

Ccel.	SERVIZIO	N. indic.	Indicatore (anno 2013)	Descrizione	Valore atteso	Valore rilevato al 30.11.2014	Valore rilevato al 30.11.2015
	Ced	1	Grado di accessibilità informatica	N. pc/N. dipendenti in servizio	1,10	1,16	1,2
	Ced	2	Grado di copertura delle stampanti sul personale dipendente	N. stampanti/N. dipendenti in servizio	0,50	0,53	0,53
	Ced	3	Grado di completezza della immissione dei pc in rete	N. pc in rete/N. pc	0,99	1,00	1
	Ced	4	Gradi di anzianità del sistema informativo	Rapporto anzianità sistema informativo (rif. quinquennio)	1,00	0,28	0,35
	Ced	5	Grado di anzianità dei sistemi HW	Media anzianità in anni HW (rif. quinquennio)	3,00	5,95	6,21
	Ced	6	Grado di accessibilità per utenti esterni	N. ore di disponibilità del servizio per utenti esterni e/o interni/ ore lavorative	1,00	1,00	1
	Ced	7	Grado di accessibilità informatica	Servizi informatizzati/totale dei servizi	1,00	0,95	0,95
	contabilità personale	1	Grado di conformità cedolini	+N. cedolini evasi in modo conforme/N. cedolini	1,00	1,00	1
	contabilità personale	2	Grado di conformità pratiche previdenziali	+N. pratiche evase in modo conforme/N. pratiche previdenziali	1,00	1,00	1
	contabilità personale	3	Grado di affidabilità statistiche	+N. statistiche-rendicontazioni obbligatorie elaborate/N. statistiche-rendicontazioni obbligatorie programmate	1,00	1,00	1
	contabilità personale	4	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Infortuni: denunce INAIL	2,00	0,00	0
	contabilità personale	5	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Trattamento economico: competenze fisse ed accessorie	30,00	7,00	7
	contabilità personale	6	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Trattamento economico: indennità missione e rimborso spese	60,00	0,00	60
	contabilità personale	7	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Trattamento previdenziale: contributi casse pensioni ed INADEL - pagamento	15,00	0	0
	contabilità personale	8	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Trattamento previdenziale: pensione (antecedente alla data di pensionamento)	60,00	0	112
	contabilità personale	9	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Trattamento previdenziale: pensione - riliquidazione	60,00	30	20
	contabilità personale	10	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Trattamento previdenziale: indennità fine rapporto	15,00	5	2
	ICI/IMU/TASI/TARSU/TARES/TARI	1	Grado di accessibilità allo sportello	+N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (17,45)/N. totale ore lavorative settimanali (36)	0,48	0,48	0,48
		2	Grado di affidabilità emissione avvisi di accertamento	-N. avvisi annullati/N. avvisi emessi (20 - 25%)	0,25	0,02	0,04
		3	Grado di conformità emissione avvisi accertamento	+N. avvisi conformi/N. avvisi	1,00	1,00	1,00
		4	Grado di completezza emissione rimborsi ICI/IMU/TASI	+N. risposte evase ICI/N. rimborsi richiesti ICI/IMU/TASI	1,00	1,00	1,00
		5	Grado di conformità delle dichiarazioni TARES/TARI	+N. dichiarazioni conformi/N. dichiarazioni ricevute	1,00	1,00	1,00
		6	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per istanze di rimborso tributi versati	180,00	56,00	97,00
		7	Grado di tempestività inserimento delibere nel portale federalismo fiscale e nel sito WEB	indice di tempestività nell'inserimento 5 - 10 gg. dopo l'invio dei documenti completi e formalmente in regola da parte dell'Ufficio competente a seguito dell'approvazione del Consiglio Comunale	7,50	7,50	2,00

		8	Grado di accessibilità operatori Servizio Tributi tramite telefono / fax / mail / portale	n. ore lavorative settimanali con accessibilità altri canali (36) / n. totale ore lavorative settimanali (36)	1,00	1,00	1,00
