



COMUNE DI GUBBIO

Provincia di Perugia

**RICOGNIZIONE DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI
31 Dicembre 2023**

INDICE

1	PREMESSA METODOLOGICA AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	3
1.1	INDICATORI DI QUALITÀ	3
1.2	PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
2	QUADRO DEL SISTEMA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
2.1	ANALISI DEGLI INDICATORI PER FUNZIONI	4
2.2	ANALISI DEGLI APPALTI EFFETTUATI DALL'ENTE NEL 2023	7
3	RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	8
3.1	SETTORE FINANZIARIO, ORGANIZZAZIONE E SERVIZI STRATEGICI	8
3.2	SETTORE SOCIALE - CULTURA – TURISMO.....	26
3.3	SETTORE LAVORI PUBBLICI - PATRIMONIO - MANUTENZIONI - AREE INTERNE	34
3.4	SETTORE TERRITORIO – AMBIENTE.....	44
3.5	SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE	54
3.6	SOCIETÀ IN HOUSE - GUBBIO CULTURA E MULTISERVIZI SRL.....	58
4	INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	59

1 Premessa metodologica al controllo della qualità dei servizi

La metodologia fa riferimento alle *Attività Gestionali* dell'Ente e sono considerate le dimensioni indispensabili della misurazione della qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include:

- **La qualità percepita dall'utente** (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*);
- **La qualità effettiva del servizio** è rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui *accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, efficienza, economicità*) misurabili attraverso gli indicatori che confluiscono anche nelle carte dei servizi, ove adottate, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nell'erogazione del servizio e adottare le azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo ed è integrata con le metodologie adottate per il controllo di gestione.

Le *Attività Gestionali* sono rappresentate mediante:

- **Il contesto organizzativo** (organigramma) responsabile e/o esecutore delle *attività gestionali*: Settori, Servizi, Funzioni
- **La descrizione dell'oggetto delle attività** e delle prestazioni, rappresentato in modo sintetico attraverso un raggruppamento che può essere letto come: Funzione, Servizio o Centro di Costo. Questo rappresenta la dimensione base associata al Funzionigramma dell'Ente.
- **Gli Indicatori** che descrivono la prestazione per misurare le *attività gestionali*. Gli indicatori rilevati hanno una copertura ampia (aree e ambiti di policy), multidimensionale (qualità, efficienza, efficacia, economicità, etc). Alcuni indicatori contribuiscono a rappresentare il "Valore Pubblico" generato in termini socio-economici e del benessere organizzativo.
- **Formule** che descrivono il contenuto da misurare ed è rappresentato da un valore numerico.

1.1 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione di prestazioni le cui caratteristiche in termini di efficienza ed economicità sono definite in via preventiva, e concorrono, nell'ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare.

Le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva erogata, si basano sulla misurazione del livello delle prestazioni in modo puntuale attraverso sistema di indicatori definiti dalla delibera CIVIT n 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198."

Questi tendono a rappresentare:

- **Accessibilità**: si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.
- **Trasparenza**: è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di

conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

- **Tempestività:** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- **Efficacia:** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che l'istante richiede.
- **Outcome:** rappresenta il livello di soddisfazione/insoddisfazione dell'utenza. Esempio sono i reclami e le segnalazioni.

1.2 Processo di rilevazione della qualità dei servizi

La rilevazione della "qualità effettiva del servizio", che si aggiunge alle rilevazioni effettuate sulla "qualità percepita dall'utente" rilevata tramite indagini di *customer satisfaction*, è stata effettuata sulla base di un set di Funzioni associate ai Servizi e di indicatori che ogni anno vengono aggiornati sulla base della disponibilità dei dati e soprattutto per evidenziare la qualità dei servizi erogati contestualizzandoli all'anno di rilevazioni ed alle esperienze degli altri anni.

La rilevazione della "qualità effettiva del servizio" è un processo continuo di adeguamento e miglioramento degli indicatori ed è legato all'efficientamento della macchina organizzativa, a favore dei cittadini e del tessuto produttivo, a partire dalle politiche e dagli indirizzi strategici dell'ente ed è correlato anche ai concetti di partecipazione e trasparenza. Alcuni indicatori sono di supporto alla redazione e al monitoraggio del PIAO.

