ingresso** (input) che rappresentano le risorse da utilizzare per dare vita al processo;
2. **elementi in uscita** (output), che rappresentano i prodotti o i servizi (intermedi o finali) che si ottengono dal processo;
3. **risorse umane, materiali e finanziarie (capitali)**. Le risorse umane riguardano sia la quantità, ovvero il numero di persone occorrenti, sia la qualità, cioè le competenze necessarie per svolgere il processo;
4. **vincoli**: i fattori che indirizzano, regolano, limitano o comunque condizionano lo svolgimento del processo (le leggi, le direttive, i regolamenti, le specifiche provenienti dal cliente, dal contratto, dai capitolati, dai disciplinari; politiche, procedure, piani e programmi, disposizioni, direttive, ecc.).

Tale impostazione vale per tutti i tipi di processi che l’organizzazione intende avere sotto controllo e che concorrono alla realizzazione dei diversi output.

L’enfasi puntata sulla identificazione dell’output rinvia ad una caratteristica basilare dell’approccio per processi che vede l’interconnessione tra i vari processi (distinti in processi per la gestione dell’organizzazione; processi per la gestione delle risorse; processi per la realizzazione del prodotto/servizio; processi di misurazione e miglioramento) come fattore di fondamentale importanza per spiegare che i processi non rimangono isolati rispetto agli altri, ma creano un collegamento talvolta complesso che viene definito **“catena dei processi”** dove la variazione di uno può riflettersi su un altro e/o sul sistema nella sua totalità.

L’**“approccio per processi”** consente pertanto di organizzare e gestire le attività lavorative dell’organizzazione in modo da creare **“valore”** per i clienti e le altre parti interessate (attraverso il contributo dei diversi processi) e introduce una **gestione di tipo orizzontale finalizzata**

**all'abbattimento delle barriere esistenti tra le diverse unità organizzative e focalizzando la loro attenzione sui principali obiettivi dell'organizzazione.** La necessità di introdurre l'approccio per processi nella Pubblica Amministrazione è legata al ruolo che in questo processo di cambiamento viene assunto dal management, le cui principali responsabilità consistono nella identificazione degli obiettivi, nell'assunzione delle decisioni e nella valutazione dei risultati<sup>7</sup>.

## 2.3 Le dimensioni della qualità

Preliminari al concetto di standard di qualità sono i concetti di qualità dei servizi, di qualità effettiva, di dimensione della qualità, di indicatore della qualità e di valore programmato;

a) **qualità del servizio: uno degli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa** (come indicato dall'art. 8 del D.Lgs. n. 150/2009). In termini generali, il concetto di qualità del servizio è di natura multidimensionale, e la stessa qualità di un servizio dipende da molteplici fattori, alcuni dei quali empiricamente rilevabili altri non empiricamente rilevabili, comunque variamente connessi tra loro. Al fine di assicurare una rappresentazione per quanto possibile oggettiva e omogenea dei servizi erogati al pubblico, la Commissione ritiene che le amministrazioni siano tenute all'individuazione di standard idonei a rilevare **la qualità effettiva** dei servizi erogati.

b) **qualità effettiva di un servizio reso al pubblico: l'insieme delle dimensioni rilevanti e delle proprietà che devono caratterizzare l'erogazione del servizio.** La qualità effettiva rappresenta un tratto costitutivo dell'efficacia del servizio ed è riconducibile agli effetti positivi, prodotti da alcune specifiche iniziative organizzative sul processo di erogazione del servizio. L'analisi della qualità effettiva di un

---

<sup>7</sup> L'approccio per processi facilita l'applicazione dello schema PDCA – Plan Do Check Act, noto anche come ruota di Deming, che è la rappresentazione visiva di un circolo virtuoso di miglioramento continuo per prodotti, processi, problemi specifici. Si parte dal piano, si sperimenta, si verificano i risultati, se non vanno bene si corregge, altrimenti si mette a sistema, per poi ricominciare di nuovo. Qualsiasi processo può essere visto come un ciclo suddiviso in quattro momenti: plan (progettare, pianificare), do (agire, realizzare), check (controllare) e act (stabilizzare o correggere e riavvio del ciclo di intervento). Deming negli anni '50 costruì il ciclo che denominò "ruota" partendo dalle fasi del processo industriale, inserendo, però alcune operazioni, che traducevano la logica della ricerca:

- progettazione del prodotto e prove di qualificazione;
- produzione con prove in linea o in laboratorio;
- introduzione nel mercato;
- verifica del prodotto durante l'utilizzo, raccolta delle opinioni dei clienti, ricerca delle ragioni del mancato acquisto;
- riprogettazione del prodotto sulla base delle reazioni del mercato (qualità, prestazioni, prezzo);
- nuove prove di qualificazione.

Il concetto di "pianificazione" risiede nell'identificazione della sequenza delle attività che compongono il processo, nell'assegnazione delle responsabilità e dei compiti specifici, nella definizione dei tempi di realizzazione, nella determinazione del fabbisogno di risorse necessarie per la loro esecuzione, nonché nella identificazione di caratteristiche importanti o critiche per i prodotti/processi, con relativi criteri (o limiti) di accettazione e di controllo e monitoraggio.

servizio indica **in che modo** e **in che misura** un'organizzazione eroga servizi di qualità, che danno cioè una risposta pronta, coerente ed esauriente alle richieste potenziali degli utenti e minimizza il disturbo, il numero dei passaggi necessari, i disagi o gli imprevisti provocati da disservizi;

c) **dimensioni della qualità**: la qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a molteplici dimensioni. Ai fini della definizione degli standard di qualità ne sono individuate quattro ritenute essenziali: **accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia**. Oltre queste i soggetti erogatori dei servizi possono individuare ulteriori dimensioni, che contribuiscano a rappresentare in modo più completo la qualità effettiva dello specifico servizio erogato. Ogni dimensione è misurata attraverso gli indicatori;

d) **indicatori di qualità e valore programmato**: gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse (ad esempio una dimensione della qualità effettiva). Ad ogni indicatore è associato un "valore programmato". La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard;

e) **portatori di interessi (stakeholder)**: l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. La delibera CIVIT n. 88/2010 ne sono individuate quattro: l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia.

Per ognuna delle dimensioni individuate viene di seguito riportata la definizione operativa:

a) **Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni** che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ad esempio, l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio. Ne sono sottodimensioni:

- l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio;

- l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

b) **La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione**. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente.

c) **La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere**. Ad esempio, l'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come: i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; chi è il responsabile dell'ufficio o del

procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

d) **L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.** Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo. In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti la:

- **conformità:** è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio (ad esempio, l'ammontare di una prestazione previdenziale o assistenziale deve essere esattamente calcolata, secondo quanto è previsto nelle norme di riferimento, entro i tempi e con gli effetti previsti);
- **affidabilità:** concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitore (ad esempio, se è richiesta una lista puntuale di analisi cliniche, ci si aspetta che venga fornita una serie altrettanto puntuale di risultati o dati clinici, per altro ottenuti, talvolta, secondo un protocollo diagnostico specificato ex ante);
- **compiutezza:** riguarda l'esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitore (ad esempio, l'erogazione di un generico pagamento con un codice fiscale o un codice IBAN, o con altro identificativo rilevante incoerente o errato).

Le amministrazioni possono integrare le dimensioni proposte con altre che più compiutamente rappresentano la qualità effettiva.

## 2.4. L'individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità

La successiva azione consiste nell'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati. A tale fine, gli indicatori elaborati devono rappresentare compiutamente le dimensioni della qualità effettiva. Dovrà essere individuato, in particolare, un adeguato numero di indicatori selezionati in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Per aversi indicatori appropriati, si deve tenere conto di sei requisiti che gli indicatori sulla qualità dei servizi devono soddisfare:

1. **Rilevanza:** è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione.
2. **Accuratezza:** si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione.
3. **Temporalità:** è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi.

4. **Fruibilità**: riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati sono disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi.

5. **Interpretabilità**: rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso.

6. **Coerenza**: alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte.

## 2.5. La definizione degli *standard di qualità*

Il passaggio successivo consiste nella **definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere**. Gli standard di qualità devono essere definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di due elementi:

- un indicatore di qualità, così come definito nei paragrafi precedenti;
- un valore programmato, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Per la definizione del valore programmato si devono verificare preliminarmente:

- le previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti;
- gli standard di qualità già determinati all'interno della Carta dei Servizi o in altri provvedimenti adottati in materia.

Il valore programmato, stabilito per l'elaborazione dello standard di qualità, non può essere peggiorativo dei suddetti termini o degli standard determinati nella Carta dei servizi o in altri provvedimenti adottati in materia.

Rispettando questi elementi di base, l'elaborazione del valore programmato deve basarsi sull'equilibrio ottimale tra l'effettiva capacità dell'amministrazione di raggiungerli e la spinta verso l'incremento del livello di qualità dei servizi erogati all'utenza. A tale fine sarà utile il ricorso a:

- a) misure che consentano di seguire l'andamento dei fenomeni nel tempo e di confrontare i livelli di qualità raggiunti in amministrazioni diverse;
- b) l'attivazione, laddove possibile, di confronti sistematici (benchmarking) con altre amministrazioni.

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza, vanno previste forme di coinvolgimento attivo dei "portatori di interesse" (stakeholder) nella fase di definizione degli standard di qualità. Infine, è utile che l'amministrazione, all'atto di definizione degli standard, indichi la struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del D.Lgs. n. 198/2009.



L'articolo 1, comma 1, ultima parte, del D.Lgs. n. 198/2009 prevede che gli standard siano definiti entro le scadenze temporali di cui al D.Lgs. n. 150/2009. A tal fine, viene in rilievo il termine del 31 gennaio 2011, previsto per l'adozione del Piano della performance, che contiene anche gli indicatori di misurazione e valutazione (articolo 10, D.Lgs. n. 150/2009). Ne consegue che ministeri ed enti pubblici nazionali devono adottare gli standard entro la scadenza del 31 dicembre 2010, posta l'esigenza di prevedere almeno un mese ai fini dell'adeguamento e inserimento degli standard nel Piano. Tale termine appare, peraltro, sia ragionevole in considerazione dell'attività occorrente alla definizione degli standard, sia coerente con la tempistica delineata dalla normativa vigente per gli altri adempimenti collegati alla definizione di standard o di indicatori di qualità.

Le presenti linee guida valgono anche per le regioni e gli enti locali, in coerenza con le richiamate scadenze temporali di cui al D.Lgs. n. 150/2009 e attesa la previsione di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 198/2009.

Resta fermo che, come già indicato nella delibera n. 1/2010 di questa Commissione, nelle more della definizione degli standard o nel caso della loro mancata adozione tempestiva, trovano applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti stabiliti da leggi o regolamenti e gli obblighi e standard contenuti in Carte di servizi o provvedimenti analoghi.

Gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

La mancata definizione e adozione degli standard di qualità, nonché il loro mancato rispetto nell'erogazione del servizio, possono, altresì, esporre l'amministrazione all'esperimento dei rimedi ordinari previsti dalla legge a fronte dell'inadempimento della pubblica amministrazione e integrare la fattispecie di cui al comma 1 dell'articolo 2 bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, così come modificata dalla legge 18 giugno 2009, n. 69.

