



## Gli standard della qualità dei servizi – anno 2013

(estratto da “Piano della Performance 2013-2015”)

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 - OBIETTIVI/INDICATORI E STANDARD - LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' EFFETTIVA – L'EFFICACIA	Standard 2013
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 di PL-PS-Viabilità-Ambiente-Attività produttive nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate =...%)	100,00
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia: non superiori a ...gg.	59gg
P04	SC	Rilasciare una concessione sportiva stagionale nei tempi (richieste di concessione sportiva stagionale evase ENTRO 30 giorni / richieste di concessioni sportive stagionali evase = ...%)	100,00
P04	T	Concessioni culturali e sportive evase nei tempi (Richieste di concessioni culturali e sportive evase ENTRO 30 giorni / concessioni culturali e sportive rilasciate = ...%)	100,00
P04	T	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100,00
P04	DG	Rilasciare le concessione delle sedi di Quartiere e della sala Consiliare entro i tempi stabiliti (n° richieste di utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare gestite ENTRO 20 gg dalla ricezione al protocollo / n° richieste di utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare pervenute)	100,00
P10	PL	Risolvere nei tempi situazioni di calamità (interventi calamitosi risolti ENTRO i tempi / interventi calamitosi = ... %)	100,00
P11	PL	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio (interventi realizzati / interventi programmati <=...%)	100,00
P12	PL	Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale concluse ENTRO i termini (30 gg senza feriti, 90 gg con feriti) / n° istanze di accesso concluse con provvedimento di accoglimento o di diniego =	100,00
P13	PT	Eseguire gli interventi di manutenzione NON PROGRAMMATI segnalati dai cittadini (n° interventi di manutenzione non programmati segnalati dai cittadini eseguiti in 20 giorni / n° interventi di manutenzione non programmati segnalati dai cittadini >=... %)	90,00
P18	AG	Rilascio immediato dei duplicati tessere elettorali (duplicati tessere elettorali con rilascio immediato / duplicati tessere elettorali rilasciate <=...%)	100,00
P19	AG	Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi ENTRO i termini attesi / atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi = al ..%)	100,00
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di patrocini e/o contributi gestiti ENTRO i 30 giorni dall'indirizzo assessorile / n° patrocini e/o contributi concessi = ... %)	100,00
P22	SC	Ad ogni libro il suo lettore: indice di circolazione (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n° documenti posseduti >= ...)	2,00
P23	PT	Realizzare interventi per disinfestazioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfestazioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfestazioni e derattizzazioni = .. %)	100,00
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (interventi non programmati risolti / interventi non programmati segnalati =... %)	100,00
P29	SC	Evadere richieste di contributo economico e interventi a favore della persona entro 60 giorni (richieste di contributi economici, sfratti, assegni familiari, sostegno maternità, assegnazioni, orti, FSA, ERP evase ENTRO 60 giorni / richieste di contributo economico e interventi a favore della persona presentate	100,00

		=...%)	
P32	Ente	Gestire i reclami (n° reclami gestiti con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° reclami chiusi <=... %)	90,00
P33	T	Gestire l'accesso agli atti nei tempi (n° risposte rese ENTRO 30 gg a richieste di accesso atti presentate da cittadini / n° risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso =...%)	100,00
P33	Ente	Gestire l'accesso agli atti e/o alle informazioni nei tempi (n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali e di Quartiere evase ENTRO 20 giorni / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali e di Quartiere =...%)	100,00
P35	Ente	Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n° risposte al cittadino ENTRO 30 giorni / n° risposte al cittadino a petizioni = ...%)	100,00
P40	SF	Comunicazioni al cittadino nei tempi (n° comunicazioni inviate al "ritrovatore" del bene ENTRO 10 giorni dalla data di acquisizione del diritto sul bene / n° comunicazioni inviate <= ... %)	100,00
P46	AG	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP e commercio (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCIA verificate = ...%)	100,00
P46	AG	Rilasciare le autorizzazioni SUAP e commercio nel rispetto dei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100,00
P54	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%
P57	SF	Accedere al catasto (n° fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta / n° fogli di osservazione evasi < =...%)	100,00
P59	AG	Consultazione dell'archivio, accessi e/o rilascio atti nei tempi (n° accessi garantiti all'archivio ENTRO i 3 giorni / n° accessi o rilascio atti all'archivio <= ...%)	95,00
P60	PG	Rilasciare i permessi di costruire residenziali entro 60 giorni (n° permessi di costruire residenziali rilasciati ENTRO 60 giorni / n° permessi di costruire residenziali rilasciati = ... %)	100,00
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA residenziali verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA residenziali verificate = ...%)	100,00
P60	PG	Rilasciare i permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive entro 60 giorni (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive rilasciati ENTRO 60 giorni / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive rilasciati = ... %)	100,00
P60	PG	Concludere i procedimenti di verifica nel rispetto dei tempi (n° DIA-SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate = ...%)	100,00
P61	AG	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati <=...%)	100,00
P80	PG	Richieste di mappe territoriali evase nei tempi (n° richieste di mappe territoriali da cliente-utente esterno evase ENTRO i 30 gg / n° richieste di mappe territoriali da cliente-utente esterno evase <= ...%)	90,00
82	PG	Attestazioni idoneità alloggiati ive: una risposta nei tempi (n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta / n° attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100,00
82	AG	Sportello immigrazione: richieste di appuntamento evase nei tempi (n° appuntamenti fissati entro 15 gg dalla richiesta / n° appuntamenti richiesti >= ...%)	90,00

Processo	Sett.	ELENCO DEI SERVIZI EROGATI - OBIETTIVI/INDICATORI E STANDARD - LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA	Standard 2013
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
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80,00
altro	AG	% gradimento servizi demografici (indagine di customer - frequenza biennale)	83,00