



**Città di  
Paderno Dugnano**

## Gli standard della qualità dei servizi – anno 2011

(estratto da “Piano della Performance 2011-2013”)

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi erogati per i quali sono stati definiti dalla direzione gli obiettivi per la misurazione della qualità.

Processo	Sett.	ELENCO DEI SERVIZI EROGATI	Standard 2011
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / richieste pervenute in materia di igiene urbana =... %)	100,00
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° controlli effettuati e conclusi in materia ambientale ed igienico-sanitaria / richieste pervenute in materia ambientale ed igienico-sanitaria =... %)	100,00
P03	T	Rilasciare le autorizzazioni nei tempi (autorizzazioni rilasciate oltre i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	0,00
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni per tipologia: non superiori a ...gg.	59gg
P04	SC	Rilasciare una concessione sportiva stagionale nei tempi (richieste di concessione sportiva stagionale evasa oltre 30 giorni / richieste di concessioni sportive stagionali evase = ...%)	0,00
P04	T	Concessioni evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali, culturali e sportive evase oltre 30 giorni / concessioni rilasciate = ...%)	0,00
P10	PL	Risolvere nei tempi situazioni di calamità (interventi calamitosi risolti oltre i tempi / interventi calamitosi = ... %)	0,00
P11	PL	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio (interventi non realizzati / interventi programmati <=...%)	8,10
P12	PL	Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale concluse oltre i termini / n° di istanze di accesso pervenute = .....%)	0,00
P13	PT	Eseguire gli interventi di manutenzione segnalati (n° interventi di manutenzione programmati eseguiti nei tempi attesi / n° interventi programmati >=... %)	90,00
P18	AG	Rilasciare i duplicati tessere elettorali nei tempi (duplicati tessere elettorali rilasciate oltre i tempi / duplicati tessere elettorali rilasciate <=...%)	2,00
P19	AG	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per immigrazioni evase oltre i termini attesi / atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni pe	0,00
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di patrocini e/o contributi gestiti oltre i 30 giorni dall'indirizzo assessorile / n° patrocini e/o contributi concessi = ... %)	0,00
P22	SC	Ad ogni libro il suo lettore: indice di circolazione (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n° documenti posseduti >= ...)	2,00
P23	PT	Intervenire nei tempi per disinfestazioni e derattizzazioni (interventi per disinfestazioni e derattizzazioni NON realizzati / interventi per disinfestazioni e derattizzazioni programmati = .. %)	0,00
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (interventi non programmati risolti / interventi non programmati segnalati =... %)	100,00
P24	SC	Servizi all'infanzia capaci di soddisfare i bisogni: grado di soddisfazione dei servizi all'infanzia >=...%	85,00
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative >= .....%	90,00
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >= ....%	90,00
P26	SC	Capacità di realizzazione delle attività programmate (n° attività socio-educative rivolte dall'infanzia ai giovani realizzate / n° attività programmate >= al ...%)	88,00
P29	SC	Evadere richieste di contributo economico e interventi a favore della persona entro 60 giorni (richieste di contributi economici, sfratti, assegni familiari, sostegno	0,00

		maternità, assegnazioni, orti, FSA, ERP evase oltre 60 giorni / richieste di contributo	
<b>P30</b>	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80,00
<b>P32</b>	Ente	Gestire i reclami (n° reclami gestiti con risposta al cittadino oltre 30 giorni / n° reclami chiusi <=... %)	10,00
<b>P33</b>	T	Gestire l'accesso agli atti nei tempi (n° risposte rese oltre 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso =...%)	0%
<b>P33</b>	DG	Gestire l'accesso agli atti nei tempi (n° copie atti amministrativi rilasciate oltre i termini attesi / n° richieste di accesso agli atti presentate dai consiglieri comunali e di Quartiere =...%)	0%
<b>P35</b>	Ente	Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n° risposte al cittadino oltre 30 giorni / n° risposte al cittadino a petizioni = ....%)	10,00
<b>P40</b>	SF	Comunicazioni al cittadino nei tempi (n° comunicazioni inviate al "ritrovatore" del bene oltre 10 giorni dalla data di acquisizione del diritto sul bene / n° comunicazioni inviate <= ... %)	8%
<b>P46</b>	AG	Capacità di verifica (n° DIA verificate nei tempi / n° totale DIA verificate = ...%)	100,00
<b>P46</b>	AG	Capacità di verifica (n° DIAP-SCIA verificate nei tempi / n° totale DIAP-SCIA verificate = ...%)	100,00
<b>P46</b>	AG	Rilasciare le autorizzazioni nel rispetto dei tempi (Autorizzazioni rilasciate oltre i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	0,00
<b>P54</b>	T	Evadere le pratiche di rimborso nei tempi attesi (n° provvedimenti di rimborso evasi - accoglimento o diniego - nei termini attesi / n° totale richieste di rimborso >=...%) - TRASVERSALE	75%
<b>P57</b>	SF	Accedere al catasto (n° fogli di osservazione evasi OLTRE 60 gg. dalla richiesta / n° fogli di osservazione evasi <=....%)	0,00
<b>P59</b>	AG	Consultazione dell'archivio, accessi e/o rilascio atti nei tempi (n° accessi garantiti all'archivio oltre i 3 giorni / n° accessi o rilascio atti all'archivio <= ...%)	8%
<b>P60</b>	PG	Rilasciare i permessi di costruire entro 60 giorni (n° permessi di costruire rilasciati oltre i tempi / n° permessi di costruire rilasciati = ... %)	0,00
<b>P60</b>	PG	Avvio dei procedimenti nel rispetto dei tempi (n° avvii dei procedimenti oltre 10 gg. dalla presentazione della richiesta di PdC / n° Richieste di Permessi di Costruire) <= ...%	10,00
<b>P60</b>	PG	Concludere i procedimenti nel rispetto dei tempi (n° DIA verificate nei tempi / n° totale DIA verificate = ...%)	100,00
<b>P61</b>	AG	Atti notificati nei tempi (atti notificati oltre i termini / atti notificati <=...%)	10%
<b>P80</b>	PG	Richieste di mappe territoriali evase nei tempi (n° richieste di mappe territoriali da cliente-utente esterno evase oltre i 30 gg / n° richieste di mappe territoriali da cliente-utente esterno evase <= ...%)	15,00
<b>P80</b>	PG	Gestire gli aggiornamenti di volo aerofotogrammetrico nei tempi (n° progetti di aggiornamento volo aerofotogrammetrico inseriti oltre 10 gg dalla trasmissione all'ufficio S.I.T. / n° progetti di volo aerofotogrammetrico pervenuti al S.I.T. <= ...%)	18%
<b>82</b>	PG	Una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa, relative a ricongiungimenti familiari, rilasciate entro 15 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa, relative a ricongiungimenti familiari, rilasciate >= ... %)	85,00
<b>82</b>	AG	Richieste di appuntamento evase nei tempi (n° appuntamenti fissati entro 15 gg dalla richiesta / n° appuntamenti richiesti >= ...%)	85%