		9	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per richiesta sgravi (TARSU/TARES/TARI)	30,00	5,14	6,53
	Attività contabili connesse a tutti i tributi	10	Grado di affidabilità emissioni mandati e reversali	n. reversali e mandati annullati per cause interne all'Ufficio / n. totale emessi (0 - 1%)	1,00	1,00	1,00
	Assicurazioni	11	Procedimento amministrativo	giorni previsti per risarcimento danni apertura sinistro con compagnia assicurativa - gg.30	30,00	10,00	11,22
	Economato	12	Grado di tempestività predisposizione buono economale	indice di tempestività nella predisposizione del buono - gg.10 dal momento della richiesta di fondi	10,00	10,00	6,06
	Gestione economica e finanziaria	1	Grado di affidabilità emissioni mandati e reversali	N. mandati e reversali annullati per cause interne all'ufficio/N. totale emessi (0 - 5%)	5,00	0,77-mandati 0,38-reversali	0,20-mandati 0,26-reversali
	Gestione economica e finanziaria	2	Grado di tempestività dei mandati di pagamento e trasmissione telematica alla tesoreria	-Indice di tempestività dei pagamenti (15 - 20 gg)	20,00	9,14	9,79
	Gestione economica e finanziaria	3	Grado di tempestività emissione reversali d'incasso e trasmissione telematica alla tesoreria	Indice di tempestività nella registrazione delle riscossioni (20 - 25 gg)	25,00	20,70	24,80
	Gestione economica e finanziaria	4	Grado di affidabilità predisposizione bilancio preventivo, bilancio consuntivo, verifica degli equilibri	+Rispetto della tempistica pianificata dall'amministrazione nella predisposizione del bilancio (SI=100)	100,00	100,00	100,00
	Gestione economica e finanziaria	5	Grado di tempestività predisposizione relazioni e questionari Corte dei conti	+Rispetto della tempistica di legge nella predisposizione relazioni e questionari Corte dei Conti (SI=100)	100,00	100,00	100,00
	Gestione economica e finanziaria	6	Grado di tempestività predisposizione relazioni e pareri Revisori dei conti	+Rispetto della tempistica pianificata nella predisposizione relazioni e pareri Revisori dei conti (SI=100)	100,00	100,00	100,00
	Gestione economica e finanziaria	7	Grado di affidabilità operativa relazioni e questionari Corte dei conti	+Grado di affidabilità operativa predisposizione relazioni e questionari Corte dei Conti (SI=100)	100,00	100,00	100,00
	Gestione economica e finanziaria	8	Grado di affidabilità operativa relazioni e pareri Revisori dei conti	+Grado di affidabilità operativa predisposizione relazioni e pareri Revisori dei conti (SI=100)	100,00	100,00	100,00
	Gestione economica e finanziaria	9	Grado di tempestività certificazioni (bilancio, rendiconto, patto di stabilità, e varie)	+Rispetto della tempistica di legge nella compilazione delle certificazioni (bilancio, rendiconto, patto di stabilità) (SI=100)	100,00	100,00	100,00
	Gestione economica e finanziaria	10	Grado di affidabilità gestione contabilità siope	+Periodicità del controllo dei bilanci SIOPE (annuale)	1,00	1,00	1,00
	Gestione economica e finanziaria	11	Grado di affidabilità verifiche di cassa	+Periodicità delle verifiche di cassa e relativa predisposizione dei verbali (trimestrale)	4,00	11,00	11,00
	Gestione economica e finanziaria	12	Grado di tempestività registrazione fatture di acquisto dalla data di registrazione al protocollo	Indice di tempestività nella registrazione delle fatture di acquisto (5 gg lavorativi)	5,00	2,50	3,89

Gestione economica e finanziaria	13	Grado di accessibilità fisica	n. ore di interfaccia con utenti esterni/n. ore settimanali	1,00	1	1,00
Controllo di gestione	1	Grado di tempestività pubblicazione PEG/Piano delle performance	-Tempo intercorrente (in giorni) tra l'approvazione del PEG/Piano delle performance e la pubblicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	30,00	10,00	10,00
