

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
Ambiente e Attività Produttive								
P01 AAP	Rilasciare le autorizzazioni concessioni posteggio mercato	Tempo emissione autorizzazione/concessione da richiesta o integrazione	30 gg					entro 30 gg dalla richiesta o integrazione
P02 AAP	Verificare le dichiarazioni di inizio attività commerciali	Numero di ricorsi depositati avverso il diniego all'anno	Max 3	nessun ricorso	nessun ricorso	nessun ricorso	nessun ricorso	nessun ricorso
P03 AAP	Rilasciare autorizzazioni per manifestazioni	Tempo massimo per la comunicazione di diniego	5 gg	nessun diniego	nessun diniego	nessun diniego	nessun diniego	nessun diniego
P03 AAP	Rilasciare autorizzazioni per manifestazioni	Tempo massimo rilascio dell'autorizzazione	10 gg dalla CCV	10 giorni dalla integrazione della stessa	10 giorni dalla integrazione della stessa	una volta in quanto è stata svolta una sola CCV cumulativa per manifestazioni dal 12/06	10 giorni dalla integrazione della stessa	10 giorni dalla integrazione della stessa
P04 AAP	Rilasciare autorizzazioni per distributori di carburante	Numero di ricorsi depositati avverso il provvedimento	Max 3	nessun ricorso	nessun ricorso	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato
P05 AAP	Rilasciare attribuzioni numero di matricola ascensori/montacarichi	Tempi emissione attestazione da richiesta/integrazione	30gg					entro 30 gg dalla richiesta o integrazione
P06 AAP	Rilasciare autorizzazioni per bonifiche	Tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione	7 gg	nessuna pratica presentata	nessuna pratica presentata	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato
P07 AAP	Rilasciare autorizzazioni in deroga ai limiti del PZA comunale	Tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione	20 gg	20 gg	20 gg	una volta in quanto è stata svolta una sola CCV cumulativa (in cui è inserito il parere per le deroghe al rumore) per manifestazioni dal 12/06	20 gg	20 gg
P08 AAP	Rilasciare autorizzazioni per pozzo perdente	Tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione se non c'è convocazione di Conferenza di Servizi	80 gg	nessuna pratica presentata	nessuna pratica presentata	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato
P09 AAP	Rilasciare autorizzazioni per scarico in fognatura delle acque meteoriche	Tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione	10 gg	nessuna pratica presentata	nessuna pratica presentata	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato
P10 AAP	Riclassificare gli scarichi ex-industriali	Tempo massimo per la comunione di presa d'atto	20 gg	nessuna pratica presentata	nessuna pratica presentata	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato
P11 AAP	Rilasciare il parere preliminare alle richieste	Tempo massimo per il rilascio di parere	20 gg	nessuna pratica presentata	2 pratiche (1 maggiore di 20 giorni)	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato	nessun provvedimento avviato
P 12 AAP	Gestione dei patrocini e dei contributi	Numero di volte in cui, per motivi di tempo, non si riesce a concedere il patrocinio e/o contributo nei tempi utili	0	0	0	0	0	0

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
<b>Gestione Territorio</b>								
P01 TER	Gestire le varianti del PGT	Numero di osservazioni pervenute per ogni variante, all'anno	Meno di 5	0	0	0	0	0
P02 TER	Gestire i programmi integrati di intervento e i piani attuativi del PGT	Numero di ricorsi depositati avverso il provvedimento finale all'anno	Meno di 2	0	0	0	0	0
P03 TER	Rilasciare certificati di destinazione urbanistica	Tempo massimo per il rilascio del certificato di destinazione urbanistica	25 gg	14 gg	6 gg	5 gg	5 gg	5 gg
P04 TER	Rilasciare o assentire i titoli abilitativi edilizi	Numero di ricorsi depositati all'anno	Meno di 5	0	0	0	0	0
P05 TER	Supportare la vigilanza edilizia ed effettuare le verifiche di sicurezza e igiene pubblica	Tempo massimo per la segnalazione/denuncia per la valutazione della stessa ed esito	40 gg	nessuna richiesta	7 gg	20 gg	5 gg	4 gg
P05 TER	Supportare la vigilanza edilizia ed effettuare le verifiche di sicurezza e igiene pubblica	Tempo massimo dalla segnalazione/denuncia in caso di grave pericolo	72 ore	nessuna richiesta	24 ore	nessuna richiesta	0	24
P06 TER	Verificare gli atti amministrativi degli impianti	Tempo massimo per l'invio dell'attestazione	90 gg.	120 gg.	120 gg.	220 gg.	220 gg.	220 gg.