## **2.6 La pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi**

Gli standard della qualità dei servizi devono essere agevolmente accessibili agli utenti. In tal senso le amministrazioni, in linea con i principi contenuti nell'articolo 11 del D.Lgs. n. 150/2009 in materia di trasparenza, devono pubblicare i dati sul sito istituzionale, nonché attivare tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza.

Gli utenti devono, in particolare, accedere alle informazioni e ai dati riguardanti il livello di qualità che viene garantito per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio ricevuto o richiesto ed eventualmente, in caso di violazione, agire in giudizio ai sensi dell'articolo 1 del D.Lgs. n. 198/2009.

Analoga trasparenza deve essere garantita anche per le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati.

Degli standard adottati verrà, altresì, data comunicazione a questa Commissione, anche al fine di assicurare la conoscenza, il raffronto e la comparabilità tra standard ai fini della loro revisione.

## **3. Standard e target degli indicatori di qualità**

### **3.1 La mappa dei servizi erogati**

Il comune di Pinerolo eroga i servizi di seguito elencati:

Servizi demografici

Servizi cimiteriali

Servizi di comunicazione e relazione con il pubblico (URP)

Servizi per le attività produttive (SUAP)

Servizi dello sportello unico dell'edilizia

Servizi per l'igiene ambientale

Servizi per la gestione dei mercati e delle fiere

Servizi per le manifestazioni

Servizi della polizia municipale (Centrale Operativa, Sportello al cittadino, Servizi di prossimità, Sportello verbali)

Servizi dell'ufficio tributi

Servizi di refezione scolastica

Servizi per l'infanzia

Servizi di assistenza scolastica

Servizi della Biblioteca Alliaudi

Servizi per la cultura (Musei, Teatro, Istituto Corelli)

Servizi per lo sport e la gestione delle strutture sportive (piscina, palazzetto sport, ecc.)

Servizi per la casa

Servizi per il lavoro  
Servizi di manutenzione del verde pubblico  
Servizi di manutenzione strade e illuminazione pubblica  
Servizi di manutenzione edifici pubblici  
Servizi di manutenzione suolo pubblico

### **Servizi per utenti interni ed esterni**

Servizi di prevenzione e sicurezza sul lavoro

### **Servizi per utenti interni**

Servizi di protocollazione e archiviazione  
Servizi di assistenza agli organi  
Servizi per il personale dipendente (gestione giuridica ed economica del rapporto)  
Servizi per la formazione  
Servizi per la gestione del patrimonio  
Servizi di centrale di committenza (gare e contratti)  
Servizi di economato e provveditorato  
Servizi del CED

### **3.2 Standard e target 2016 dei servizi erogati**

Le tabelle che seguono recano gli *standard* ed i target 2016 di alcuni dei servizi erogati, in particolare sono stati presi in considerazione i seguenti servizi:

1. **“Commercio su area pubblica e polizia amministrativa”**
2. **“Controllo degli abusi edilizi”**
3. **“Asili nido”**
4. **“Politiche per la casa”**
5. **“Ufficio lavoro”**
6. **“Politiche culturali - biblioteche”**
7. **“Servizi per la scuola”**
8. **“Autorizzazione paesaggistica”**
9. **“Permessi di costruire”**
10. **“Sportello unico delle attività produttive”**
11. **“Economato”**
12. **“Formazione”**
13. **“Tributi - IMU”**
14. **“Appalti”**
15. **“Contratti”**
16. **“Servizi demografici”**
17. **“Protocollo archivio”**
18. **“Supporto agli organi”**
19. **“Ufficio relazioni con il pubblico”**
20. **“Fabbricati comunali”**
21. **“Manutenzione verde pubblico”**
22. **“Pavimentazioni, illuminazione, semafori e segnaletica stradale”**

## Settore Polizia municipale: Indicatori di performance del servizio "Commercio su area pubblica e polizia amministrativa"

Dimensioni di performance	Sotto-dimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Verifica delle dichiarazioni sostitutive in materia di possesso dei requisiti morali	Rapporto tra autocertificazioni presentate e controlli effettuati	N. Autocertificazioni presentate	Servizio Polizia Amministrativa	≥ 70%	Obiettivo 03.01.08 Migliorativo
		Verifica delle dichiarazioni sostitutive in materia di possesso dei requisiti professionali	Rapporto tra autocertificazioni presentate e controlli effettuati	N. Autocertificazioni presentate	Servizio Polizia Amministrativa	≥ 70%	Obiettivo 03.01.08 Migliorativo
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Apertura dello sportello al pubblico	N. di ore di apertura al pubblico dello sportello / N. di ore di servizio	N. di ore di apertura al pubblico del servizio	Orario ufficiale di apertura del settore e orario di servizio dei dipendenti	≥ 40%	Obiettivo 03.01.07
		Frequenza di aggiornamento on line delle informazioni sul servizio	(Data ultimo aggiornamento on line - Data aggiornamento on line precedente) - Media calcolata sugli aggiornamenti effettuati nel corso dell'anno solare	Dati statistici rilevabili tramite le richieste di aggiornamento del sito inviate all' URP	URP/CSI/Servizio Polizia Amministrativa	Aggiornamento dati sul sito a cadenza quadrimestrale	NO
	<b>Tempestività</b>	Pratiche volte al rilascio/rinnovo del V.A.R.A. istruite	N. di VARA rilasciati entro 20 giorni dalla presentazione	N. di richieste di Rilascio/Rinnovo VARA e tempo di verifica delle posizioni e rilascio dei VARA	Servizio Polizia Amministrativa	40%	Obiettivo 14.02.02 Migliorativo
		Istanze di partecipazione ai mercati ultramensili evase	N. di istanze evase entro 10 giorni prima dell'evento	N. di istanze pervenute/ data pubblicazione graduatoria / data dell'evento mercatale	Servizio Polizia Amministrativa/Albo pretorio	100%	NO

		Tempestività nel rilascio dei titoli legittimanti l'esercizio dell'attività	% di provvedimenti rilasciati in anticipo rispetto ai termini regolamentari	Data presentazione della pratica / data rilascio del titolo	Servizio Polizia Amministrativa/Protocollo	50%	NO
		Tempestività nel fornire le informazioni o il supporto nella compilazione della modulistica	% di informazioni e/o supporto nella compilazione della modulistica fornite immediatamente	—	Servizio Polizia Amministrativa	90%	NO
	<b>Qualità Tecnica</b>	N. di ore annue dedicate alla formazione ed all'aggiornamento, da parte del personale	N. ore formazione ed aggiornamento annue calcolate per addetto al servizio	N. di ore dedicate alla formazione	Ufficio Personale	6 ore (Valore minimo)	Obiettivo 14.02.02
	<b>Trasparenza</b>	Ricevimento del Responsabile del Procedimento o del Dirigente su appuntamento	N. di giorni necessari per ottenere un appuntamento	N. di richieste di appuntamento e tempo di attesa	Servizio Polizia Amministrativa	max. 7 gg.	NO
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Tecnica</b>	Utilizzo di procedure informatiche per la gestione delle pratiche	N. di comunicazioni informatiche/N. totale delle comunicazioni	Dati statistici rilevati dalla Polizia Amministrativa	Dati statistici rilevati dalla Polizia Amministrativa	70%	Obiettivo 03.01.07 Migliorativo

**Settore Polizia municipale: Indicatori di performance del servizio "Controllo degli abusi edilizi"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
QUANTITA'		N. di controlli effettuati	N. di sopralluoghi di controllo/N. richieste o segnalazioni	N. di sopralluoghi di controllo	Ufficio Edilizia	100%	Obiettivo 03.01.05
	QUALITA'	Accessibilità	Apertura dell'ufficio durante l'orario di servizio dell'operatore che gestisce l'edilizia	N. di ore di apertura al pubblico	N. di ore di apertura al pubblico del servizio	orario ufficiale di apertura del settore e orario di servizio dei dipendenti	≥ 33 %
Ricevimento pubblico su appuntamento			% di ricevimento utenti su appuntamento entro 10 giorni dalla richiesta	Data di richiesta dell'appuntamento e data di ricevimento	Ufficio Edilizia	90%	NO
Tempestività		Tempi di riscontro a seguito dell'esposto o della richiesta da parte del Settore Urbanistica	N. giorni intercorrenti tra la ricezione dell'istanza ed il sopralluogo di verifica	N. di richieste di esposti o di richieste di sopralluoghi o verifiche di abusi ricevute e il tempo di verifica	Ufficio Edilizia	≤15 giorni	Obiettivo 03.01.05
Tecnica		N. di ore annue dedicate alla formazione ed all'aggiornamento da parte del personale	N. ore formazione ed aggiornamento annue calcolate per addetto al servizio	N. di ore dedicate alla formazione	Ufficio Personale e Settore Polizia Municipale	4 ore (valore minimo)	NO
Trasparenza		Ricevimento del Responsabile del Procedimento o del Dirigente su appuntamento	N. di giorni necessari per ottenere un appuntamento	Data delle richieste di appuntamento e tempo di attesa	Settore Polizia Municipale	max. 7 gg.	NO
EFFICIENZA		Tecnica	Accertamenti su fine lavori e agibilità trasmessi	N. accertamenti effettuati/richieste di accertamento trasmesse dal settore urbanistica	N. delle richieste trasmesse	Protocollo interno Polizia Municipale	≥ 95%

**Settore Istruzione-informativo: Indicatori di performance del servizio "Asili nido"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Tasso di saturazione del servizio	Percentuale dei posti liberi / N. dei posti disponibili	N. utenti iscritti al servizio	Banca dati servizio asili nido su p.c. presso segreteria del nido	Posti liberi non superiori al 20% dei posti disponibili	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Trasparenza</b>	Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta dei servizi generale , informazioni sul servizio on line e agli stakeholder presenti negli organi di partecipazione	Pagine web del sito aggiornate; verbali delle riunioni Amministrazione trasparente	Banca dati URP (ufficio responsabile dell'aggiornamento); banca dati segreteria degli asili	Aggiornamento dati sul sito a cadenza bimestrale; almeno due riunioni degli organi	Obiettivo 12.01.01 Ind. N. 5
	<b>Tempestività</b>	Tempestività nell'accesso al servizio	N. giorni intercorrenti dal giorno in cui si libera il posto a quello di accesso al servizio	Dati statistici presso la segreteria del nido	Banca dati su p.c. della segreteria	Accesso al servizio entro 30 giorni	Obiettivo 12.01.01 Ind. N. 4
	<b>Accessibilità</b>	Estensione calendario scolastico	N. mesi del calendario scolastico/N. mesi anno solare	Calendario scolastico	Banca dati servizio asili nido su p.c. presso segreteria del nido	Apertura del servizio con incremento durata di 4 settimane rispetto alle 42 settimane contrattuali	Obiettivo 12.01.01 Ind. N. 1
<b>EFFICACIA</b>	<b>Tecnica</b>	Dimissioni dal servizio (non imputabili a cause di salute o trasferimento della famiglia)	N. dimissioni/N. iscritti	Dati statistici rilevati dalla segreteria del nido.	Banca dati su p.c. della segreteria del nido	N. dimissioni non superiori al 2%	Obiettivo 12.01.01 Ind. N. 2