Controllo di gestione	2	Grado di affidabilità del processo di pubblicazione dei monitoraggi nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	+N. monitoraggi pubblicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"/N. monitoraggi effettuati	1,00	1,00	1,00
Controllo di gestione	3	Grado di tempestività pubblicazione monitoraggio PEG/Piano delle performance nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	-Tempo intercorrente (in giorni) tra il monitoraggio del PEG/Piano delle performance e la pubblicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	20,00	10,00	5,00
Controllo di gestione	4	Grado di tempestività approvazione PEG/Piano delle performance	-Tempo intercorrente (in giorni) tra l'approvazione del Bilancio e l'approvazione del PEG/Piano delle performance	30,00	30,00	12,00
staff direzionale e upd	1	Grado di tempestività pubblicazione PEG/Piano delle performance	-Tempo intercorrente (in giorni) tra l'approvazione del PEG/Piano delle performance e la pubblicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	30,00	10,00	10,00
staff direzionale e upd	2	Grado di affidabilità del processo di pubblicazione dei monitoraggi nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	+N. monitoraggi pubblicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"/N. monitoraggi effettuati	1,00	1,00	1
staff direzionale e upd	3	Grado di tempestività pubblicazione monitoraggio PEG/Piano delle performance nella sezione	-Tempo intercorrente (in giorni) tra il monitoraggio del PEG/Piano delle performance e la pubblicazione nella sezione	20,00	10,00	5
staff direzionale e upd	4	Grado di tempestività approvazione PEG/Piano delle performance	-Tempo intercorrente (in giorni) tra l'approvazione del Bilancio e l'approvazione del PEG/Piano delle performance	30,00	30,00	12
staff direzionale e upd	5	Grado di completezza procedimenti disciplinari	n. procedimenti disciplinari esperiti nei termini/n. procedimenti disciplinari	1,00	1,00	1
staff direzionale e upd	6	Grado di accessibilità fisica	n. ore di interfaccia con utenti esterni/n. ore settimanali	1,00	1,00	1
Anagrafe	1	Grado di accessibilità allo sportello Anagrafe	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (19,45)/N. totale ore lavorative settimanali (36)	0,54	0,54	0,54
Anagrafe	2	Grado di accessibilità multicanale al servizio	+N. moduli pubblicati on-line/N. moduli da compilare per l'erogazione dei servizi (13)	0,60	0,60	0,60

Anagrafe	3	Grado di tempestività per rilascio CI	-Tempo medio (in minuti) rilascio allo sportello CI (8 -10')	10,00	8	8,50
Anagrafe	4	Grado di tempestività per certificati anagrafici	-Tempio medio (in minuti) rilascio allo sportello certificati anagrafici (5 - 7')	7,00	5	5,50
Anagrafe	5	Grado di tempestività per autentiche di firme	-Tempio medio (in minuti) allo sportello autentiche di firma (15 - 20')	20,00	18	18
Anagrafe	7	Grado di affidabilità delle operazioni di rilascio certificati	+N. certificati anagrafici corretti/N. certificati anagrafici	1,00	1,00	1
Anagrafe	8	Grado di tempestività per ricezione richiesta di cambi di residenza da altro Comune o dall'estero, e cambi di	-Tempo medio (in minuti) per cambi di residenza e indirizzo allo sportello (30 - 35')	35,00	35	35
Anagrafe	9	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Richiesta carta d'identità cartacea (tempo reale =1)	1,00	1	1
Anagrafe	13	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Richiesta di certificati anagrafici/autentiche allo sportello (tempo reale =1)	1,00	1	1
Anagrafe	15	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Iscrizioni anagrafiche	2,00	2	2
Anagrafe	16	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Richiesta cambi di via	2,00	2	2