Ad ogni Dirigente dei diversi Settori ed alla Polizia Municipale sono state inviate schede precompilate con Funzioni/Servizi ed un set di indicatori già oggetto di monitoraggio nel 2022. È stato chiesto di inserire esclusivamente i dati degli indicatori immediatamente disponibili e di modificare quelli esistenti o di aggiungerne dei nuovi.

2 Quadro del sistema della qualità dei servizi

I risultati delle rilevazioni della qualità dei servizi al 31/12/2023 hanno evidenziato le funzioni/servizi o centri di costo che ogni settore ha ritenuto essere rappresentativi delle prestazioni erogate individuando i relativi indicatori. Non tutti gli indicatori rilevati sono stati oggetto di rilevazione in quanto i dati non erano facilmente reperibili oppure erroneamente attribuite.

2.1 Analisi degli indicatori per funzioni

La tabella che segue evidenzia in modo sintetico le tipologie di indicatori rilevati nelle varie funzioni dei settori relativamente all'annualità 2023.

Settore	Servizio	Funzioni	Tipo Ind.	Dato di Qualità	Dato di Efficacia	Dato di Outcome	Dato di Efficienza	Trasparenza e accessibilità
Totale			844	657	129	7	36	15
1-Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici	Totale		294	251	29	5	2	7
	Ufficio di Settore	Appalti	8	8	-	-	-	-
	Servizio Ragioneria	Bilancio e contabilità	26	23	2	-	-	1
		Controllo di Gestione	2	2	-	-	-	-
		Economato	15	15	-	-	-	-
		Parco Auto	5	5	-	-	-	-
	Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Anagrafe e Stato civile	39	30	8	-	-	1
		Cimiteri	13	13	-	-	-	-
		Contratti	3	3	-	-	-	-
		Controlli Interni	9	3	1	5	-	-
		Elettorale	10	10	-	-	-	-
		Formazione	5	5	-	-	-	-
		Informatica	21	19	2	-	-	-
		Organi Istituzionali	18	17	-	-	-	1
		Personale	32	28	4	-	-	-
		Personale - Azioni Positive	8	8	-	-	-	-
		Personale - Lavoro Agile	18	18	-	-	-	-
		Personale - Salute Organizzativa	7	7	-	-	-	-
		Protocollo	9	6	2	-	-	1
		Segreteria e Affari Generali	5	4	-	-	-	1
		Staff e Comunicazione	14	11	2	-	1	-
Statistica		2	2	-	-	-	-	
URP	5	3	1	-	-	1		
Servizio Tributi	Tributi	12	8	2	-	1	1	
Servizio Avvocatura	Avvocatura	8	3	5	-	-	-	
2-Settore Sociale - Cultura - Turismo	Totale		137	107	22	1	7	-
	Ufficio di Settore	Appalti	8	8	-	-	-	-
		Uffici Giudiziari	6	-	6	-	-	-
	Servizio Turismo e Sport	Randagismo	5	5	-	-	-	-
		Sport	5	5	-	-	-	-
		Turismo	8	8	-	-	-	-
	Servizio Cultura e Sviluppo Economico	Biblioteche	8	5	-	1	2	-
		Cultura	14	10	2	-	2	-
		Eventi	12	11	1	-	-	-
		Musei	15	10	5	-	-	-
		Sviluppo Economico	11	8	-	-	3	-
	Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative	Edilizia Agevolata	6	3	3	-	-	-
		Famiglia/Adulti	12	11	1	-	-	-
		Famiglia/anziani	4	4	-	-	-	-
		Famiglia/Minori	14	12	2	-	-	-
Giovani		9	7	2	-	-	-	
3-Settore	Totale		177	145	27	1	2	2