P07 TER	Gestire il deposito delle pratiche di cemento armato e delle certificazioni energetiche	Consegna della pratica/denuncia delle strutture metalliche, in cemento armato, dei prefabbricati in conglomerato cementizio; numero casi con consegna immediata	90%	100%	95%	90%	90%	40%
P08 TER	Rilasciare le visure catastali	Tempo di rilascio della visura - numero casi con consegna immediata	85%	100%	100%	100%	100%	100%
P09 TER	Rilasciare i certificati di idoneità alloggiativa	Tempo massimo per il rilascio di certificato di idoneità alloggiativa (senza sopralluogo)	Entro 20 gg	27 gg.	11 gg.	20 gg.	20 gg.	10 gg.
<b>Lavori Pubblici</b>								
P01 LP	Programmare e realizzare le opere pubbliche	Percentuale di conclusione opere pubbliche con esito favorevole del collaudo e/o senza contenziosi con l'appaltatore	70%	100%	100%	100%	100%	100%
P03 LP	Gestire gli espropri	Numero di ricorsi depositati per vizi di forma	Max 3 anno	0	0	0	0	0
P04 LP	Rilasciare le autorizzazioni di manomissione del suolo pubblico	Numero di volte in cui è necessario ripristinare a spese del comune	0	0	0	0	0	0
P05 LP	Rilasciare le autorizzazioni per abbellimento dei loculi/monumenti del cimitero	Tempo massimo per il rilascio delle autorizzazioni	20 gg	9	10	8	14	14

x

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
Affari istituzionali e culturali								
P02 AIC	Gestione Albo delle Associazioni	Numero di revisioni dell' Albo delle Associazioni	1 revisione all'anno				1	0
P04 AIC	Gestione delle palestre scolastiche in orari extra scolastici	Palestre: Numero di lamentele da parte degli utilizzatori finali	Massimo 2/anno relative all'utilizzo di una singola palestra utilizzata dalla stessa associazione	0	0		1	0
P05 AIC	Gestione dei patrocinii e dei contributi	Numero dei patrocinii realizzati con esito positivo	90%					100% (su 10 patrocinii realizzati, 10 patrocinii con esito positivo)
P06 AIC	Gestione delle manifestazioni e degli eventi	Numero di iniziative / eventi / manifestazioni con esito positivo	90%	100%	100%	100%	100%	94% (su 17 eventi con esito positivo)
P07 AIC	Gestire il ciclo di vita dei materiali biblioteconomici	Tempo massimo di 20 giorni tra arrivo di una monografia con informazione catalografica reperibile on-line e messa a disposizione	Nel 75% dei casi	Nel 75% dei casi	100%	Nel 75% dei casi	Nel 75% dei casi	Nel 75% dei casi
P08 AIC	Promuovere e animare la lettura	Numero di iniziative realizzate con successo, sulla base del report finale	90%	100%	100%	100%	100%	97%
P10 AIC	Anagrafe dell'utenza	Aggiornamento a richiesta in base a variazioni economiche del nucleo familiare tra le due anagrafi	esame entro 30 gg. dalla richiesta completa della doc.					29,66
P11 AIC	Fondo sostegno affitto	N. di ricorsi	2%	0%				0%
P12 AIC	Assegnare gli orti comunali	Tempo max di assegnazione di orti liberi	2 mesi	1 mese	1 mese	1 mese	1 mese	Bando non disponibile
P13 AIC	Gestire i servizi al pubblico (biblioteca)	Indice di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi bibliotecari	80% delle risposte buono/ottimo		E' misurabile solo in caso customer satisfaction	88%	E' misurabile solo in caso customer satisfaction	E' misurabile solo in caso customer satisfaction
P13 AIC	Gestire i servizi al pubblico (biblioteca)	Numero di ore/settimana di apertura al pubblico della biblioteca	50 h/sett(escluso i mesi estivi)		50 h/sett(escluso i mesi estivi)		50 h/sett(escluso i mesi estivi)	50 h/sett(escluso i mesi estivi)

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
Affari generali e personale								
Personale								