Anagrafe	17	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Cancellazioni anagrafiche	2,00	2	2
Anagrafe	18	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Cancellazioni anagrafiche per irreperibilità	365,00	365	365
Anagrafe	21	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Stranieri comunitari: rilascio attestazione temporanea e permanente	30,00	45	45
Stato civile	1	Grado di accessibilità allo sportello stato civile	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (19,45)/N. totale ore lavorative settimanali (36)	0,54	0,54	0,54
Stato civile	2	Grado di accessibilità multicanale al servizio	+Numero di procedimenti amministrativi pubblicati on-line/Numero di procedimenti amministrativi	0,70	0,70	0,7
Stato civile	3	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di dichiarazione di nascita da ospedali	+Numero di atti di dichiarazione di nascita pervenuti da ospedali trascritti entro 10 giorni / Numero totale di atti di	1,00	1,00	1
Stato civile	4	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti nei registri di nascita (2A e 2B)	+Numero di atti di nascita trascritti entro 20 giorni / Numero totale di atti di nascita pervenuti	1,00	1,00	1
Stato civile	5	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di matrimonio (2B e 2C)	+Numero di atti di matrimonio trascritti entro 20 giorni / Numero totale di atti di matrimonio pervenuti	1,00	1,00	1

Stato civile	6	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di morte (2A e 2C)	+Numero di atti di morte trascritti entro 10 giorni / Numero totale di atti di morte pervenuti	1,00	1,00	1
Stato civile	8	Grado di tempestività per operazioni di rilascio di estratti e certificati di stato civile agli sportelli	+Numero totale di estratti e certificati di stato civile rilasciati immediatamente / Numero totale di estratti e certificati di stato civile	0,50	98%	98%
Stato civile	10	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Richiesta di certificati/estratti/copie di atti di stato civile	2,00	1	1
Stato civile	12	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Iscrizione atti di nascita (tempo reale = 1)	1,00	1	1
Stato civile	14	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Richieste di pubblicazione matrimonio (tempo reale = 1)	1,00	1	1
Stato civile	17	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Iscrizioni atti di morte	1,00	1	1
Stato civile	20	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Istanze per la cremazione (tempo reale=1)	1,00	1	1
Elettorale e leva	1	Grado di accessibilità allo sportello elettorale e leva	+N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (29)/n. totale ore lavorative settimanali (36)	0,80	0,80	8
Elettorale e leva	2	Grado di accessibilità multicanale al servizio	+N. moduli pubblicati on-line/N. moduli da compilare per l'erogazione dei servizi (6)	0,83	0,83	0,83
Elettorale e leva	3	Grado di affidabilità delle operazioni di rilascio certificati	+N. certificati elettorali/N. certificati corretti	1,00	1,00	1
Elettorale e leva	4	Grado di tempestività per iscrizioni e cancellazioni elettorali	-Tempo (in giorni) evasione iscrizioni e cancellazioni elettorali	180,00	180,00	180
Elettorale e leva	5	Grado di tempestività per operazioni iscrizione liste leva	-Tempo (in giorni) evasione iscrizione liste leva	180,00	180,00	180
Elettorale e leva	7	Procedimento amministrativo	-Giorni previsti per Iscrizioni e cancellazioni liste elettorali	180,00	180,00	180
Personale	1	Grado di conformità delle assunzioni a tempo indeterminato e determinato	+N. assunzioni effettuate/N. assunzioni programmate (3)	1,00	1,00	1
Personale	2	Grado di affidabilità corsi di formazione	+N. personale formato/ N. partecipanti programmati	0,70	0,99	0,89