Settore	Servizio	Funzioni	Tipo Ind.	Dato di Qualità	Dato di Efficacia	Dato di Outcome	Dato di Efficienza	Trasparenza e accessibilità
Lavori Pubblici - Patrimonio - Manutenzioni - Aree Interne	Ufficio di Settore	Appalti	8	8	-	-	-	-
		Trasporto Pubblico	1	1	-	-	-	-
	Servizio Gestione e Valorizzazione del Territorio	Cimiteri	4	3	-	-	-	1
		Manutenzione strade	29	15	14	-	-	-
		Manutenzione verde e spazi pubblici	16	16	-	-	-	-
		Manutenzioni Edifici Pubblici	7	5	2	-	-	-
		Manutenzioni Edifici Scolastici	6	5	-	-	1	-
		Mobilità	1	1	-	-	-	-
		Progettazioni e direzioni lavori	3	3	-	-	-	-
		Pubblica illuminazione	22	17	5	-	-	-
		Risparmio Energetico	8	8	-	-	-	-
		Viabilità	3	2	1	-	-	-
	Servizio Valorizzazione e gestione del Patrimonio - Istruzione - Trasporto pubblico	Asilo Nido	14	12	1	1	-	-
		Mense	8	7	1	-	-	-
		Patrimonio	13	12	-	-	-	1
		Scuola e istruzione	7	7	-	-	-	-
		Sicurezza luoghi di lavoro	6	5	-	-	1	-
	Servizio Programmazione e Salvaguardia del Territorio	Protezione Civile	17	14	3	-	-	-
		Totale	175	110	38	-	24	3
	4-Settore Territorio - Ambiente	Ufficio di Settore	Appalti	6	6	-	-	-
Urbanistica			27	13	4	-	10	-
Servizio Urbanistica -Ambiente		Commercio	37	28	8	-	-	1
		Controlli Ambientali	5	5	-	-	-	-
		Manutenzione strade	2	2	-	-	-	-
		Rifiuti	12	12	-	-	-	-
		Toponomastica	1	-	1	-	-	-
Tutela Ambientale		11	8	-	-	3	-	
Servizio Suape - Edilizia Residenziale - Attività produttive		Edilizia Residenziale	26	17	8	-	-	1
		SUAP (Attività Produttive)	17	9	6	-	1	1
	SUE (Sportello Edilizia)	31	10	11	-	10	-	
Servizio Polizia Municipale	Totale	61	44	13	-	1	3	
	Reparto Infortunistica e Polizia Giudiziaria	Mobilità	6	5	-	-	-	1
	Reparto Polizia Amministrativa e Commerciale	Polizia Amministrativa	21	16	4	-	-	1
	Reparto Polizia Stradale	Polizia Municipale	26	15	9	-	1	1
	Reparto Affari Generali ed Interni	Appalti	8	8	-	-	-	-
Società in House - Gubbio Cultura e Multiservizi Srl	Totale	15	10	5	-	-	-	
	Servizio Cultura e Sviluppo Economico	Musei	15	10	5	-	-	-

2.2 Analisi degli Appalti effettuati dall'Ente nel 2023

L'analisi è basata sui dati ANAC (CIG e Smart CIG) inseriti nel piano dei servizi 2023 e 2022.

Tabella degli "APPALTI" per Settore

Indicatori	Formula	Anno	1-Settore Finanziario, Organizzazioni e Servizi Strategici	2-Settore Sociale - Cultura - Turismo	3-Settore Lavori Pubblici - Patrimonio - Manutenzioni - Aree Interne	4-Settore Territorio - Ambiente	Servizio Polizia Municipale
Analisi per Tipologia di Procedure di Affidamento rispetto al totale espletate dal Settore	% Affidamento Diretto	2023	83,8%	97,9%	97,1%	90,9%	78,6%
		2022	91,41%	95,77%	98,13%	100%	78,26%
	% Affidamento Diretto a Società in House	2023	6,3%	2,0%	4,0%	-	0,00%
		2022	3,07%	0,3%	0,00%	0,00%	0,00%
	% Procedura Negozziata/Aperta	2023	10,0%	2,1%	2,9%	9,1%	21,4%
		2022	5,52%	3,91%	1,87%	0,00%	21,74%
Procedure di affidamento complesive espletate nell'anno	% Affidamenti sul Totale Ente	2023	20,5%	37,4%	35,7%	2,8%	3,6%
		2022	20,76%	39,11%	34,01%	3,18%	2,93%
	N.ro Totale Affidamenti	2023	160,0	291,0	278,0	22,0	28,0
		2022	163,0	307,0	267,0	25,0	23,0
	Totale Importo aggiudicato	2023	€ 1.433.546,79	€ 774.171,23	€ 10.344.162,58	€ 4.122.308,85	€ 334.604,67
		2022	€ 875.742,45	€ 6.187.089,03 (*)	€ 7.463.487,78	€ 86.404,42	€ 104.187,09
	Totale Soggetti Aggiudicatari, univoci	2023	92,0	206,0	173,0	16,0	25,0
		2022	91,0	198,0	176,0	20,0	20,0
Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP, MEPA e/o altre Piattaforme digitali certificate	Numero acquisti effettuati tramite piattaforme digitali certificate/Totale Acquisti	2023	43,1%	9,0%	90,0%	-	90,0%
		2022	25,0%	20,0%	85,0%	-	90,0%