P01 PER	Gestire giuridicamente il personale a tempo indeterminato e a tempo determinato	Tempo massimo intercorrente tra la conoscenza formale dell'evento e l'aggiornamento del fascicolo	5 gg	4 gg	5 gg	5 gg	5 gg	4 gg
P02 PER	Gestire economicamente il personale	Numero di contestazioni che portano ad una successiva rettifica dello stipendio	Max 1 al mese	Nessuna contestazione	Nessuna contestazione	Nessuna contestazione	Nessuna contestazione	Nessuna contestazione
P03 PER	Programmare e gestire il reclutamento del personale	Valutazione positiva del reclutamento tramite concorso, mobilità o formazione lavoro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P04 PER	Gestire la formazione e lo sviluppo organizzativo	Percentuale di dipendenti coinvolti in attività formative nei 3 anni precedenti	75%	61%	92,14%	68,61%	76,47%	30,17%
P04 PER	Gestire la formazione e lo sviluppo organizzativo	Verifica dell'efficacia nei casi in cui l'intervento formativo è reputato prioritario	100%	100%	nel periodo preso in esame corsi di	Non sono stati fatti, nel periodo preso in esame corsi di particolare rilievo	Non sono stati fatti, nel periodo preso in esame corsi di particolare rilievo	Non sono stati fatti, nel periodo preso in esame corsi di particolare rilievo
P05 PER	Gestire le relazioni sindacali	Termine per la definizione e sottoscrizione del CCDI - parte economica	Entro l'anno successivo a quello di riferimento	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto per il 2009	Non raggiunto accordo	Raggiunto accordo per il 2010
Segreteria								
P06 PER	Supportare gli organi istituzionali	Tempi entro i quali si può stendere l'ordine del giorno definitivo -sedute ordinarie	8 gg	8 gg	8 gg	8 gg	8 gg	8 gg
P06 PER	Supportare gli organi istituzionali	Tempi entro i quali si può stendere l'ordine del giorno definitivo -sedute straordinarie	6 gg	6 gg	6 gg	6 gg	6 gg	6 gg
P07 PER	Gestire l'iter "decisionale" (delibere, determinazioni, ordinanze e decreti)	Deliberazione esecutive pubblicate nel semestre. Pubblicazione del registro delle determine	80%	80%	80%	75%	80%	80%
P07 PER	Gestire l'iter "decisionale" (delibere, determinazioni, ordinanze e decreti)	Numero delle ordinanze annullate per vizio di legittimità	0	0	0	0	0	0
Sportello del cittadino								
P08 PER	Accesso agli atti	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'Accesso agli Atti e l'evasione.	Entro 25 giorni	13 gg	25 gg (accessi con pratiche allungate)	17 gg	22 gg	25 gg
P10 PER	Gestire lo sportello di front-office	Percentuale di soddisfazione	75%	100%	100%	100%	100%	100%
P09 PER	Gestione dei reclami e dei suggerimenti	Tempo massimo intercorrente dal reclamo e l'evasione dello stesso.	Entro 25 giorni	15 gg	15 gg	16,50 gg	12 gg	14 gg
P11 PER	Realizzare e implementare il piano di comunicazione	Realizzazione iniziative eseguite rispetto a quelle previste nel piano	90%	100%	100%	100%	100%	100%
P12 PER	Gestione ufficio stampa	Numero degli articoli rispetto ai comunicati stampa.	50%	100%	100%	100%	100%	servizio gestito da incarico al portavoce del Sindaco
P13 PER	Gestione degli spazi comunali	Spazi: numero di volte in cui l'utilizzatore espone lamentele circa lo spazio utilizzato (es. riscaldamento, pulizia, mancata manutenzione)	massimo 3/anno per spazio		0		0	0

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
Finanziario								
Bilancio								
P01 FIN	Gestire il bilancio	Termini entro il quale approvare il bilancio in consiglio comunale	Entro fine febbraio	27.01.2009	//	30.04.2010	//	01.03.2011
P02 FIN	Gestire i mutui e l'indebitamento	Numero di devoluzioni su mutui locali	0	0 (in programma le strade	0 (in programma le strade	0 (in programma le strade	0	0