personale	3	Grado di tempestività delle prestazioni di sorveglianza sanitaria	+N. prestazioni sanitarie effettuate entro termine/N. prestazioni totali previste	0,95	0,87	0,93
personale	4	Grado di conformità cartellini presenze	+N. cartellini evasi in modo conforme/N. cartellini	1,00	1,00	1,00
personale	5	tempestività nella predisposizione delle statistiche	n. statistiche entro i termini /numero stistiche	1,00	1,00	1
personale	6	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Certificati di servizio e attestazioni varie	7,00	1 gg	2
personale	7	Procedimento amministrativo	- Giorni previsti per Visite fiscali: richieste	1,00	1,00	1
SEGRETERIA	1	Grado di efficacia dell'attività di pubblicazione	Tempi medi (in gg) di pubblicazione degli elenchi delle determinazioni	15,00	15,00	15
SEGRETERIA	2	Redazione verbali Commissione AA.II e Bilancio (in caso di svolgimento della funzione di segretario) entro 15 gg dallo svolgimento	entro 15 gg dallo svolgimento	<=15	10,00	non è efficace in quanto strettamente collegato alla periodicità delle commissioni
SEGRETERIA	3	gestione calendario utilizzo sale tempestività aggiornamento calendario	richieste evase /richieste effettuate	1,00	1,00	1,00
SEGRETERIA	4	gestione servizio di custodia palazzo municipale	richieste evase /richieste effettuate	1,00	1,00	1,00

Ccel.	SERVIZIO	N. indic.	Descrizione	Valore atteso	Valore rilevato al 30.11.2014	Valore rilevato al 30.11.2015	
	Staff Sindaco	1	Grado di accessibilità al servizio	N. ore settimanali di apertura al pubblico/N. ore settimanali	17,46 /36	17,46 /36	17,46/36
		2	Grado di efficacia dell'attività di pubblicazione	Tempi medi (in gg) di pubblicazione delle delibere di Giunta Comunale	18,00	18,00	17
		3	Grado di efficacia dell'attività di pubblicazione	Tempi medi (in gg) di pubblicazione delle delibere di Consiglio Comunale	18,00	18,00	17
		4	Grado di tempestività rilascio prodotti finiti	Tempi medi (gg) rilascio prodotti finiti.	18,00	18,00	17
		5	Grado di affidabilità nella realizzazione del periodico "Il Foglio di Parabiago"	N. periodici realizzati/N. periodici programmati	1,00	0,83	
		6	Grado di tempestività attività di aggiornamento sito internet comunale/pannelli informativi	N. giorni necessari aggiornamento sito/pannelli	1-2 gg	1-2 gg	1-2 gg
		7	Grado di affidabilità nella realizzazione delle indagini di customer satisfaction (Ufficio Relazioni con il Pubblico).	N. indagini realizzate/N. indagini programmate	1,00	1,00	1,00
	URP	1	Grado di accessibilità al servizio	N. ore settimanali dedicate allo sportello/N. ore settimanali	0,49	0,49	0,49 (17,46 /36)
		2	Grado di affidabilità nella realizzazione delle indagini di customer satisfaction (U.O. di Staff)	N. indagini realizzate/N. indagini programmate	1,00	1,00	1,00
		3	Grado di compiutezza sulle comunicazioni dal cittadino (segnalazioni)	N. comunicazioni evase/N. comunicazioni	1,00	0,95	0,95 (lo scostamento di 0,5 indica le pratiche in itinere nel rispetto dei termini)
		4	Grado di compiutezza sulle richieste di accesso agli atti	N. richieste d'accesso evase/N. richieste	1,00	0,96	0,95 (lo scostamento di 0,5 indica le pratiche in itinere nel rispetto dei termini)
	Protocollo, archivio e fonia	1	Grado di accessibilità allo sportello "Protocollo e archivio"	N. ore di apertura sportello /N. totale ore lavorative settimanali (36)	22 /36	22 /36	22/36
		2	Grado di tempestività nelle operazioni di ricerca in archivio storico	Tempi medi (in giorni) per ricerca archivio storico	10,00	6,50	4
		3	Grado di tempestività nelle operazioni di ricerca in archivio di deposito	Tempi medi (in giorni) per ricerca archivio di deposito	5,00	4,00	3

		4	Grado di accessibilità al servizio centralino	+N. ore ore di custodia /centralino ad opera del personale comunale / numeroore di custodia/ centralino totali	46 /52	46 /52	46/52	
