



**Città di  
Paderno Dugnano**

## Gli standard della qualità dei servizi – anno 2014

(estratto da “Piano della Performance 2014 – 2016”)

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

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'EFFICACIA	Standard 2014
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° con trolli in materia di igiene urbana effettuati e conclusi / richieste pervenute in materia di igiene urbana = ... %)	100
P01	PT	Una risposta alle richieste di controllo (n° contro il li effettuati e conclusi in materia ambientale ed igienico-sanitaria / richieste pervenute in materia ambientale ed igienico-sanitaria = ... %)	100
P03	T	Rilasciare le autorizzazioni di PL-PS-Viabilità-Ambiente-Attività produttive nei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100
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
P04	SC	Concessioni culturali e sportive evase nei tempi (Richieste di concessioni culturali e sportive evase ENTRO 30 giorni / concessioni culturali e sportive rilasciate = ...%)	100
P04	AG	Concessioni cimiteriali evase nei tempi (Richieste di concessioni cimiteriali evase ENTRO 20 giorni / concessioni cimiteriali rilasciate = ...%)	100
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
P10	PL	Risolvere nei tempi situazioni di calamità (interventi calamitosi risolti ENTRO i tempi / interventi calamitosi = ... %)	100
P11	PL	Realizzare gli interventi programmati per la sorveglianza del territorio - sorveglianza mercati, sessioni controlli con Tele-laser, sessioni controlli con Etilometro, controlli e rimozioni veicoli in stato di abbandono: interventi realizzati / interventi programmati = ...%)	100
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 pr ovvedimento di accoglimento o di diniego =	100
P13	PT	Eeguire 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
P18	AG	Albo scrutatori nei tempi (n° iscrizioni all'albo scrutatori per i seggi elettorali effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo scrutatori presentate)	100
P18	AG	Albo dei Presidenti di seggio elettorale nei tempi (n° iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale effettuate e comunicate nei tempi / n° richieste di iscrizioni all'albo dei Presidenti di seggio elettorale presentate)	100
P19	AG	<b>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 ..%)</b>	<b>100</b>
P20	SC	Concessione di patrocini nei tempi (concessioni di patrocini e/o contributi gestiti ENTRO 30 giorni dall'indirizzo assessorile / n° richieste di patrocini e/o contributi evase = ... %)	100

P22	SC	Ad ogni libro il suo lettore: indice di circolazione (N. prestiti TOTALI ANNUI effettuati / n°do documenti posseduti >= ...)	2
P23	PT	Realizzare interventi per disinfestazioni e derattizzazioni (n°interventi programmati per disinfestazioni e derattizzazioni REALIZZATI / n°interventi PROGRAMMATI per disinfestazioni e derattizzazioni = .. %)	100
P23	PT	Risoluzione richieste per disinfestazioni e derattizzazioni (n°interventi non programmati per disinfestazioni e derattizzazioni risolti / n°totale interventi segnalati per disinfestazioni e derattizzazioni non programmati =... %)	100
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
P32	Ente	Gestire i reclami (n°reclami chiusi con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n°reclami chiusi >=... %)	90
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
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
P33	DG	Gestire l'accesso civico (n°risposte rese ENTRO 30 gg. a richieste di accesso civico presentate da cittadini / n°risposte di accoglimento o diniego a richieste di accesso civico =...%)	100
P35	Ente	Una risposta alle petizioni nei tempi al cittadino (n°risposte al cittadino ENTRO 30 giorni / n°risposte al cittadino a petizioni = ....%)	100
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
P41	SF	Gestione apertura sinistri nei tempi (n°comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino entro 30 giorni / n°comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino =... %)	
P46	AG	Capacità di verifica delle SCIA – SUAP e commercio (n°SCIA verificate nei tempi /n°totale SCIA verificate = ...%)	100
P46	AG	Rilasciare le autorizzazioni SUAP e commercio nel rispetto dei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)	100
p48	Ente	Tempestività dei pagamenti ai creditori (n°fatture-note di pagamento pagate ENTRO i tempi contrattuali / n°fatture-note di pagamento pagate)	100
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	0,75
P57	SF	Accedere al catasto (n°fogli di osservazione evasi ENTRO 60 gg. dalla richiesta / n°fogli di osservazione evasi <= ...%)	100
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
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
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
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
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
P61	AG	Atti notificati nei tempi (atti notificati ENTRO i termini / atti notificati <=...%)	100
P82	PG	Attestazioni idoneità alloggiative: una risposta nei tempi (n°attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta / n°attestazioni idoneità alloggiativa rilasciate = ... %)	100
P82	AG	Sportello immigrazione: richieste di appuntamento evase nei tempi (n°appuntamenti fissati entro 15 gg dalla richiesta / n°appuntamenti richiesti >= ...%)	90

Processo	Sett.	La misurazione della qualità PERCEPITA	Standard 2014
P24	SC	Servizi all'infanzia capaci di soddisfare i bisogni: grado di soddisfazione dei servizi all'infanzia >=...%	85
P25	SC	Attività integrative su misura: grado di soddisfazione delle attività integrative >= ....%	90
P25	SC	Centri estivi su misura: grado di soddisfazione nei centri estivi >= ....%	90
P26	SC	Capacità di realizzazione delle attività programmate (n° attività socio-educative rivolte dall'infanzia ai giovani realizzate / n° attività programmate >= al ...%)	88
P30	SC	Refezione a cinque stelle: grado di accettabilità con valore medio = 1 >=.....%	80
P78	AG	Gradimento del servizio di front office (grado di soddisfazione del servizio di front-office >=... punti) - frequenza biennale	8 (su 10)
altro	AG	Gradimento servizi demografici (grado di soddisfazione dei servizi demografici >=... punti) - frequenza periodica	8,3 (su 10)

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: LA TEMPESTIVITA'	Standard 2014
P03	PT	Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale, igienico-sanitaria e di viabilità per tipologia: non superiori a ...gg.	da definire
P03	PL	Tempo medio rilascio autorizzazioni di Polizia Locale per tipologia: non superiori a ...gg.	da definire
P03	SC	Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia: non superiori a ...gg.	59gg
P04	AG	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	da definire
P19	AG	Tempo medio (minuti) di attesa allo sportello dei servizi demografici	da definire
P29	SC	Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità	no
P46	AG	Tempi medi per rilascio autorizzazioni in materia commerciale (tempo medio rilascio autorizzazioni per tipologia (30 / 45 / 60 / 90 / 120 gg): non superiori a ...gg. )	da definire
P60	PG	Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)	da definire

Processo	Sett.	La misurazione della qualità effettiva: L'ELASTICITA'	Standard 2014
P03	PT	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P03	PL	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P03	SC	Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P04	SC	Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P04	AG	Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° concessioni cimiteriali con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P04	DG	Capacità di gestione (n° concessioni delle sedi di Quartiere CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° concessioni delle sedi di Quartiere con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P12	PL	Capacità di gestione (n° istanze di accesso CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO)	100
P29	SC	Capacità di gestione (n° contributi economici e interventi a favore della persona CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° richieste di contributo economico e interventi a favore della persona con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P33	T	Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-diniegare-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P46	AG	Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP e commercio CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P57	SF	Capacità di gestione (n° fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P60	PG	Capacità di gestione (n° permessi di costruire residenziali CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire residenziali che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P60	PG	Capacità di gestione (n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive CHIUSI: rilasciati-diniegati-improcedibili-archiviati / n° permessi di costruire finalizzati ad attività economico-produttive che hanno scadenza dei termini NELL'ANNO)	100
P82	PG	Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative CHIUSE: rilasciate-diniegare-improcedibili-archivate / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO)	100