P03 FIN	Gestire pagamenti ed incassi	Media giorni tra acquisizione documento e pagamento dello stesso	60 gg					65 gg
P03 FIN	Gestire pagamenti ed incassi	N. di volte in cui la reversale viene emessa in piu' di 40 gg lavorativi a causa della mancanza di documentazione da parte dell'Ente	5%	0,67%	0,50%	0,60%	2,33%	0,15%
P04 FIN	Gestire tributi e tariffe	Percentuale di scostamento tra incassato e previsto a bilancio, per ogni tariffa e tributo	+/-5%	valore da verificare a consuntivo	-3,98%	valore da verificare a consuntivo	-7%	valore da verificare a consuntivo
P05 FIN	Gestire la fiscalità dell'Ente	Numero di casi in cui una dichiarazione o un pagamento siano effettuati in ritardo	0	0	0	0	0	0
P06 FIN	Gestire il bilancio consuntivo	Entità dei residui attivi (ad eccezione di ICI e trasferimenti) rispetto al totale del bilancio (entrate correnti)	15%	valore da verificare a consuntivo	16% (ci sono ancora residui di Addizionale IRPEF arretrati)	valore da verificare a consuntivo	13%	valore da verificare a consuntivo
P06 FIN	Gestire il bilancio consuntivo	Entità dei residui passivi rispetto al totale del bilancio (spese correnti)	20%	valore da verificare a consuntivo	20%	valore da verificare a consuntivo	24,70%	valore da verificare a consuntivo
Provveditorato e contratti								
P07 FIN	Gestire gli acquisti	Tempo massimo per la consegna del bene/servizio richiesto, a partire dalla richiesta, per gli acquisti con gara	90 gg	90 gg	90 gg	90 gg	90 gg	90 gg
P07 FIN	Gestire gli acquisti	Percentuale di scostamento tra consumo e stima preventiva, per gli acquisti continuativi	20%	20%	20%	20%	10%	10%
P08 FIN	Gestire le gare d'appalto	Numero di ricorsi persi, con riferimento alle gare espletate	0	0	0	1 sospensiva	0	0
P09 FIN	Stipulare le convenzioni	Numero di volte in cui i tempi per la repertoriazione non vengono rispettati, con conseguente mora	0	0	0	0	0	0
P10 FIN	Gestire l'inventario dei beni mobili	N. di stampe annue non coerenti con la situazione reale	20%	10%	25%	15%	20%	stampe consegnate a marzo con bilancio
P11 FIN	Gestire la cassa economale	N. di volte in cui una richiesta non può essere soddisfatta per mancanza di disponibilità	0	0	0	0	0	0
P12 FIN	Gestire gli incassi dei servizi comunali	N. di volte in cui vi è corrispondenza tra registrazioni e contante	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
	<b>Informatica e controllo di gestione</b>							
P13 FIN	Manutenere i sistemi informatici	% ticket chiusi nel mese su creati nel mese	90,00%					99,45%
P13 FIN	Manutenere i sistemi informatici	% ticket chiusi nella stessa giornata di apertura						62,48%
P14 FIN	Sviluppare i sistemi informatici	Numero di progetti realizzati rispetto a quelli inseriti nel PEG	90%	100% (più di 1 termine in PEG. 55% su richieste responsabili)	100% (più di 1 termine in PEG. 55% su richieste responsabili)	50%	100%	100%
P15 FIN	Effettuare il controllo di gestione sulle attività dell'Ente	Tempo massimo per produzione del consuntivo del monitoraggio del PEG	Entro maggio	21-apr	//	20-apr	//	22-apr-11
P15 FIN	Effettuare il controllo di gestione sulle attività dell'Ente	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi straordinari dell'Ente	66%	77,45%	58,16%	49,75%	94,31%	effettuarsi in concomitanza con la verifica degli equilibri
	<b>Legale</b>							