		5	Grado di compiutezza	numero di raccomandate effettuate /raccomandate da effettuarsi*100	100,00	2322 / 2322	2497/2497	
	Polizia Municipale	1		Numero di ore realizzate per il controllo dei mercati e delle fiere - numero di ore programmate	600,00	586,00	660	
		2		Giorni realizzati per accertamenti: informazioni anagrafiche - giorni previsti	45,00	45,00	40	
		3		Giorni previsti per concessione occupazioni temporanee suolo pubblico - riduzione della tempistica	30,00	8,00	5	
		4		Giorni previsti per la notifica di atti giudiziari riduzione dei tempi rispetto agli anni scorsi	30,00	5,00	1	
	Ufficio contratti	1	Procedimento amministrativo	Convocazione delle ditte per la sottoscrizione del contratto dal momento della comunicazione da parte degli uffici	<=30	nessuna comunicazione da parte degli uffici	29	
		2	Procedimento amministrativo	Restituzione delle fidejussioni dal momento della comunicazione da parte degli uffici dello stato finale o del CRE	<=30	nessuna comunicazione da parte degli uffici	17	
	Ufficio messi	1	Accessibilità fisica	apertura dello sportello al pubblico	17,46 /36	17,46 /36	accessibilità telefonica 36/36 settimanali accessibilità telematica 24/24 giornaliera	
		2	Procedimento amministrativo	Giorni previsti per notifiche	inferiore al termine prescritto da leggi o regolamenti	12 e comunque sempre inferiore a quello prescritto	12 e comunque sempre inferiore a quello prescritto	
		3	Procedimento amministrativo	Giorni previsti per pubblicazione atti albo	1,00	almeno 1 (da Manuale di Gestione) ordinariamente contestuale alla richiesta	almeno 1 (da Manuale di Gestione) ordinariamente contestuale alla richiesta	
		4	Grado di compiutezza delle attività di autista	+N. richieste autista evase/N. richieste ricevute	80,00%	1495 / 1500	99% (1507 / 1509)	intese come commissioni effettuate su commissioni richieste

Ccel.	SERVIZIO	N. indic.	Indicatore	Descrizione	Valore atteso	Valore rilevato al 30.11.2014	Valore rilevato al 31.12.2015
AC001	servizio ecologia	1	Accessibilità multicanale delle informazioni sui rifiuti	n. di tipologie di rifiuti sul web/n. di rifiuti differenziati	100%	100%	100%
		2	Accessibilità attività produttive in piattaforma	n. autorizzazioni attività produttive in piattaforma/n. richieste pervenute	100%	100%	100%
		3	Tempestività nella raccolta rifiuti	N. g. di raccolta rifiuti/n. g. previsti	100%	100%	100%
		4	Trasparenza dei servizi	n. di servizi pubblicati sul web/n. totale servizi	100%	100%	100%
		5	Espletamento sopralluoghi	n. di sopralluoghi effettuati/n. sopralluoghi richiesti	100%	100%	100%
		6	Affidabilità delle proposte di deliberazione	n. proposte deliberazione accolte/n. deliberazione proposte	100%	100%	100%
		7	Grado di compiutezza	n. tagli tappeti erbosi irrigui / n. tagli programmati	100%	100%	100%
AD001	Servizio Urbanistica	1	Grado di accessibilità al servizio	N. ore personale disponibile al pubblico (X)/N. ore apertura la pubblico (Y)	323%	323%	297% (1516/510)
		2	Accessibilità multicanale	N. risposte fornite via email (X)/N. istanze totali pervenute (Y)	833	833	112% (802/710)
		3	Tempestività	Grado di tempestività nell'avvio del procedimento a seguito di segnalazione abusi (tempo medio per avvio procedimento in giorni - X)	8,50	8,50	3
		4	Trasparenza	N. pratiche disponibili su sito Comunale (X)/N. pratiche totali pervenute (Y)	425	425	100% (549/549)
		5	Efficacia - conformità	N. D.I.A.-S.C.I.A. istruite (X)/N. D.I.A.-S.C.I.A. perveute (Y)	123	123	100% (171/171)
		6	Efficacia - affidabilità	Grado di affidabilità nel sopralluogo per il ricongiungimento familiare (n.sopralluoghi effettuati/n. appuntamenti concordati)	100%	100%	100% (88/88)