<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>	<b>Grado di soddisfazione dell'utenza</b>	<b>Giudizi positivi di customer/Totale giudizi di customer</b>	<b>Questionari cartacei distribuiti ai genitori</b>	<b>Banca dati su p.c. presso il nido detenuta ai fini della certificazione di qualità</b>	<b>Giudizi favorevoli non inferiori al 65% con valutazione "Molto soddisfatto"</b>	<b>Obiettivo 12.01.01 Ind. N. 3</b>
	<b>Partecipazione funzionale</b>	<b>Giudizi positivi/Totale giudizi espressi dai componenti degli organi</b>	<b>Questionari cartacei distribuiti ai genitori</b>	<b>Banca dati su p.c. presso il nido detenuta ai fini della certificazione di qualità</b>	<b>Giudizi favorevoli non inferiori al 65%</b>	<b>NO</b>

**Settore Istruzione-informativo: Indicatori di performance del servizio "Politiche per la casa"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
QUALITA'	Trasparenza	Accessibilità delle informazioni relative all'erogazione del contributo	Informazioni sul servizio e modulistica per istanza on line o direttamente allo sportello dell'Ufficio Casa	Sito web	Relazione annuale a cura dell'Ufficio Casa	Aggiornamento informazioni e modulistica sul sito almeno 1 volta l'anno	NO
	Tempestività	Erogazione provvidenze in favore di soggetti rientranti nei parametri indicati dalle vigenti disposizioni in materia di politiche della casa	N. giorni intercorrenti dalla presentazione della domanda all'erogazione del contributo economico (esclusi i tempi di sospensione del procedimento.)	Tempi medi di erogazione del contributo economico	Banca dati servizio Ufficio Casa	Erogazione del contributo entro 30 giorni dalla domanda completa	Obiettivo 12.05.03 Ind. N. 2
	Accessibilità	Mantenimento orario di sportello	N. ore apertura al pubblico/N. delle ore settimanali	dati relativi all'orario di apertura al pubblico presenti sul sito web del Comune	Banca dati servizio Ufficio Casa	Apertura del servizio non inferiore a 25%	NO
EFFICIENZA	Economica	Tasso di saturazione del budget a disposizione stanziato a Bilancio	Contributi erogati/ budget a disposizione (€)	N. di contributi erogati e stanziamento dei fondi a bilancio	Banca dati servizio Ufficio Casa	Residuo annuale del budget non superiore al 10% dello stanziamento	Obiettivo 12.05.03 Ind. N. 3

**Settore Istruzione-informativo: Indicatori di performance del servizio "Ufficio lavoro"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
	<b>QUANTITA'</b>	N. annuo nuovi progetti	Somma dei progetti annualmente attivati con il N. di nuovi progetti	Tabella contenente i dati dei progetti annualmente attivati e i dati dei nuovi progetti	Tabella excel	Due nuovi progetti all'anno	Obiettivo 04.02.05 Obiettivo 15.01.01
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Economica</b>	Efficiente utilizzo dei capitoli di spesa destinati alle politiche del lavoro	Utilizzo delle risorse economiche per co-finanziare progetti	Somma disponibile per acquisti prevista nel PEG; somma effettivamente spesa desunta dal software contabilità	Determinazioni di impegno su programma atti amministrativi	Attivazione nel corso dell'anno di almeno un progetto di cantiere lavoro, di un progetto di contrasto alla crisi e di n. 30 inserimenti in tirocinio formativo	NO

**Settore Istruzione-informativo: Indicatori di performance del servizio "Politiche culturali - biblioteche"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		N. annuo utenti	Somma del N. di utenti che si iscrivono ex novo con il N. di utenti che rinnovano l'iscrizione	Tabella dei nuovi iscritti e di coloro i quali rinnovano l'iscrizione	Software gestionale ERASMO	Incremento N. iscritti annui almeno pari a 50	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 3
		N. annuo di prestiti	Somma dei prestiti registrati nella sede centrale, nella Biblioteca dei Ragazzi, nelle sedi rionali decentrate	Tabella dei prestiti	Software gestionale ERASMO	Incremento annuo di prestiti almeno 2015 rispetto al valore 2014	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 5
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Grado di accessibilità del servizio	Soddisfacente messa a disposizione degli utenti degli spazi riservati a lettura e consultazione, nonché degli spazi a scaffale per novità librerie e volumi pregressi	Planimetria dei locali	Dati all'interno della relazione annuale pubblicata sul sito web	Mq. salone lettura a disposizione degli utenti non inferiore a 200. Posti a sedere non inferiori a 80 Metri lineari scaffalature a disposizione utenti non inferiori a 1.084	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 6
		Orario di apertura al pubblico	Orario di apertura del servizio/N. massimo orario di servizio contrattualmente previsto	N. di giorni di apertura	Relazione annuale del direttore pubblicata sul sito web	10 ore di apertura 5 giorni alla settimana + 2 sabati al mese	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 7 Migliorativo

	<b>Tempestività</b>	N. di giorni per la messa a scaffale delle novità	N. di giorni intercorrenti tra l'arrivo delle scatole contenenti le novità librerie spedite dal fornitore (con bolla datata) e messa a scaffale del volume catalogato, timbrato, etichettato e foderato	Data sulla bolla di consegna del fornitore; data di inserimento del libro a scaffale	Bolle cartacee del fornitore; verifica manuale con datazione all'atto dell'inserimento dei volumi nello scaffale novità	Non superiore a 8 giorni	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 4
	<b>Trasparenza</b>	Civico istituto Musicale Corelli – offerta formativa	N. di giorni intercorrenti tra il termine dell'anno scolastico e la revisione della carta dei servizi	Data base servizio amministrativo istituto Corelli	Customer satisfaction anno precedente	Aggiornamento carta dei servizi entro il 30/09/2016	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 27
		Accessibilità delle informazioni sul servizio	Carta dei servizi generale e specifica, anche on line e presso i principali stakeholder (consiglio di biblioteca)	Relazione sull'andamento del servizio	Sito web comunale Amministrazione trasparente	Pubblicazione sul sito e pubblicazione relazione su andamento almeno 1 volta l'anno	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 10
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Tecnica</b>	Strumenti informatici adeguati alle necessità dell'utenza	N. di macchine collegate a internet e di spazi per il servizio wireless offerto agli utenti che lo richiedano	N. di p.c. e funzionalità della rete wireless rilevati in sede di relazione annuale del direttore	Relazione annuale del direttore pubblicata sul sito web	N. postazioni di lavoro a disposizione del pubblico non inferiori a 2 e N. accessi contemporanei garantiti dalla rete wireless non inferiori a 18	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 11 Migliorativo
		N. delle manifestazioni organizzate (ufficio cultura)	N. di giorni intercorrenti tra la ricezione dei rendiconti delle manifestazioni e/o fatture e la liquidazione relativa	Data base servizio amministrativo ufficio cultura	Report responsabile del servizio cultura al dirigente	Erogazione dei contributi entro 25 gg. dal ricevimento del rendiconto completo. Pagamento fatture entro 13 gg. dalla ricezione	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 24

	<b>Economica</b>	Efficiente utilizzo dei capitoli di spesa destinati alla biblioteca	Acquisto libri e rinnovo abbonamenti periodici affinando qualità del servizio offerto e sconto praticato da parte del/dei fornitore/i	Somma disponibile per acquisti prevista nel PEG; somma effettivamente spesa desunta dal software contabilità	Determine di acquisto libri su programma atti amministrativi	posto che il valore ottimale teorico è pari ad 1, nella comparazione tra il budget disponibile e la spesa effettivamente sostenuta nell'anno la performance migliore è quella che maggiormente si avvicina a tale valore	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 13
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>		Grado di soddisfazione dell'utenza Civico Istituto Musicale Corelli	Giudizi di customer positivi superiori al 50% degli intervistati	Questionari cartacei restituiti o compilati on line	Data base dei risultati su server centrale (srv-pin)	Grado di soddisfazione dell'utenza: valutazione complessiva del livello della scuola con almeno 50% dei giudizi tra "ottimo" e "buono"	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 28
		Grado di soddisfazione dell'utenza Stagione Teatrale	Percentuale di giudizi favorevoli sul totale dei giudizi espressi dagli utenti del servizio	Questionari cartacei restituiti o compilati on line	Data base dei risultati su server centrale (srv-pin)	Grado di soddisfazione dell'utenza: valutazione complessiva del livello della stagione teatrale almeno 55% di giudizi con valutazione "buono"	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 29a
		Grado di soddisfazione dell'utenza Biblioteca	Giudizi di customer positivi superiori al 55% degli intervistati	Questionari cartacei restituiti o compilati on line	Data base dei risultati su server centrale (srv-pin)	> 55% con giudizio molto buono	Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 8

	<b>Partecipazione funzionale (Consiglio Biblioteca)</b>	<b>Giudizio di customer degli stake holder superiore al 55% dei componenti</b>	<b>Questionari cartacei restituiti o compilati on line</b>	<b>Data base dei risultati su server centrale (srv-pin)</b>	<b>&gt; 55% con giudizio molto buono</b>	<b>Obiettivo 05.02.01 Ind. N. 9</b>
--	---	--	--	---	--	-------------------------------------

**Settore Istruzione-informativo: Indicatori di performance del servizio "Servizi per la scuola"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
QUALITA'	Tempestività	Tempestività nell'accesso al servizio	N. giorni intercorrenti dal giorno in cui si presenta l'istanza di accesso al servizio ed il giorno di effettivo accesso alla mensa	Dati presenti sulla banca dati informatica presso Ufficio Istruzione	Banca dati utenti servizio refezione scolastica su p.c. Ufficio Istruzione	Accesso al servizio entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza	Obiettivo 04.06.01 Ind. N. 3a
		Tempestività nell'accesso al servizio	N. giorni intercorrenti dal giorno in cui si presenta l'istanza di accesso in modalità on line al servizio ed il giorno di effettivo accesso alla mensa	Dati presenti sulla banca dati informatica presso Ufficio Istruzione	Banca dati utenti servizio refezione scolastica su p.c. Ufficio Istruzione	Convalida delle iscrizioni pervenute entro 30 gg. dall'invio da parte dell'utente complete di tutti i dati	Obiettivo 04.06.01 Ind. N. 3b
	Accessibilità	Modalità di accesso al servizio	N. di domande presentate mediante modalità on-line in rapporto al totale delle domande presentate	N. di domande on-line validate dall'ufficio sul portale informatico dedicato al servizio di refezione scolastica	Banca dati utenti servizio refezione scolastica su p.c. Ufficio Istruzione	N. di iscrizioni pervenute mediante modalità on-line non inferiore al 20%	NO
EFFICACIA	Tecnica	Rispetto delle procedure di autocontrollo	N. delle non conformità riscontrate in sede di audit interno od esterno in rapporto al totale delle verifiche effettuate nell'anno di riferimento	Rapporti di audit interno effettuati dall'Ufficio Mense Scolastiche e rapporti di audit esterno effettuati da ditta incaricata dal Comune	Check list compilate in sede di audit interno ed esterno ed archiviate presso Ufficio Mense Scolastiche	Verifica rispetto clausole previste nel nuovo contratto per servizio refezione scolastica. Realizzare almeno 10 verifiche (auditing interno)	Obiettivo 04.06.01 Ind. N. 2a