P01 LEG	Gestire il contenzioso	Aggiornamento quadrimestrale dello stato di avanzamento delle pratiche su file "pratiche legali" sul p.c.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P03 LEG	Gestire le partecipazioni societarie dell'Ente / Nomina dei Rappresentanti del Comune presso Enti/Aziende /Istituzioni	Adempimento art. 1, co 735, legge 27.12.2006 n. 296: compensi e composizione del C.d.A. società partecipate. Indicatore introdotto con rev. 3 del 17.12.2010	100%			100%	100%	100%
P03 LEG	Gestire le partecipazioni societarie dell'Ente / Nomina dei Rappresentanti del Comune presso Enti/Aziende /Istituzioni	Adempimento art.1, co 587, legge 26.12.2006 n. 296: comunicazione dati organismi partecipati al Dipartimento Funzione Pubblica. Indicatore introdotto con rev.3 del 17.12.2010	100%			100%	100%	100%
P03 LEG	Gestire le partecipazioni societarie dell'Ente / Nomina dei Rappresentanti del Comune presso Enti/Aziende /Istituzioni	Comunicazione dati di bilancio degli organismi partecipati a Corte dei Conti quando richiesti (2/3 volte l'anno). Indicatore introdotto con rev. 3 del 17.12.2010	100%			100%	100%	100%
P03 LEG	Gestire le partecipazioni societarie dell'Ente / Nomina dei Rappresentanti del Comune presso Enti/Aziende /Istituzioni	Nomine rappresentanti del Comune presso organismi partecipati: scadenza mandato e/o dimissioni dell'incarico. Indicatore introdotto con rev. 3 del 17.12.2010	100%			Non sono state fatte nomine a cura del Sindaco nell'anno	Entro il 2006 non ci sono state nomine a cura del Sindaco	
P04 LEG	Recupero Crediti	Monitoraggio quadrimestrale degli importi introitati tramite sollecito e tramite avvio procedura recupero forzoso. Introdotto con vev. 2 del 10.08.2010	100%				100%	100%
P05 LEG	Gestione Sinistri	Numero di volte in cui si riesce ad ottenere il rimborso per danni da terzi	60%	60%	55%	60%	100%	100%
P05 LEG	Gestione Sinistri	Numero di volte in cui si riesce ad ottenere il rimborso per danni al patrimonio comunale	90%	75%	80%	75%	90%	90%
P06 LEG	Gestione Privacy	Obblighi di aggiornamento periodico del Documento Programmatico sulla Sicurezza (D.P.S.)	Entro il 31 marzo	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
	Servizi sociali							
P01 SOC	Gestire gli interventi sociali	Percentuale di casi in cui l'Assistente Sociale riceve entro 10 gg. lavorativi dalla richiesta o contatto (non quando riceve il pubblico)	90%	99%	90%	90%	100%	100%
P01 SOC	Gestire gli interventi sociali	Numero incontri periodici con Responsabile Servizi Sociali ed equipe Assistenti Sociali	10	3	7	2	5 su 5	4 su 5
P02 SOC	Progettare l'offerta sociale	Numero di progetti realizzati/numero di progetti programmati	Almeno 90%	4 progetti realizzati al 50% (vedi stato avanzamento PEG)	100%	50% (4 progetti)	0%	0%
P02 SOC	Progettare l'offerta sociale	Tempo di definizione del piano validato dell'offerta sociale dall'approvazione del bilancio preventivo	Entro 1 mese	in corso di elaborazione	elaborato	in corso di elaborazione	0	0
P03 SOC	Gestire l'esternalizzazione dei servizi	Numero casi di valutazione negativa del Servizio e impossibilita di attivare contestazione/contenzioso nei riguardi del contraente	0	0	0	0	0	0
P04 SOC	Organizzare le iniziative sociali	Numero di iniziative rivolte ad anziani in grado di coinvolgere almeno 200 persone	1	da realizzarsi nel secondo semestre ( festa anziani a dicembre)	1	1 festa ferragosto	3	In corso di programmazione
P04 SOC	Organizzare le iniziative sociali	Numero di iniziative realizzate/ numero di iniziative programmate	Almeno 90%	4 progetti realizzati al 50% (vedi stato avanzamento PEG)	100%	50% (4 progetti)	3	In corso di programmazione
P05 SOC	Erogare contributi e patrocini ad associazioni locali	Numero di volte in cui l'erogazione del contributo avviene oltre il 90° giorno dalla data di richiesta	0	0	0	0	0	0