		7		Grado di compiutezza per il rilascio dei permessi di costruire (n. permessi con istruttoria conclusa - X /n. permessi di costruire pervenuti - Y)	1000%	100%	90% (29/32) - Note n.3 Pdc in fase istruttoria nel rispetto tempistica legge
	servizio lavori pubblici	1	Accessibilità fisica	N. ore apertura al pubblico settimanale (X)/N. ore lavoro settimanali (Y)	Valore min. 0,33	0,33	0,33
		2	Accessibilità multicanale	n° richieste pervenute in modalità multicanale/ n° richieste totali pervenute	Valore di rif. >0,75	0,80	0,8
		3	Tempistività Amministrativa	Tempo medio per istruttoria pratiche e risposte = max. 30gg	30,00	18,00	20
		4	tempestività Operativa	Tempo medio per attivazione interventi riparazione = max. 48 ore lavorative	48,00	24,00	24
		5	Trasparenza	n° atti affidamento pubblicati sul sito / n° atti affidamento totali	1,00	1,00	1
		6	Efficacia - conformità	n° di progetti predisposti / n° di progetti finanziati	>0,75	1,25	1,2
		7	Efficacia - affidabilità	n° progetti approvati / n° progetti predisposti	>0,75	1,00	1



		8	Efficacia - completezza	n° progetti affidati /n° progetti approvati	>0,75	1,00	1
	SUAP	1	Grado di accessibilità allo sportello	N. giornate settimanali con apertura sportello/ N. giornate settimanali totali	0,60	144/240	140/232
		2	Grado di accessibilità telematica	N. istanze telematiche/ N. istanze totali	>0,40	398/757	387/722
		3	Procedimento amministrativo	Tempi medi di istruttoria (GG)	40	35	35
		4	Visione pubblica istanze presentate	N. istanze in visione pubblica/ N. istanze totali	100%	757/757	722/722
		5	Efficacia - conformità	N: pratiche evase in conformità alle norme vigenti/ N. pratiche totali	>0,95	757/757	722/722
		6	Efficacia - affidabilità	N. reclami/ N. pratiche istruite	<0,01	0/757	0/722
		7	Efficacia - completezza	N. SCIA lavorative istruite/ N. SCIA lavorative presentate	100%	247/247	225/225

Ccel.	SERVIZIO	N. indic.	Indicatore	Descrizione	Valore atteso	Valore rilevato al 30.11.2014		Valore rilevato al 30.11.2015
	Asilo nido		Accessibilità fisica	n. giornate annue apertura nido/n. giornate annue programmate	1,00	1,00		1,00
			Trasparenza	n. incontri realizzati/n. incontri programmati per genitori	1,00	1,00		1,00
				n. utenti che dichiarano di sentirsi soddisfatti/n. utenti	0,80	0,95	n. utenti: 66 - n. risposte:	0,95
			Efficacia - conformità	n. giorni frequenza effettivi anno/n. giorni programmati frequenza anno	1,00	1,00		1,00
				n. famiglie paganti/n. famiglie complessive	1,00	1,00		1,00
			Efficacia - affidabilità	Giorni previsti per pagamento rette	10,00	10,00	dal 10 al 20 di ogni mese	10,00
	Servizi Educativi Pubblica Istruzione		Accessibilità fisica	n. ore apertura al pubblico/n. ore settimanali	0,50	0,50		0,50
				n. alunni frequentanti/n. alunni iscritti pre e post orario	1,00	1,00		1,00
				n. giorni effettuazione trasporto scolastico/n. giorni programmati	1,00	1,00		1,00
				n. giorni funzionamento servizio refezione/n. giorni programmati	1,00	1,00		1,00
			Accessibilità multicanale	n. pagamenti effettuati on line/n. pagamenti pre, post orario e trasporto	0,00	0,00		0,01

			n. dote scuola di merito inserite nel sw regionale/n. domande presentate	1,00	1,00		1,00
			Sostegno scolastico: n. ore per disabili/n. disabili in carico	8,00	8,66/61		09.06
			Centri estivi: n. giorni di apertura	30,00	30,00		30,00
			Centri estivi: n. ore apertura settimanale	52,50	52,50		52,50
		Trasparenza	n. iscritti tariffa agevolata/n. iscritti refezione	0,30	0,33		0,27
			n. iscritti tariffa agevolate/n. iscritti trasporto	0,50	0,43		0,29
		Efficacia - affidabilità	n. pagamenti effettuati/n. pagamenti pre e post orario	1,00	1,00		1,00
			n. pagamenti effettuati/n. pagamenti trasporto	1,00	0,97		1,00