		Rispetto delle procedure di autocontrollo	N. delle non conformità riscontrate in sede di audit interno od esterno in rapporto al totale delle verifiche effettuate nell'anno di riferimento	Rapporti di audit interno effettuati dall'Ufficio Mense Scolastiche e rapporti di audit esterno effettuati da ditta incaricata dal Comune	Check list compilate in sede di audit interno ed esterno ed archiviate presso Ufficio Mense Scolastiche	Non conformità relative alla preparazione dei pasti, rilevate sulla base dell'auditing svolto da soggetto esterno all'amministrazione, inferiori al 20% rispetto al totale dei parametri verificati nel corso della visita	Obiettivo 04.06.01 Ind. N. 2b
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Tecnica</b>	Regolarità iscrizione refezione scolastica	Verifica eventuale accesso al servizio di utenti non iscritti. Verifiche mensili	Report responsabile del servizio di refezione scolastica al dirigente	Data base servizio istruzione	Verifica mensile sulla regolarità di iscrizione al servizio refezione scolastica (1 volta al mese su ogni refettorio a partire dal mese di settembre)	Obiettivo 04.06.01 Ind. N. 4
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>		Grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio di trasporto scolastico	Giudizi positivi di customer sul livello del servizio/Totale dei giudizi di customer sul livello del servizio	Rilevazione tramite questionario compilato dagli utenti solo cartaceo	Data base servizio istruzione	Almeno 50% di giudizi espressi con valutazione "buono"	Obiettivo 04.06.01 Ind. N. 7
		Grado di soddisfazione dell'utenza del servizio Pedibus	Giudizi positivi di customer sul livello del servizio/Totale dei giudizi di customer sul livello del servizio	Rilevazione tramite questionario compilato dagli utenti solo cartaceo	Data base servizio istruzione	Almeno 50% di giudizi espressi con valutazione "buono"	Obiettivo 04.06.01 Ind. N. 9

	Grado di soddisfazione dell'utenza del servizio mensa scolastica	Giudizi positivi di customer sulla gradibilità del pasto/Totale giudizi di customer sulla gradibilità del pasto scuole dell'infanzia	Rilevazione tramite totem multimediali presso i plessi scolastici o questionari cartacei	Dati rilevati dall'Ufficio Mense Scolastiche tramite accesso ai dati dei totem multimediali	Valutazioni di gradibilità del pasto espresse dagli utenti con giudizi almeno il 60% dei giudizi "MOLTO" e/o "ABBASTANZA" (sulla base dei seguenti parametri di giudizio: molto, abbastanza, poco)	Obiettivo 04.06.01 Ind. 6
		Giudizi positivi di customer sulla gradibilità del pasto/Totale giudizi di customer sulla gradibilità del pasto scuole primarie	Rilevazione tramite totem multimediali presso i plessi scolastici o questionari cartacei	Dati rilevati dall'Ufficio Mense Scolastiche tramite accesso ai dati dei totem multimediali	Valutazione gradibilità del pasto espressa con giudizio "SI" da parte del 50% dell'utenza (sulla base dei seguenti possibili parametri di giudizio: "sì, mi è piaciuto"; "no, non mi è piaciuto")	
		Giudizi positivi di customer sulla gradibilità del pasto/Totale giudizi di customer sulla gradibilità del pasto scuole secondarie	Rilevazione tramite totem multimediali presso i plessi scolastici o questionari cartacei	Dati rilevati dall'Ufficio Mense Scolastiche tramite accesso ai dati dei totem multimediali	Valutazione sulla gradibilità del pasto espressa con giudizio "Molto" e/o "Abbastanza" da parte del 60% dell'utenza (sulla base dei seguenti possibili parametri di giudizio: molto, abbastanza, poco)	
	Partecipazione funzionale (Commissione Mensa)	Giudizi positivi inerenti il servizio/Totale giudizi espressi dai componenti della Commissione Mensa	Questionari cartacei distribuiti ai componenti della Commissione Mensa/Genitori/Insegnanti	File di elaborazione questionari su p.c. Ufficio Mense Scolastiche	Giudizi favorevoli (con giudizio almeno pari a "buono" ) non inferiori al 60%	NO

## Settore Urbanistica-SUAP: Indicatori di performance del servizio "Autorizzazione paesaggistica"

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUALITA'</b>	<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione on line informazioni sul servizio	Pubblicazione sul sito delle informazioni sull'erogazione del servizio (modulistica)	Consultazione del sito	Sito istituzionale dell'Ente	Aggiornamento semestrale INIZIALE (STATO DELL'ARTE)	NO
	<b>Tempestività</b>	Tempestività nel rilascio delle autorizzazioni (riduzione rispetto ai termini di legge)	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e l'invio del parere in Soprintendenza (al netto dei periodi di sospensione) rispetto al tempo massimo previsto per legge in riferimento alle istanze con modalità "normale" e "semplificata"	Estrazione dei dati dal software di gestione pratiche paesaggistiche	Software di gestione pratiche paesaggistiche	≥ 2 gg sull'50% delle paesaggistiche rilasciate	Obiettivo 01.06.08
		Tempestività nell'evasione delle richieste di accesso e/o di informazioni scritte	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e quello di protocollazione ed invio delle informazioni e/o degli atti	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo informatico	Software di gestione pratiche edilizie	≤ 25 gg	NO
		<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura al pubblico	N. ore settimanali di apertura al pubblico	Consultazione dati	Sito, esposizione orari e disposizioni di servizio	≥ 4 e 3/4
	Accessibilità dell'utenza al servizio prenotazione appuntamenti	Prenotazione on line degli appuntamenti (agenda elettronica)/n. di appuntamenti senza prenotazione	Consultazione dati	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata	≥ 10% degli appuntamenti	NO	

		Accessibilità a modulistica predisposta	Disponibilità on line del modulo	Consultazione sito	Sito istituzionale	100%	NO
		Accessibilità on line dello stato di avanzamento della pratica	Disponibilità on line	Consultazione sito	Sito istituzionale	100%	NO
<b>EFFICACIA</b>	<b>Tecnica</b>	Competenza nella risposta alle richieste sull'applicazione delle norme	% di autorizzazioni senza ricorsi in merito all'interpretazione/n. totale delle autorizzazioni rilasciati	Consultazione banca dati	Banca dati c/o servizio progettazione	≥ 90%	NO
		Capacità di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto)	% di autorizzazioni senza ricorsi/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Consultazione dati	Banca dati c/o servizio progettazione	≥ 90%	NO
		Risoluzione di contenziosi informali	% contestazioni	Consultazione dati	Banca dati c/o servizio progettazione	≤ 20%	NO
		N. dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto	N. dei reclami accolti/N. totale dei reclami pervenuti	Consultazione dati	Banca dati c/o servizio progettazione	≤ 20%	NO
		Tempo di risposta dei reclami	N. giorni inferiore a 30 giorni	Consultazione dati	Banca dati c/o servizio progettazione	≤ 25 gg	NO
		<b>Economica</b>	Riduzione spese postali documentazione in uscita	Incremento istanze via pec	Consultazione dati	Registro spedizioni postali c/o protocollo	≤ 25 gg
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi positivi di customer/Totale giudizi di customer	Questionari distribuiti all'utenza	Banca dati su p.c. del servizio progettazione	Giudizi favorevoli non inferiori al 60%	NO

	<b>Qualità percepita</b>	<b>Percentuale di giudizi favorevoli espressi dai professionisti sul totale dei giudizi espressi</b>	<b>Questionari distribuiti per posta elettronica/scaricabili dal sito o consegnati personalmente ai professionisti</b>	<b>Banca dati su p.c. del servizio progettazione</b>	<b>Giudizi favorevoli non inferiori al 60%</b>	<b>NO</b>
--	--------------------------	--	--	--	--	-----------

**Settore Urbanistica-SUAP: Indicatori di performance del servizio "Permessi di costruire"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUALITA'</b>	<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione on line informazioni sul servizio	Pubblicazione sul sito delle informazioni sull'erogazione del servizio	Consultazione del sito	Sito istituzionale dell'Ente	Aggiornamento dati sul sito con cadenza semestrale	NO
	<b>Tempestività</b>	Tempestività nel rilascio dei permessi (riduzione rispetto ai termini di legge)	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio (al netto dei periodi di sospensione)	Estrazione dei dati dal software di gestione pratiche edilizie	Software di gestione pratiche edilizie	≤ 5 gg	Obiettivo 01.06.06 Migliorativo Inserito in modo diverso trattandosi di permessi ad elevata complessità anche in Obiettivo 01.06.10
		Tempestività nell'evasione delle richieste di accesso e/o di informazioni scritte	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e quello di protocollazione ed invio delle informazioni e/o degli atti	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo informatico	Software di gestione pratiche edilizie	< a 25 giorni	Obiettivo 01.06.06
		<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura al pubblico	N. ore settimanali di apertura al pubblico	Consultazione dati	Sito, esposizione orari e disposizioni di servizio	≥ 10 ore
		Accesso diversificato per tipologia di utenza (professionisti e cittadini)	N. ore settimanali di apertura diversificata per utenza	Consultazione dati	Sito, esposizione orari e disposizioni di servizio	≥ 4 ore	NO

		Accessibilità dell'utenza al servizio prenotazione appuntamenti	Prenotazione on line degli appuntamenti (agenda elettronica)/N. di appuntamenti senza prenotazione	Consultazione dati	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata	≥ 10%	NO
		Adeguamento ai nuovi modelli approvati in conferenza stato regioni	Aggiornamento dei procedimenti coinvolti da variazioni dei modelli approvati: riverifica della scheda istruttoria con aggiornamento di almeno un procedimento ogni anno	Consultazione sito	Sito istituzionale	≥ 1	Obiettivo 01.06.06 agibilità e fine lavori
		Accessibilità on line dello stato di avanzamento della pratica	Disponibilità on line (dopo l'esame preliminare)	Consultazione sito	Sito istituzionale	100%	Obiettivo 01.06.06
EFFICACIA	Tecnica	Competenza nella risposta alle richieste sull'applicazione delle norme	% di permessi senza ricorsi in merito all'interpretazione/N. totale dei permessi rilasciati	Consultazione banca dati	Banca dati c/o servizio edilizia privata	≥ 90%	NO
		Capacità di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto)	% di permessi senza ricorsi/n. totale dei permessi rilasciati	Consultazione atti	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata	≥ 90%	Obiettivo 01.06.06
		Risoluzione di contenziosi informali	% contenziosi/ contestazioni	Consultazione atti	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata	≤ 20%	NO
		N. dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto	N. dei reclami accolti/N. totale dei reclami pervenuti	Consultazione atti	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata	≤ 20%	NO
		Tempo di risposta dei reclami	N. giorni inferiore a 30 giorni	Consultazione atti	Banca dati c/o segreteria del servizio edilizia privata	< a 25 giorni	NO