P05 SOC	Erogare contributi e patrocini ad associazioni locali	Numero incontri periodici con Responsabile Servizi Sociali ed referenti associazioni di volontariato	6	3	6	7	6	3
	Educazione e formazione							
P01 EDU	Garantire piano diritto allo studio	Termine max. per inserimento del Piano Diritto allo Studio nell'ordine del giorno del C.C.	Settembre	Inserito deliberazione C.C. n: 49 del 29.09.2009		Valore di riferimento settembre 2010 (delibera di Consiglio Comunale)		
P03 EDU	Gestire l'inserimento al nido	Lista di attesa -massimo numero	30	27	10	10	8	14
P03 EDU	Gestire l'inserimento al nido	Contestazioni sulla graduatoria	0	0		0	0	0
P04 EDU	Gestire l'attività quotidiana al nido	Numero volte in cui la programmazione temporale iniziale non viene attuata per disagio strutturale e/o organizzativi	0	0		0	0	0
P05 EDU	Progettare l'attività educativa	Frequenza di incontri di sezione durante l'anno educativo, alla settimana	Almeno 1 volta/settimana	22	20	20	14	20
P05 EDU	Progettare l'attività educativa	Numero di colloqui programmati con le famiglie all'anno	Almeno 4 incontri/anno	3	2	2	2	2
P06 EDU	Gestire le attività nuove e sperimentali al nido	Numero di nuovi progetti/attività durante l'anno	1	0	0	0	0	1

PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
Servizi demografici								
P01 DEM	Programmare le attività cimiteriali	Mantenimento dei tempi programmati nel piano di esumazione	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P02 DEM	Gestire e ottimizzare il sistema telefonico comunale	Tempo intercorrente tra richiesta di nuova postazione pianificata e attivazione numero	30 gg	30 gg	30 gg	30 gg	30 gg	30 gg
P03 DEM	Gestire i servizi della Polizia mortuaria	Contestazione in caso in cui la tumulazione o l'inumazione non avviene nel giorno concordato	0	0	0	0	0	0
P04 DEM	Gestire l'attività di sportello	Percentuale media mensile degli utenti in attesa per più di 18 minuti	20%	19%	9,33%	12%	11,2%	
P05 DEM	Gestire le banche dati dell'Anagrafe, dello Stato Civile, e dell'Elettorale	Contestazione da parte degli utenti per mancato rispetto dei tempi massimi indicati nella procedura	<3%	0%	0%	0%	0%	0%
P06 DEM	Gestire le dichiarazioni anagrafiche	Rispetto del tempo massimo di 3 gg. Per l'invio della richiesta di accertamento alla Polizia Locale	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P07 DEM	Gestione delle notifiche	Rispetto dei tempi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P08 DEM	Gestione Albo Pretorio	Rispetto dei tempi di richieste di pubblicazione da esterni	100%	100%	100%	100%	100%	100%



PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
Polizia Locale								
P01 PL	Rilascio autorizzazioni e pareri -Invalidi	Percentuale di autorizzazioni nuove o rinnovi rilasciati entro 5 giorni	100%	100%	100%	100%	100%	85,71%
P01 PL	Rilascio autorizzazioni e pareri - Occupazioni suolo temporaneo, permanente e convenzioni	Percentuale di autorizzazioni rilasciate entro 30 giorni	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P01 PL	Rilascio autorizzazioni e pareri -Trasporti eccezionali	Percentuale di autorizzazioni rilasciate entro 5 giorni	100%	100%	100%	100%	100%	98,18%
P01 PL	Rilascio autorizzazioni e pareri -Insegne e cartelli pubblicitari	Percentuale di autorizzazioni nuove o rinnovi rilasciate entro 30 giorni	100%	100%	100%	100%	100%	82,35%
P01 PL	Rilascio autorizzazioni e pareri -Passi carrai	Percentuale di autorizzazioni rilasciate entro 5 giorni	100%	100%	100%	100%	100%	Nessuna attività