			n. pagamenti effettuati/n. pagamenti refezione	1,00	1,00		1,00
			n. procedure recupero crediti attivate/n. procedure da attivare	0,50	0,61		0,61
			n. pasti confezionati/n. pasti programmati	1,00	1,00		1,00
		Efficacia - compiutezza	n. domande soddisfatte/n. domande presentate pre e post orario	1,00	1,00		1,00
			n. domande soddisfatte/n. domande presentate trasporto	1,00	1,00		1,00

			n. domande soddisfatte/n. domande presentate refezione	1,00	1,00		1,00
			n. reclami/n. iscritti refezione	0,00	0,00		0,00
Sport		Accessibilità fisica	n. ore settimanali apertura al pubblico/n. ore settimanali	0,50	0,50		0,50
		Grado di efficacia - compiutezza	n. richieste patrocinio inoltrate da terzi e soddisfatte/n. richieste inoltrate	1,00	1,00		1,00
		Procedimento amministrativo	Associazioni sportive, culturali e tempo libero: giorni previsti per concessione patrocinio	30,00	30,00		30,00
		grado di efficacia - conformità	n. concessioni utilizzo palestre rilasciate/n. concessioni inoltrate	1,00	1,00		1,00
		Grado di efficacia - affidabilità	n. richieste sala soddisfatte/n. richieste	1,00	1,00	si riferisce alla sala della	1,00
			n. eventi culturali realizzati/n. eventi programmati	1,00	1,00		1,00
			n. iniziative sportive realizzate con associazionismo locale/n. iniziative programmate	1,00	1,00		1,00
Biblioteca		Accessibilità fisica	n. ore settimanali apertura al pubblico della biblioteca/n. ore settimanali	0,85	0,85		0,85
			n. prestiti in sede/n. utenti	15,00	10,19		11,53
			n. richieste sala/n. giornate annue	0,10	0,10	n. richieste: 41 - n.	0,17
		Accessibilità multicanale Grado di copertura del servizio prenotazione on-line	n. prenotazioni on line/n. prestiti	0,60	0,64		0,70

		Trasparenza	n. utenti soddisfatti del servizio biblioteca/n. utenti	0,70	0,75		0,75
			n. richieste patrocinio inoltrate da terzi e soddisfatte/n. richieste inoltrate	1,00	1,00		1,00
	Casa di Riposo	Accessibilità fisica	Ore giornaliere di accesso alla RSA/ore giornaliere	0,50	0,50		0,5
		Tempestività	Giorni previsti per contributi e benefici a cittadini bisognosi	60,00	60,00		1
			Giorni previsti per integrazione rette di ricovero	30,00	30,00		1
		Efficacia - compiutezza	n. domande accesso RSA soddisfatte/n. domande presentate	0,50	0,56		0,26
			n. domande accesso CDI soddisfatte/n. domande presentate	0,50	0,64		0,74
			n. domande servizio pasti a domicilio soddisfatte/n. domande presentate	0,66	0,74		0,63
			n. giorni servizio pasti/n. giorni annui	1,00	1,00		1
			Trasporto sociale: n. domande soddisfatte/n. domande presentate	1,00	1,00		1
	Servizi sociali	Accessibilità fisica	n. ore apertura sportello/n. ore settimanali	0,50	0,50		0,5
			Segretariato sociale: numero accessi annui	100,00	117,00		111,66
		Accessibilità multicanale	n. servizi presenti in rete/n. servizi	1,00	1,00		1

			Tempestività	Contributi economici a famiglie: giorni previsti per evasione richieste	60,00	60,00			1
			Efficacia - affidabilità	Tutela minori: n. segnalazioni prese in carico/n. segnalazioni pervenute	0,66	0,73			1
				Tutela minori: n. utenti sottoposti ad un programma di tutela che hanno completato il percorso	10,00	10,00			10
			Efficacia - completezza	Tutela minori: tempo medio (mesi) presenza minori in strutture	12,00	11,00			11
				ADM: n. ore assistenza/n. utenti in carico	45,00	48,35			48
				ADM: n. domande soddisfatte/n. domande pervenute	1,00	1,00			1
				Contributi economici a famiglie: n. richieste soddisfatte/n. richieste	0,75	0,67			0,77
				SISL: n. domande inserimenti istruite/n. domande potenziali	1,00	1,00			1
				Ricoveri disabili: n. nuove domande integrazione rette soddisfatte/n. domande presentate	0,50	0,33			1
				Segretariato sociale: n. ore settimanali dedicate/n. ore settimanali	0,06	0,06			0,06