<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>	<b>Grado di soddisfazione dell'utenza</b>	<b>Giudizi positivi di customer/Totale giudizi di customer</b>	<b>Questionari distribuiti all'utenza</b>	<b>Banca dati su p.c. del servizio edilizia privata</b>	<b>Giudizi favorevoli non inferiori al 65%</b>	<b>NO</b>
	<b>Qualità percepita</b>	<b>Percentuale di giudizi favorevoli espressi dai professionisti sul totale dei giudizi espressi</b>	<b>Questionari distribuiti per posta elettronica/scaricabili dal sito o consegnati personalmente ai professionisti</b>	<b>Banca dati su p.c. del servizio edilizia privata</b>	<b>Giudizi favorevoli non inferiori al 65%</b>	<b>NO</b>



**Settore Urbanistica-SUAP: Indicatori di performance del servizio "Sportello unico delle attività produttive"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		N. di protocolli di competenza al SUAP in ingresso ed in uscita	N. prot. SUAP /N. addetti	N. documenti protocollati	Protocollo informatico	> 250	NO
		Procedimenti automatizzati avviati	N. pratiche procedimento automatizzato/N. addetti al servizio	N. pratiche presentate	Base dati SUAP	>150	Obiettivo 14.01.05 Migliorativo
		Procedimenti ordinari avviati	N. pratiche procedimento ordinario/N. addetti al servizio	N. pratiche presentate	Base dati SUAP	> 50	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Utenti ricevuti allo Sportello	N. Utenti ricevuti allo Sportello / orario di apertura al Pubblico	*	Dati rilevati direttamente dall'ufficio	> 4	NO
		N. utenti assistiti telefonicamente	N. utenti assistiti telefonicamente/orario di apertura al Pubblico	*	Dati rilevati direttamente dall'ufficio	> 10	NO
		Tempo medio dedicato ad ogni utente allo Sportello	Tempo totale dedicato agli utenti/N. utenti	*	Dati rilevati direttamente dall'ufficio	< 15'	NO
		Tempo medio dedicato ad ogni utente telefonico	Tempo totale dedicato agli utenti/N. utenti	*	Dati rilevati direttamente dall'ufficio	< 10'	NO
	<b>Tecnica</b>	Efficacia dell'attività di comunicazione/informazione/assistenza	istanze respinte/totale delle istanze presentate	N. pratiche presentate	Base dati SUAP	< 10%	Obiettivo 14.01.05

	Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazione via mail	N. giorni totali per risposta alle mail/N. di mail di richiesta informazioni	*	Dati rilevati direttamente dall'ufficio	< 5	NO
		Pratiche concluse nei termini	N. pratiche concluse nei termini in un anno/N. totale di pratiche avviate	*	Dati rilevati direttamente dall'ufficio	> 80%	NO
	Trasparenza	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni sul sito internet	N. giorni totali che intercorrono tra l'input dell'aggiornamento e l'avvenuto aggiornamento/N. aggiornamenti totali	Modifiche normative, circolari, modulistica ecc.	Sito Web	< 7	NO
EFFICIENZA	Tecnica	Pratiche gestite totalmente on line su SUAPPIEMONTE	N. pratiche gestite on line/Istanze - SCIA presentate	N. pratiche presentate	Base dati SUAP	≥ 80%	Obiettivo 14.01.05 Migliorativo
	Economica	Tempo lavorazione della pratica da parte dello SUAP	N. medio giorni lavorazione della pratica da parte dello SUAP/N. medio giorni di conclusione della pratica	N. pratiche presentate	Base dati SUAP	< 30	NO
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		N. reclami sullo svolgimento del servizio	N. reclami	N. Reclami presentati	Base dati SUAP	< 10	NO
		N. Ricorsi sui procedimenti avviati	N. Ricorsi/N. pratiche avviate	N. Reclami presentati	Base dati SUAP	< 5%	Obiettivo 14.01.05 Migliorativo

\* dati non forniti dal servizio

**Settore Finanze: Indicatori di performance del servizio "Economato"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Acquisti attraverso l'utilizzo della cassa economale	N. Buoni Cassa anno di riferimento/N. Buoni Cassa anno precedente	Estrazione dei dati dal software di gestione della cassa economale	Software di gestione della cassa economale	< 10%	NO
		Approvvigionamento di beni e servizi attraverso modalità telematiche	N. acquisti gestiti attraverso strumenti telematici/N. totale di acquisti	Estrazione dei dati dal sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> e dalla piattaforma elettronica	Sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> e piattaforma elettronica in uso agli uffici	> 70%	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura per stakeholder interni	N. ore di apertura al pubblico/N. di ore di servizio giornaliero	Orario al pubblico	Disposizione di servizio	> 90%	NO
		Orario di apertura per stakeholder esterni	N. ore di apertura al pubblico/N. di ore di servizio giornaliero	Orario al pubblico	Disposizione di servizio	Almeno 12 ore su 4 giorni la settimana e fino alle 17,30 il mercoledì	NO
	<b>Tecnica</b>	Utilizzo della Firma digitale negli ordinativi di forniture e servizi	N. ordini firmati con firma digitale nell'anno/N. ordini firmati digitalmente nell'anno precedente	Estrazione dei dati dal sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> e dal software di gestione del protocollo elettronico	Sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> e software di gestione del protocollo elettronico	> 5%	NO
		Utilizzo PEC per l'invio della documentazione relativamente alla gestione dei sinistri assicurativi	N. sinistri aperti sulle polizze assicurative dell'Ente attraverso l'utilizzo della PEC/N. sinistri gestiti nell'anno dall'ufficio	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo elettronico	Software di gestione del protocollo elettronico	> 70%	NO

	<b>Tempestività</b>	Tempestività delle anticipazioni o rimborsi con cassa economale	N. dei giorni intercorrenti tra la richiesta di anticipazione o rimborso con cassa e disponibilità di cassa	Estrazione dei dati dal software di gestione della cassa economale	Software di gestione della cassa economale	≤ a 1 giorno	NO
		Tempestività nel pagamento delle fatture	N. di giorni intercorrenti tra la protocollazione della fatture e la predisposizione dell'atto di liquidazione	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo elettronico e nel software di gestione degli atti amministrativi	Software di gestione del protocollo elettronico e nel software di gestione degli atti amministrativi	≤ a 60 giorni	NO
		Tempestività nelle consegne di carta e cancelleria agli uffici	N. di giorni intercorrenti tra la richiesta e la consegna	Data formale richiesta di carta e cancelleria e data consegna	Documento di formale richiesta di carta e cancelleria e Documento di consegna	≤ a 15 giorni	NO
		Tempestività nella fornitura di abbonamenti e voucher per i parcheggi a pagamento ai rivenditori cittadini	N. di giorni intercorrenti tra la richiesta e la consegna	Data formale richiesta di abbonamenti e voucher e data consegna	Documento di formale richiesta di abbonamenti e voucher e Documento di consegna	≤ a 2 giorni	NO
	<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione on line affidamenti	N. giorni intercorrenti tra la pubblicazione sul sito delle informazioni sugli affidamenti rispetto alla data dell'affidamento	Data della pubblicazione affidamenti e data dell'affidamento	Software di gestione telematico relativo all'Amministrazione Trasparente	≤ a 10 giorni	NO

		Pubblicazione all'Albo Pretorio Telematico degli oggetti rinvenuti sul territorio	N. giorni intercorrenti tra la pubblicazione all'Albo Pretorio telematico degli oggetti rinvenuti sul territorio rispetto alla data della consegna all'ufficio	Data del ritrovamento e data della pubblicazione	Registro degli oggetti rinvenuti	≤ a 180 giorni	NO
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo di E-mail e PEC per contatti con fornitori e con stakeholder	N. di comunicazioni inviate attraverso e-mail e PEC/N. di comunicazioni inviate	N. di comunicazioni inviate attraverso PEC rispetto al numero di comunicazioni inviate	Software di gestione del protocollo elettronico	> 95%	NO
	Economica	Efficiente utilizzo dei capitoli di spesa	Spese annuali/spese anno precedente	Spese complessive annue rispetto alle spese complessive anno precedente	Software di gestione del Bilancio	≤ a 1%	NO
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza esterna	% di giudizi di customer degli utenti esterni: "buono" (scala: insufficiente, sufficiente, discreto, buono, ottimo)	Valutazioni date dagli utenti esterni	Modelli Customer satisfaction consegnati	> 55%	NO

## Settore Finanze: Indicatori di performance del servizio "Formazione"

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		N. moduli formativi	N. corsi organizzati dall'ente con carattere di trasversalità	Estrazione dei dati dalle rilevazioni del servizio personale	Banca dati c/o servizio personale	≥ 2 all'anno	NO
		N. dipendenti fruitori	N. dei dipendenti fruitori/N. complessivo dei dipendenti	Estrazione dei dati dalle rilevazioni del servizio personale	Banca dati c/o servizio personale	≥ 51% l'anno	NO
		N. medio di ore usufruite procapite	N. ore di formazione/n. complessivo dei dipendenti	Estrazione dei dati dalle rilevazioni del servizio personale	Banca dati c/o servizio personale	≥ 8 ore procapite	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Trasparenza</b>	Accessibilità dell'utenza interna alle informazioni sull'erogazione del servizio	N. dipendenti coinvolti mediante comunicazione e.mail/ N. complessivo di dipendenti	Estrazione dei dati dalle rilevazioni del servizio personale	Banca dati c/o servizio personale	≥ 80%	NO
	<b>Tempestività</b>	Tempestività nell'organizzazione dei corsi rispetto alla programmazione contenuta nel piano di formazione	N. giorni intercorrenti tra il periodo programmato e quello di svolgimento dei corsi	Estrazione dei dati dalle rilevazioni del servizio personale	Banca dati c/o servizio personale	≤ 60 gg	NO
	<b>Accessibilità</b>	Grado di accessibilità elettronica dell'utenza al materiale fornito dai formatori	% del materiale disponibile	Consultazione della cartella depositata sul server	Banca dati c/o servizio personale	100% del materiale disponibile	NO

		Luogo di svolgimento dei corsi autogestiti in sede o in luoghi facilmente accessibili	Luogo di svolgimento raggiungibile a piedi dalla sede (entro 1 km.)	Rilevazione dato	Banca dati c/o servizio personale	80% dei corsi	NO
EFFICACIA	Tecnica	Redazione del piano della formazione sulla base dei fabbisogni formativi individuati dai dirigenti	Redazione del piano dopo la comunicazione da parte dei dirigenti	Consultazione della banca dati	Banca dati c/o servizio personale	Entro 30 gg	NO
		Diffusione informazioni sullo svolgimento di corsi a catalogo	N. e.mail informative	Rilevazione dato	Banca dati c/o servizio personale	100% delle informazioni pervenute	NO
		Valutazione ricadute	Valutazione dei dirigenti	Indagine di customer	Banca dati c/o servizio personale	Giudizi favorevoli non inferiori al 65%	NO
		Coinvolgimento di formatori interni	N. corsi gestiti da formatori interni	Rilevazione	Banca dati c/o servizio personale	≥ 2 l'anno	NO
	Economica	Erogazione del servizio ai dipendenti di altri Enti	N. corsi aperti a dipendenti di altri enti	Rilevazione	Banca dati c/o servizio personale	≥ 2 corsi l'anno	NO
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza	% di giudizi di customer degli utenti interni: "buono" (scala: insufficiente, sufficiente, discreto, buono, ottimo) sull'erogazione dei singoli corsi	Questionari distribuiti per posta elettronica o personalmente ai dipendenti che hanno partecipato ai corsi	Banca dati su p.c.del servizio personale	≥ al 65%	NO
		Grado di soddisfazione dell'utenza	% di giudizi di customer degli utenti interni: "buono" (scala: insufficiente, sufficiente, discreto, buono, ottimo) espresso nei confronti dei formatori	Questionari distribuiti per posta elettronica o personalmente ai formatori		≥ al 65%	NO