P01 PL	Rilascio autorizzazioni e pareri -Altre autorizzazioni	Percentuale di autorizzazioni rilasciate entro 10 giorni	100%	50%	70%	100%	95%	77,78%
P02 PL	Gestire le denunce	Rispetto dei tempi di trasmissione atti agli enti preposti fissati dalla Legge	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P03 PL	Gestire le ordinanze	Percentuale di ordinanze di T.S.O. / A.S.O. emesse entro 48 ore	100%	100%	100%	100%	100%	Nessuna attività
P04 PL	Gestire le attività di Polizia Giudiziaria	Percentuale di trasmissione atti agli uffici competenti	superiore a 80%	100%	100%	100%	100%	100%
P05 PL	Gestire le infrazioni al codice della strada	Verifica delle posizioni aperte rispetto all'anno precedente entro il mese di Ottobre dell'anno successivo	100% dei casi	Dato non disponibile-Attività pianificata in ottobre	100%	Dato non disponibile-Attività pianificata in ottobre	100% dei casi	Nessuna attività
P05 PL	Gestire le infrazioni al codice della strada	Percentuale di ricorsi presentati rispetto al numero totale dei verbali elevati nell'anno di riferimento	massimo 3%	1,80%	1,74%	0,65%	0,73%	1,04%
P06 PL	Controllo del territorio: edilizio	Percentuale di segnalazioni, esposti e richieste di sopralluogo cui viene dato riscontro nel semestre successivo	90%	90%	87%	90%	90%	90%
P06 PL	Controllo del territorio: ambientale	Percentuale di segnalazioni, esposti e richieste di sopralluogo cui viene dato riscontro nel semestre successivo	90%	Dato non disponibile-Attività pianificata in ottobre	Dato non rilevabile - Nessuna pratica attivata	Nessuna attività	Nessuna attività	Nessuna attività
P06 PL	Controllo del territorio: Polizia Amministrativa	Percentuale di segnalazioni cui viene dato riscontro	90%	90%	100%	90%	90%	100%
P07 PL	Gestire l'infortunistica stradale	Rispetto dell'obbligo di trasmissione della documentazione ad altri Enti	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P08 PL	Garantire la sicurezza ed il presidio del territorio	Rispetto numero turni e orario di lavoro fissati su base giornaliera	2 (turni)	0	0	0	0	100%
P09 PL	Garantire la prevenzione e l'educazione stradale - Educazione stradale presso le scuole	Esito positivo del confronto con Dirigenti scolastici	100%	Dato non disponibile-Attività pianificata in ottobre	100%	Attività non svolta	Attività non svolta	Nessuna attività
P09 PL	Garantire la prevenzione e l'educazione stradale - Educazione stradale presso le scuole	Rilascio attestato -n.casi	100%	Dato non disponibile-Attività pianificata in ottobre	Dato non rilevabile - Non eseguito per mancanza del numero minimo di adozioni (10)	Attività non svolta	Attività non svolta	Nessuna attività
PROCEDURE		INDICATORI DI QUALITA'	Valore obiettivo	Valore consuntivo al 30 giugno 09	Valore consuntivo al 31 dic 09	Valore consuntivo al 30 giu 10	Valore consuntivo al 31 dic 10	Valore consuntivo al 30 giu 11
Processi di sistema								
P01 SIS	Gestire i documenti della qualità	Numero di documenti che -in sede di audit o a seguito di NC rilevata- non risultano gestiti secondo la procedura di gestione dei documenti della Qualità	0	0	0	0	0	0
P02 SIS	Effettuare il riesame della direzione	Numero di riesami effettuati l'anno	1/anno	1	2	1	2	0
P03 SIS	Effettuare le verifiche ispettive interne	Numero di servizi verificati almeno una volta nell'anno	100%	100%	100%	100%	100%	rilevabile a fine anno
P04 SIS	Gestire le non conformità	Numero di non conformità risolte in 30 gg sul totale delle non conformità rilevate	90%	100%	100%	100%	80%	non presenti
P05 SIS	Gestire le azioni preventive, correttive e il miglioramento	Azioni correttive e preventive attuate nei tempi previsti	90%	90%	100%	100%	100%	non presenti