



**Città di  
Paderno Dugnano**

### **Gli standard della qualità dei servizi – anno 2016 (estratto da “Piano della Performance 2016-2018”)**

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.

| <b>Processo</b> | <b>Sett.</b> | <b>La misurazione della qualità effettiva: L'EFFICACIA</b>  | <b>Standard 2016</b> |
|-----------------|--------------|---|----------------------|
| 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                  |
| 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                  |
| 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 (n° concessioni sportive stagionali evase ENTRO il 30 settembre / n° concessioni sportive stagionali rilasciate = ...%)  | 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 concessioni delle sedi di Quartiere e della sala Consiliare entro i tempi stabiliti (n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate ENTRO 20 gg / n° concessioni utilizzo sedi di Quartiere e sala Consiliare rilasciate =...%)   | 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, interventi realizzati / interventi programmati =...%)  | 100                  |
| P12             | PL           | Gestire gli accessi ai rapporti di incidente stradale nei tempi (n° provvedimenti di accoglimento o di diniego su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale emessi ENTRO 30 gg. / n° provvedimenti di accoglimento o di diniego emessi su richieste di accesso ai rapporti di incidente stradale = ...%) | 100                  |
| P13             | PT           | Eeguire gli interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI (n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI - e valutati urgenti dal servizio competente - eseguiti in 30 giorni / n° interventi di manutenzione segnalati dai CITTADINI, valutati urgenti dal servizio competente)                         | 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           | Rilasciare i documenti nei tempi attesi (atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi nei termini attesi / atti di nascita provenienti da enti esterni, iscrizione anagrafica, cancellazioni per emigrazioni evasi = al ..%)                               | 100                  |

|     |      |  |      |
|-----|------|--|------|
| 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  |
| P23 | PT   | Realizzare interventi per disinfezioni e derattizzazioni (n° interventi programmati per disinfezioni e derattizzazioni REALIZZATI / n° interventi PROGRAMMATI per disinfezioni e derattizzazioni = .. %)   | 100  |
| P23 | PT   | Risoluzione richieste per disinfezioni e derattizzazioni (n° interventi non programmati per disinfezioni e derattizzazioni risolti / n° totale interventi segnalati per disinfezioni 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 disservizi/reclami (n° disservizi/reclami chiusi con risposta al cittadino ENTRO 30 giorni / n° disservizi/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 evase ENTRO 20 giorni / n° richieste di accesso a atti e/o informazioni presentate dai consiglieri comunali =..%)   | 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 aperture sinistri nei tempi (n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino entro 30 giorni / n° comunicazioni di apertura sinistro inviate al cittadino =... %)  | 100  |
| P46 | AG   | Capacità di verifica delle SCIA – SUAP (n° SCIA verificate nei tempi / n° totale SCIA verificate = ...%)   | 100  |
| P46 | AG   | Rilasciare le autorizzazioni SUAP nel rispetto dei tempi (autorizzazioni rilasciate ENTRO i tempi / autorizzazioni rilasciate = ...%)  | 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-CIA residenziali verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA-CIA 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-CIA finalizzate ad attività economico-produttive verificate nei tempi / n° totale DIA-SCIA-CIA 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 alloggiati ive: 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  |
|----------|-------|---|-----------|
| 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        |
| 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) |
| Processo | Sett. | La misurazione della qualità effettiva: LA TEMPESTIVITA'  | Standard  |
| P03      | PT    | Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia ambientale e igienico-sanitaria per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.   | no        |
| P03      | PT    | Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.  | no        |
| P03      | PT    | Tempo medio rilascio autorizzazioni in materia di viabilità per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.  | no        |
| P03      | PL    | Tempo medio rilascio autorizzazioni di Polizia Locale per tipologia a 30 gg.: non superiori a ...gg.  | no        |
| P03      | SC    | Tempo medio rilascio autorizzazioni di PS (tempo libero) per tipologia a 60 gg.: non superiori a ...gg.   | 59 gg     |
| P04      | AG    | Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali  | no        |
| P19      | AG    | Tempo medio (minuti) di attesa allo sportello dei servizi demografici   | no        |
| P29      | SC    | Tempo medio assegnazione alloggio ERP da disponibilità  | no        |
| P46      | AG    | Tempi medi di rilascio A.U.A. dopo la ricezione degli atti conclusivi della Provincia-Enti competenti   | no        |
| P46      | AG    | Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 60 gg. <= ...gg.  | 58 gg     |
| P46      | AG    | Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 90 gg. <= ...gg.  | 85 gg     |
| P46      | AG    | Tempi medi per rilascio autorizzazioni – SUAP con termini a 120 gg. <= ...gg.   | 115 gg    |
| P60      | PG    | Tempo medio di rilascio permessi di costruire (PdC residenziali e PdC finalizzati ad attività economico-produttiva)   | no        |
| P78      | AG    | Tempo medio di attesa allo sportello di front office (URP)  | no        |
| Processo | Sett. | La misurazione della qualità effettiva: L'ELASTICITA'   | Standard  |
| P03      | PT    | Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)   | 100       |
| P03      | PL    | Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)   | 100       |
| P03      | SC    | Capacità di gestione (n° autorizzazioni CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)   | 100       |
| P04      | SC    | Capacità di gestione (n° concessioni sportive e culturali CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° concessioni sportive e culturali con scadenza dei termini NELL'ANNO)       | 100       |
| P04      | AG    | Capacità di gestione (n° concessioni cimiteriali CHIUSE: rilasciate-dinegate-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-dinegate-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-dinegate-improcedibili-archivate / n° istanze di accesso con scadenza dei termini di gestione NELL'ANNO)                       | 100       |

|            |    |   |     |
|------------|----|---|-----|
| <b>P29</b> | 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 |
| <b>P33</b> | T  | Capacità di gestione (n° richieste di accesso agli atti dei cittadini CHIUSE: accolte-dinegate-improcedibili-archivate / n° richieste di accesso agli atti dei cittadini con scadenza dei termini NELL'ANNO)  | 100 |
| <b>P46</b> | AG | Capacità di gestione (n° autorizzazioni – SUAP CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° autorizzazioni con scadenza dei termini NELL'ANNO)  | 100 |
| <b>P57</b> | SF | Capacità di gestione (n° fogli di osservazione CHIUSI: evasi-diniegati-improcedibili-archiviati / n° fogli di osservazione con scadenza dei termini NELL'ANNO)  | 100 |
| <b>P60</b> | 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 |
| <b>P60</b> | 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 |
| <b>P82</b> | PG | Capacità di gestione (n° attestazioni idoneità alloggiative CHIUSE: rilasciate-dinegate-improcedibili-archivate / n° attestazioni idoneità alloggiative con scadenza dei termini NELL'ANNO)   | 100 |

Data di redazione: 07/04/2016