**Settore Finanze: Indicatori di performance del servizio "Tributi - IMU"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Acquisizione on line delle dichiarazioni I.M.U	N. dichiarazioni I.M.U. dematerializzate/N. dichiarazioni I.M.U. pervenute	Dichiarazioni dematerializzate	Estrazione dati software dall'indirizzo posta elettronica	>10%	NO
		Acquisizione on line della documentazione per beneficiare delle aliquote agevolate	N. dichiarazioni sostitutive - documentazione I.M.U. dematerializzate/N. dichiarazioni sostitutive - documentazione I.M.U. pervenute	Dichiarazioni dematerializzate	Estrazione dati software dall'indirizzo posta elettronica	>10%	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura per i contribuenti	N. ore di apertura al pubblico/N. di ore di servizio giornaliero	Orario di apertura al pubblico	Orario di apertura al pubblico	Almeno 8 ore distribuite su 3 giorni la settimana e fino alle ore 17,30 il mercoledì ulteriori 3 ore su appuntamento	NO
	<b>Tempestività</b>	Tempestività nella risposta alle richieste di informazioni/chiarimenti pervenute tramite mail	N. di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	Istanze pervenute e risposte.	Software di gestione del protocollo.	≤ a 20 giorni	NO
		Tempestività nella risposta alle richieste di rimborso	N. di giorni intercorrenti tra la richiesta e la liquidazione del provvedimento rimborso, se dovuto	Istanze pervenute e risposte.	Software di gestione del protocollo.	≤ a 180 giorni	NO



	<b>Trasparenza</b>	<b>Aggiornamento delle informazioni sul sito web</b>	<b>N. di giorni intercorrenti tra l'entrata in vigore della novità tributaria ed il relativo aggiornamento del sito</b>	<b>Pubblicazioni sul sito</b>	<b>Sito del Comune</b>	<b>≤ a 30 giorni</b>	<b>NO</b>
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Economica</b>	<b>Stima del gettito annuale</b>	<b>Grado di approssimazione della stima del gettito rispetto al gettito effettivo annuale</b>	<b>Stima IMU preventiva e consuntiva</b>	<b>Bilancio di previsione e consuntivo</b>	<b>Scostamento della stima del gettito non superiore al 5% del gettito reale</b>	<b>NO</b>
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>		<b>Grado di soddisfazione dell'utenza</b>	<b>% di giudizi degli utenti esterni almeno "discreto" / sul totale dei giudizi (Scala giudizi: insufficiente - sufficiente - discreto - buono - ottimo)</b>	<b>Somministrazione questionari</b>	<b>Questionari</b>	<b>60%</b>	<b>NO</b>

**Settore Segreteria generale: Indicatori di performance del servizio "Appalti"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Gare bandite	N. gare bandite/ N. determine a contrattare	Bandi e verbali di gara	Verbali di gara	Almeno il 65% di gare pubblicate sul totale delle determinazioni a contrarre (riferimento annuale)	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
	<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura all'utenza interna	N. ore di apertura all'utenza interna	Orario di servizio settimanale	Contratto di lavoro e cartellino di presenza	Intero orario di servizio settimanale pari a 36 ore
Orario di apertura al pubblico			N. ore di apertura settimanale al pubblico	Orario d'apertura al pubblico(dato settimanale)	Disposizione di servizio	Almeno 8,5 ore	NO
Disponibilità ad appuntamenti extra orario			N. di richieste soddisfatte/n. di richieste pervenute	N. di richieste di appuntamento pervenute e soddisfatte	Richieste di appuntamento telefoniche e via e-mail	Almeno 95%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
Accessibilità via web			N. documentazione accessibile su gare bandite/Tot. Gare bandite	N. di gare pubblicate	Sito comunale	Almeno 90%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
Accessibilità via mail/telefono			N. di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	N. di richieste pervenute e soddisfatte	Richieste pervenute telefonicamente e a mezzo e-mail	Entro dieci giorni	NO
<b>Tecnica</b>		Bandi di gara firmati digitalmente	N. di bandi firmati digitalmente/N. totale bandi	Bandi di gara firmati digitalmente	Albo pretorio e sito comunale	Almeno 80%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo

		<b>Modulistica di gara in formato elettronico</b>	<b>N. atti disponibili in formato elettronico/N. complessivo atti</b>	<b>Modulistica agli atti d'ufficio</b>	<b>Albo pretorio e sito comunale</b>	<b>Almeno 80%</b>	<b>Obiettivo 01.02.01 Migliorativo</b>
	<b>Tempestività</b>	<b>Tempo massimo previsto dalla normativa per l'erogazione della prestazione</b>	<b>N. prestazioni erogate entro il tempo previsto/N. totale prestazioni</b>	<b>Tempi di legge e tempi effettivamente impiegati</b>	<b>Normativa vigente</b>	<b>Almeno 90%</b>	<b>Obiettivo 01.02.01 Migliorativo</b>
		<b>Tempo medio di redazione bando</b>	<b>N. giorni intercorrenti tra la disponibilità della documentazione propedeutica e la predisposizione del bando</b>	<b>Atti di approvazione bandi di gara</b>	<b>Determinazioni dirigenziali</b>	<b>≤ a 35 giorni dal perfezionamento degli atti progettuali e propedeutici all'appalto</b>	<b>Obiettivo 01.02.01 Migliorativo</b>
		<b>Tempi di avvio verifiche dichiarazioni sostitutive</b>	<b>N. di giorni intercorrenti tra la chiusura del verbale di gara e l'invio della richiesta di verifica</b>	<b>Verbale di gara e note di richiesta verifica inviate</b>	<b>Atti elaborati</b>	<b>≤ a 15 giorni</b>	<b>NO</b>

**Settore Segreteria generale: Indicatori di performance del servizio "Contratti"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Atti pubblici e scritture private autenticate	N. contratti stipulati/N. totale determinazioni di affidamento o concessione	Estrazione dei dati dagli archivi e repertori	Archivi e repertori agli atti dell'ufficio, anche disponibili sul server	Almeno 70%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Scritture private/scritture private registrate	N. contratti stipulati/N. totale determinazioni di affidamento o concessione	Estrazione dei dati dagli archivi e repertori	Archivi e repertori agli atti dell'ufficio, anche disponibili sul server	Almeno 70%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Concessioni cimiteriali	N. concessioni rilasciate/N. domande pervenute	Estrazione dei dati dagli archivi e repertori	Archivi e repertori agli atti dell'ufficio, anche disponibili sul server	Almeno 80%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Lettere contratto	N. lettere inviate/N. totale determinazioni di affidamento	Archivi e Protocollo	Fascicoli d'archivio e archivio informatizzato	Almeno 80%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura al pubblico	N. ore di apertura settimanale al pubblico	Orario d'apertura al pubblico(dato settimanale)	Disposizione di servizio	Almeno 8,5 ore	NO
		Disponibilità ad appuntamenti extra orario	N. di richieste soddisfatte/n. di richieste pervenute	N. Di richieste di appuntamento pervenute e soddisfatte	Richieste di appuntamento telefoniche e via e-mail	Almeno 95%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Accessibilità ai contratti su server comunale	N. contratti caricati /N. totale contratti sottoscritti	Contratti caricati on line	Cartella Appalti-Contratti su server comunale	Almeno 95%	NO
		Invio a mezzo mail contratti d'appalto	N. contratti di appalto inviati/N. totale contratti di appalto sottoscritti	E-mail trasmesse	Archivio su pc	Almeno 68%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo

		Scambio di comunicazioni, convocazioni a mezzo mail o pec	N. di comunicazioni, convocazioni inviate via mail o pec/n. totale di comunicazioni, convocazioni inviate	E-mail o pec trasmesse	Folium e archivio su pc	Almeno 50%	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
	Tempestività	Predisposizione concessioni cimiteriali	N. giorni intercorrenti tra la consegna dell'istanza da parte dell'Ufficio Cimiteri e la predisposizione dell'atto	Istanze di parte e concessioni cimiteriali	Visto di arrivo apposto dall'Ufficio e nota di convocazione per la firma	≤ a 30 giorni dalla consegna dell'istanza da parte dell'ufficio cimiteri	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Predisposizione atti pubblici e privati registrati, scritture private	N. giorni intercorrenti dalla disponibilità della documentazione propedeutica alla predisposizione dell'atto	Determinazioni dirigenziali e contratti stipulati	Fascicolo d'archivio completo	≤ a 35 giorni dalla disponibilità della documentazione propedeutica	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Predisposizione lettere contratto	N. giorni intercorrenti dalla disponibilità della documentazione propedeutica alla predisposizione della lettera	Determinazioni dirigenziali e lettera contratto	Fascicolo d'archivio completo e archivio dati Ufficio Contratti	≤ a 20 giorni dalla disponibilità della documentazione propedeutica	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Registrazione telematica atti pubblici e locazioni	N. giorni intercorrenti tra la data di sottoscrizione e la data di registrazione	Contratti stipulati	Cartella Appalti-Contratti su server comunale	≤ a 20giorni dalla sottoscrizione del contratto	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Svincolo cauzioni	N. giorni intercorrenti tra l'acquisizione del fascicolo d'archivio e la stesura della lettera	Fascicolo e lettere di svincolo	Fascicolo d'archivio completo e dati dell'Ufficio Contratti	≤ a 15 giorni dalla disponibilità della determina di svincolo e del fascicolo d'archivio	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo

## Settore Segreteria generale: Indicatori di performance dei "Servizi demografici"

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Tasso di saturazione giornate di apertura	N. giorni di apertura effettiva degli sportelli/N. giorni di servizio	N. di giornate di chiusura e N. complessivo delle giornate di apertura	Dati di ufficio	≥ 0,80	Obiettivo 01.07.01 Migliorativo
		N. di documenti (certificati, documenti di identità, autenticazioni, atti notori) emessi a sportello	N. documenti legittimamente richiesti/N. dei documenti emessi	Somma dei documenti legittimamente richiesti e di quelli emessi	Statistiche di ufficio	1	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Grado di accessibilità al servizio	N. di ore di attività di front office/N. di ore di attività	N. delle ore lavorate complessivamente dagli operatori in servizio e N. delle ore di apertura degli sportelli	Rilevazione delle presenze e dati forniti dal funzionario amministrativo sulle giornate di apertura	≥ 30%	NO
		Capacità di personalizzazione delle modalità di erogazione del servizio alle esigenze dell'utenza	N. di servizi erogabili su istanza del cittadino prenotabili on line/N. servizi erogabili su istanza del cittadino	N. di servizi prenotabili tramite il portale <a href="http://www.piemontefacile.it">www.piemontefacile.it</a> e N. di servizi svolti	<a href="http://www.sistemapiemonte.it">www.sistemapiemonte.it</a> , <a href="http://www.comune.pinerolo.to.it">www.comune.pinerolo.to.it</a>	≥ 20%	NO
	<b>Tecnica</b>	Contenzioso con l'utenza	N. provvedimenti annullati a seguito di ricorso dell'utenza/N. provvedimenti complessivi	N. provvedimenti annullati	Dati di ufficio	≤ 8%	Obiettivo 01.07.01 Migliorativo
		Tasso di digitalizzazione documenti	N. documenti digitalizzati/N. documenti prodotti	N. documenti anagrafici digitalizzati e N. documenti anagrafici prodotti	Dati di ufficio	≥ 25%	NO

	<b>Tempestività</b>	Tempestività della presa in carico delle richieste di variazione di residenza	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda di variazione di residenza e registrazione della pratica	N. di richieste prese in carico entro 3 gg e N. di richieste prese in carico oltre tale termine	Dati di ufficio	≤ 3	Obiettivo 01.07.01
	<b>Trasparenza</b>	Accessibilità delle informazioni sul servizio	N. dei servizi descritti sul sito istituzionale/ N. dei servizi erogati	N. dei servizi descritti sul sito istituzionale e N. dei servizi erogati	Sito istituzionale del comune	≥ 0,5	NO
Aggiornamento delle informazioni sul sito web		N. aggiornamenti del sito/ N. delle novità intercorse	Quantificazione delle modifiche intervenute, N. aggiornamenti ed adeguamenti dei contenuti delle sezioni tematiche del sito istituzionale realizzate	Dati di ufficio	90%	NO	
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Tecnica</b>	Tempi medi di attesa	Minuti di attesa quotidiana per servizio/ N. di sportelli eroganti il servizio stesso aperti (su base annua)	Statistiche elaborate dal sistema di gestione dei tempi di attesa (su base annua)	Dati di ufficio	≤ 30	NO
		Grado di informatizzazione delle comunicazioni con soggetti diversi dal cittadino/utente	N. comunicazioni inviate tramite pec/ N. comunicazioni complessive	N. delle comunicazioni effettuate, distinte per modalità di invio	Dati di ufficio	≥ 75%	NO
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>		Grado di soddisfazione dell'utenza	N. di reclami presentati	N. reclami presentati in forma scritta direttamente all'ufficio ovvero all'URP	Dati di ufficio e dati forniti dall'ufficio relazioni con il pubblico	≤ 30	Obiettivo 01.07.01 Migliorativo

**Settore Segreteria generale: Indicatori di performance del servizio "Protocollo archivio"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Corrispondenza in arrivo scansionata	N. atti scansionati/n. atti scansionabili (riferimento annuale)	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo elettronico	Software di gestione del protocollo	> 70%	NO
	<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura al pubblico	N. ore di apertura al pubblico/ N. di ore di servizio (su base settimanale)	Orario al pubblico	Disposizione di servizio	Almeno 12 ore settimanali
<b>Tecnica</b>		Capacità di svolgere il servizio limitando i casi di erronca assegnazione della corrispondenza	N. atti rigettati per erronca assegnazione/n. complessivo di atti protocollati	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo elettronico	Software di gestione del protocollo	≤ al 10% della corrispondenza in arrivo	NO
		Accessibilità elettronica dell'utenza interna al servizio	N. atti disponibili in formato elettronico/n. complessivo atti	Estrazione dei dati dal software di gestione del protocollo elettronico	Software di gestione del protocollo	> 70%	NO
<b>Tempestività</b>		Tempestività della protocollazione	Registrazione della corrispondenza in arrivo entro cinque giorni dalla consegna	Verifica timbro di arrivo e protocollazione	Software di gestione del protocollo informatico	≤ a 2 giorni lavorativi	Obiettivo 01.02.05
		Tempestività dell'indicizzazione	N. di giorni intercorrenti tra la consegna dell'atto e l'indicizzazione	Registrazione informale della consegna e della restituzione dell'atto	Registro delle indicizzazioni	≤ a 8 giorni	Obiettivo 01.02.05
		Tempestività della consegna del fascicolo	N. di giorni intercorrenti tra la richiesta e la consegna del fascicolo	Registrazione informale della consegna e della restituzione del fascicolo	Registro	≤ a 8 giorni	Obiettivo 01.02.05
		Tempestività della spedizione in partenza	N. di giorni intercorrenti tra la consegna all'ufficio e la spedizione	Schede di consegna	Schede giornaliera e sito tracciabilità	≤ a 2 giorni lavorativi	Obiettivo 01.02.05
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>			Grado di soddisfazione dell'utenza	% di giudizi di customer degli utenti interni: "buono" (scala: insufficiente, sufficiente, discreto, buono, ottimo)	Questionari distribuiti per posta elettronica ai dipendenti interessati dall'erogazione del servizio	Banca dati su p.c.della segreteria generale	> 55%



**Settore Segreteria generale: Indicatori di performance del servizio "Supporto agli organi"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUALITA'</b>	<b>Tecnica</b>	Misura il grado di accessibilità elettronica dell'utenza interna al servizio	N. determine e delibere Giunta Comunale in formato elettronico/N. complessivo atti	Atti caricati sui programmi informatici	Programmi informatici	100%	NO
	<b>Tempestività</b>	Tempestività nella pubblicazione delle deliberazioni del Consiglio Comunale	N. giorni intercorrenti dalla seduta Consiliare alla pubblicazione	Registrazione del giorno della pubblicazione	Atto originale, Albo pretorio, elenco delibere di Consiglio disponibile sul server	≤ a 15 giorni dalla seduta per il 95% delle delibere	Obiettivo 01.01.01 Migliorativo
		Tempestività nella pubblicazione delle deliberazioni della Giunta Comunale	N. giorni intercorrenti dalla consegna all'ufficio segreteria generale alla pubblicazione	Registrazione del giorno della pubblicazione	Programma delibere, Albo pretorio e/o apposizione della firma digitale, elenco delibere della Giunta Comunale disponibile sul server	90% delle deliberazioni pubblicate entro 7 giorni dalla consegna dell'atto all'ufficio segreteria affari generali	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo
		Tempestività nella pubblicazione delle determinazioni dirigenziali	N. giorni intercorrenti dall'indicizzazione e/o dall'efficacia alla pubblicazione	Registrazione del giorno della pubblicazione	Programma determine, Albo pretorio	90% delle determinazioni pubblicate entro 15 giorni dall'indicizzazione e/o dall'efficacia	Obiettivo 01.02.01 Migliorativo

		Tempestività nella trasmissione agli assessori competenti delle interrogazioni da parte di consiglieri.	N. giorni intercorrenti dalla protocollazione dell'interrogazione e alla trasmissione agli assessori e dirigenti competenti	Registrazione dati su apposito report	Registro protocollo e report interno	95% entro 5 giorni dalla protocollazione	Obiettivo 01.01.01
		Atti di nomina e modifica della composizione delle commissioni consiliari	N. di giorni intercorrenti dalla segnalazione alla segreteria generale da parte del capogruppo consiliare alla nomina	Protocollazione segnalazione e provvedimento	Software di gestione del protocollo informatico	Entro 8 giorni dal verificarsi del presupposto	Obiettivo 01.01.01
		Tempestività nella liquidazione semestrale ai consiglieri comunali dei gettoni di presenza	N. di giorni intercorrenti dalla scadenza del semestre alla liquidazione	Data del provvedimento di liquidazione	Programma Atti amministrativi e registro liquidazioni c/o Ragioneria	< a 30 giorni dalla scadenza del semestre	Obiettivo 01.01.01
		Verbalizzazione conferenza capigruppo	N. di giorni intercorrenti dalla conferenza alla verbalizzazione	Data riunione e data invio ai Capigruppo	Convocazione riunione e e-mail	Entro 6 giorni dalla conferenza	Obiettivo 01.01.01
		Tempestività nell'evasione delle richieste di accesso e/o di informazioni inoltrate dai Consiglieri	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e la protocollazione ed invio delle informazioni e/o degli atti	Protocollazione della richiesta e della risposta	Software di gestione del protocollo informatico	< a 10 giorni	Obiettivo 01.01.01
		Registrazione sedute	Pubblicazione on line delle registrazioni delle sedute consiliari	Consultazione del sito	Sito istituzionale dell'Ente	100% delle sedute consiliari	Obiettivo 01.01.01
	Trasparenza	Pubblicazione on line informazioni sul servizio	Pubblicazione sul sito delle informazioni sull'erogazione del servizio	Consultazione del sito	Sito istituzionale dell'Ente	Aggiornamento dati sul sito con cadenza semestrale	NO

<b>EFFICACIA</b>	<b>Tecnica</b>	N. dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto	N. dei reclami accolti/N. totale dei reclami pervenuti	Registrazione al protocollo dei reclami	Software di gestione del protocollo informatico	< al 20%	NO
		Tempo di risposta dei reclami	N. giorni tra il reclamo e la risposta inferiore a 30 giorni	Registrazione a protocollo del reclamo e della risposta	Software di gestione del protocollo informatico	< a 25 giorni	NO
		N. di risposte alle interrogazioni con risposta scritta di competenza del settore ritenute non esaustive	N. risposte ritenute non esaustive rispetto al N. complessivo di risposte scritte	Registrazione a protocollo della richiesta di integrazione	Software di gestione del protocollo informatico	< al 20%	NO
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>		Grado di soddisfazione dell'utenza	% di giudizi di customer degli utenti interni: "buono" (scala: insufficiente, sufficiente, discreto, buono, ottimo)	Questionari distribuiti per posta elettronica ai dipendenti interessati dal servizio	Banca dati su p.c. della segreteria generale	≥ al 65%	NO
		Partecipazione funzionale	% di giudizi di customer dei componenti: "buono" (scala: insufficiente, sufficiente, discreto, buono, ottimo)	Questionari distribuiti per posta elettronica	Banca dati su p.c. della segreteria generale	≥ al 65%	NO

**Settore Segreteria generale: Indicatori di performance del servizio "Ufficio relazioni con il pubblico"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
QUALITA'	Accessibilità	Accesso allo sportello <i>front office</i>	N. giornate lavorative di servizio in modalità <i>front office</i> /N. complessivo di giornate lavorative di servizio(riferito all'anno)	N. di giornate lavorative	Statistiche d'ufficio	90%	Obiettivo 01.02.03
		Moduli on line Trasformazione dei moduli realizzati dagli uffici di riferimento del settore Segreteria generale per la compilazione on line	N. giorni intercorrenti tra la richiesta e la trasformazione	N. giorni	Statistiche d'ufficio	≤10 giorni	Obiettivo 01.02.03
	Tempestività	Tempo medio di risposta alle mail ricevute	N. giorni medi intercorrenti tra la ricezione e la risposta	N. giorni	Statistiche d'ufficio	Entro quattro giorni dalla ricezione	Obiettivo 01.02.03 Migliorativo
		Tempo massimo di aggiornamento delle pagine del sito internet	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito, dal giorno di ricezione formulata dell'utenza interna	N. giorni	Dati d'ufficio	Entro quattro giorni dalla ricezione	Obiettivo 01.02.03 Migliorativo
		Zona blu – Rilascio,rinnovo, modifiche targa degli abbonamenti agevolati, tramite verifica dei requisiti e successivo rilascio/convalida / modifica di tessera	N. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio/rinnovo	N. giorni	Dati d'ufficio	≤ 10 giorni	Obiettivo 01.02.03

	<b>Tecnica</b>	Realizzazione del materiale informativo da distribuire allo sportello <i>front office</i> , su orari e attività degli amministratori	Quantità di materiale informativo realizzato	Quantità numerica di materiale informativo realizzato	Dati d'ufficio	≥ 5	Obiettivo 01.02.03
	<b>Trasparenza</b>	Tempistica di inoltro delle segnalazioni	N. giorni necessari per l'individuazione e trasmissione all'ufficio competente della segnalazione dal giorno della ricezione da parte dell'utente esterno	N. delle segnalazioni inoltrate	Dati d'ufficio	Entro quattro giorni dalla ricezione	Obiettivo 01.02.03 Migliorativo
		Realizzazione di opuscoli su argomenti di interesse pubblico e di attualità	Giorni di tempo per la redazione del materiale informativo dal giorno della trasmissione dei dati e/o informazioni pervenute	N. giorni	Dati d'ufficio	Entro quattro giorni dalla ricezione	Obiettivo 01.02.03 Migliorativo
<b>EFFICACIA</b>	<b>Compiutezza</b>	Consultazione della posizione della pratica Permesso soggiorno presentata alle Questure da parte di cittadini stranieri	N. delle ricevute di avvenuta consultazione dei potali delle Questure e/o del portale Piemonteimmigrazione / N. di richieste	N. di ricevute rilasciate e N. di richieste	Statistiche d'ufficio	98%	NO
	<b>Conformità</b>	Rilascio della tessera per la Zona blu riutilizzabile dallo stesso utente per più anni	N. tessere rilasciate conformi al criterio di riutilizzo per più anni / N. tessere rilasciate	N tessere rilasciate	Dati d'ufficio	80%	NO
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza del servizio <i>front office</i>	N. reclami pertinenti al servizio <i>front office</i>	N. segnalazioni ricevute	Dati d'ufficio	≤ 5	Obiettivo 01.02.03 Migliorativo
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>		Grado di soddisfazione dell'utenza	N. di solleciti pervenuti dagli utenti interni	N. di solleciti pervenuti	Dati d'ufficio	≤ 10	NO

**Settore Lavori Pubblici: Indicatori di performance del servizio "Fabbricati comunali"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Segnalazioni problematiche su impianti idricosanitari	N. sopralluoghi/ richieste pervenute	N. dei sopralluoghi effettuati e N. di richieste pervenute	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	> 0,9 (90%)	NO
		Segnalazioni problematiche lavori fabbro/falegname/serramentista	N. sopralluoghi/ richieste pervenute	N. dei sopralluoghi effettuati e N. di richieste pervenute	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	> 0,9 (90%)	NO
		Segnalazioni problematiche lavori edili	N. sopralluoghi/ richieste pervenute	N. dei sopralluoghi effettuati e N. di richieste pervenute	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	> 0,9 (90%)	NO
		Segnalazioni malfunzionamenti impianto elettrico	Richieste evase/ richieste pervenute	N. di richieste evase e N. di richieste pervenute	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	> 0,9 ( 90%)	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Orari di apertura al pubblico degli uffici preposti alla gestione dei servizi	Orari di apertura al pubblico	Sito internet	Documentazione ufficio manutenzione e sito internet	8,30 ore	NO
	<b>Tecnica</b>	Sopralluoghi con proprio personale operaio e tecnico per problematiche relative segnalate con note dei cittadini	Tempo massimo di intervento	N. di richieste protocollate e tempi di evasione di ognuna	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	Entro 24 ore	NO

	<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività dell'inoltro alla squadra operativa comunale e/o ditta appaltatrice delle segnalazioni (telefoniche-scritte)</b>	<b>Tempo di inoltro</b>	<b>N. di segnalazioni e tempi di inoltro via email (se possibile)</b>	<b>Ufficio Manutenzione (email, segnalazioni interne ed URP, segnalazioni telefoniche)</b>	<b>Entro 1 gg. lavorativo</b>	<b>NO</b>
	<b>Trasparenza</b>	<b>Accessibilità delle informazioni sui servizi</b>	<b>Pubblicazione sul sito del comune</b>	<b>Verifica contenuti pagine sito istituzionale rispetto al servizio manutenzione effettivo</b>	<b>Sito istituzionale comunale</b>	<b>Aggiornamento annuale</b>	<b>NO</b>
<b>EFFICIENZA</b>	<b>Economica</b>	<b>Ottimizzazione dei sopralluoghi</b>	<b>N. sopr./N. richieste</b>	<b>N. richieste e N. sopralluoghi effettuati</b>	<b>Dati presenti nell'ufficio manutenzione</b>	<b>&lt; 0,80 (80%)</b>	<b>NO</b>

**Settore Lavori Pubblici: Indicatori di performance del servizio "Manutenzione verde pubblico"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
QUANTITA'		Sfalcio erba aree cittadine	N. sfalci erba/anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	≥ 3 sfalci/anno	NO
		Sfalcio erba aree scolastiche	N. sfalci erba/anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	≥ 4 sfalci/anno	NO
		Potatura siepi	N. potature siepi/anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	≥ 1 potatura	NO
		Potatura rose	N. potature rose/anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	≥ 1 potature	NO
		Potature alberate/abbattimenti	N. alberi potati/abbattuti all'anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	≥ 400 anno	NO
		Indagini V.T.A.	N. verifiche/anno su tutte le piante oltre i 20 cm. di diametro	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	1	Ob. 09.05.03
		Aggiornamento censimento alberate cittadine	N. aggiornamenti/anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	1	NO
		Trattamenti endoterapici	N. di esemplari trattati/anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	≥ 200	Ob. 09.05.03 Diverso
		Getione impianti di irrigazione	Messa in funzione/chiusura di tutti gli impianti all'anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	2	NO
		Getione impianti di irrigazione	Verifica buon funzionamento impianto all'anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	4	NO
		Gestione fontane	N. interventi di pulizia/anno su tutte le fontane	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	4	NO



		Custodia parchi gioco	N. di giorni di custodia per parco	Estrazione dagli atti di liquidazione del servizio	Atti di liquidazione del servizio	200	NO
		Verifiche e manutenzione ordinaria attrezzature gioco	N. verifiche/anno	Estrazione dati dalla contabilità del servizio	Contabilità del servizio	4	Ob. 09.05.04 Diverso
QUALITA'	Accessibilità	Orari di apertura al pubblico degli uffici preposti alla gestione dei servizi	N. ore di apertura al pubblico/settimana	Orari al pubblico	Sito internet	8	NO
	Tecnica	Pronto intervento ditta affidataria per il servizio di manutenzione alberate cittadine	Tempo massimo di intervento	*	*	Entro 2 ore dalla chiamata	NO
	Tecnica	Pronto intervento ditta affidataria per i servizi di gestione impianti di irrigazione e fontane	Tempo massimo di intervento	*	*	Entro 2 ore dalla chiamata	NO
	Tempestività	Tempestività dell'inoltro alla ditta affidataria delle comunicazioni pervenute dai cittadini in merito ai servizi svolti	Tempo di inoltro	*	*	Entro 2 gg. lavorativi	NO
	Trasparenza	Programmazione interventi	Verifica programmazione	*	*		NO
EFFICIENZA	Economica	Ottimizzazione degli interventi in relazione a particolari eventi (manifestazioni, spettacolo, avvenimenti sportivi), cessione di nuove aree e/o particolari esigenze dell'amministrazione	Verifica dei risultati	*	*		NO

\* dati non forniti dal servizio

**Settore Lavori Pubblici: Indicatori di performance del servizio "Pavimentazioni, illuminazione, semafori e segnaletica stradale"**

Dimensioni di performance	Sottodimensioni	Denominazione indicatore	Formula indicatore	Dati necessari per la rilevazione dell'indicatore	Fonti di riferimento	Standard di performance	Target 2016 (PEG)
<b>QUANTITA'</b>		Segnalazioni-richieste di intervento chiusini rotti o mancanti	N. Segnalazioni-richieste di intervento pervenute	N. dei sopralluoghi effettuati e n. Di richieste pervenute	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	> 0,9 (90%)	NO
		Riempimento buche nella pavimentazione stradale	N. buche riempite /N. buche segnalate	Quantitativo totale segnalazioni soddisfatte nell'anno di riferimento / segnalazioni ricevute totali dell'anno di riferimento	Dati registrati mensilmente ed annualmente dagli uffici del servizio	> 0,9 ( 90%)	NO
		Segnalazioni-richieste di intervento pervenute lampade spente	Richieste evase/ricieste pervenute	N. di richieste evase e N. di richieste pervenute	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	> 0,9 ( 90%)	NO
<b>QUALITA'</b>	<b>Accessibilità</b>	Orari di apertura al pubblico degli uffici preposti alla gestione dei servizi			Documentazione ufficio manutenzione e sito internet	8,30 ore	NO
		Sopralluoghi con proprio personale operaio e tecnico per problematiche relative segnalate con note dei cittadini	Tempo massimo di intervento	N. di richieste protocollate e tempi di evasione di ognuna	Documentazione ufficio manutenzione e protocollo informatico	Entro 24 ore	NO
		Tempestività dell'inoltro alla squadra operativa comunale e/o Società sottoservizi e/o Manutentori Semafori , Manutentore Pubblica Illuminazione e/o Enelsole delle segnalazioni (telefoniche-scritte) ricevute dai cittadini in merito a pericoli stradali derivanti	Tempo di inoltro	N. di segnalazioni e tempi di inoltro via e.mail (se possibile)	Ufficio manutenzione (e.mail, segnalazioni interne ed urp, segnalazioni telefoniche)	Entro 1 gg. Lavorativo	NO

		Manutenzione semafori Interventi ditta appaltatrice	Tempi di intervento guasti gravi			Entro 2 ore dalla segnalazione	NO
			Tempo di intervento guasti diversi senza lampeggio			Entro 12 ore dalla segnalazione	NO
		Malfunzionamenti illuminazione pubblica impianti di proprietà comunale	N. giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento			Non oltre il sesto giorno	NO
		Malfunzionamenti illuminazione pubblica impianti di proprietà ENEL SOLE	N. giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento			Se singolo punto luce segnalato intervento previsto entro massimo 3 gg.; da n. 3 punti luce in su, intervento entro 24 ore; n.1 ricambio lampade nel corso dell'anno	NO
		Accessibilità delle informazioni sui servizi	Publicazione sul sito del comune di informazioni riguardanti i recapiti telefonici dei tecnici comunali e i modelli da compilare per l'invio cartaceo delle segnalazioni	Verifica contenuti pagine sito istituzionale rispetto al servizio manutenzione effettivo	Sito istituzionale comunale	Aggiornamento annuale	NO
		Ottimizzazione dei sopralluoghi	N. sopralluoghi/ N. richieste	N. richieste e N. sopralluoghi effettuati	Ufficio manutenzione	< 0,80 (80%)	NO