(*) Nota: L'importo è comprensivo anche di affidamento di servizi ai sensi del Codice del Terzo Settore per euro 5.365.957,50 estranei alla disciplina del Codice dei Contratti pubblici

3 Rilevazione della qualità dei servizi

La tabella mostra i dati rilevati della qualità dei servizi erogati alla data del 31/12/2023 e confrontati con i risultati nel 2022 e 2021.

3.1 SETTORE FINANZIARIO, ORGANIZZAZIONE E SERVIZI STRATEGICI

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
Servizio Avvocatura	Avvocatura	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2	2
		Cause trattate in economia rispetto al totale	N.ro cause trattate in economia/N.ro cause trattate	Dato di Efficacia	%	15/36 (41,66%)	50,00%	30/40
		Cause vittoriose rispetto alle cause totali	Cause vittoriose/Tot. Cause	Dato di Efficacia	%	In economia n.5 vittoriose (100%) e n.0 sfavorevoli. Cause esternalizzate: n.6 vittoriose (75%) e n.2 sfavorevoli. In totale n.11 vittoriose (84,61%), n.2 sfavorevoli.	86,00%	86,70%
		Cause trattate in economia	N.ro cause trattate in economia	Dato di Efficacia	N.ro	15	20	30
		Contenziosi in essere	N. contenziosi avviati nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	n.17 affidati ad Avvocati esterni, 1 dei quali su indicazione della Compagnia (polizza "Tutela legale")	11	17
		Grado di conferimento degli incarichi legali ad esterni	N.ro Incarichi/N.ro Contenziosi	Dato di Qualità	%	100,00%	90,00%	42%
		Costo complessivo vertenze legali	Costo totale contenzioso	Dato di Efficacia	€		€ 38.196,45	€ 22.273,46
		Pareri Legali	N. pareri legali espressi	Dato di Efficacia	N.ro	9	8	6
Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Anagrafe e Stato civile	Rilascio di informative anagrafiche a Enti Pubblici o a Gestori di pubblico servizio	N.ro Informative	Dato di Qualità	N.ro	non quantificabili	non quantificabili	non quantificabili
			Tempo medio di risposta (gg)	Dato di Qualità	gg	7 gg	7 gg	7 gg

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	0	2	0
		Iscrizioni AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	84	84	78
		Iscrizione delle persone a seguito di immigrazione dall'estero, immigrazione da altro comune, iscrizione per altri motivi	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	370	350	329
		Tempi di erogazione per cambio residenza	Tempi medi rilascio atto (gg)	Dato di Efficacia	gg	30/45 minuti circa	30/ 45 minuti circa	30/ 45 minuti circa
		Tempi di registrazione dell'atto di nascita	Tempi medi rilascio atto (gg)	Dato di Efficacia	gg	immediata	immediata	immediata
		Utenti annui serviti da ufficio anagrafe	N.ro utenti annui	Dato di Efficacia	N.ro	3.800,00	3.200,00	2.950,00
		Cancellazione di persone a seguito di emigrazione all'estero, emigrazione in altro comune italiano, irreperibilità accertata	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	316	312	273
		Apertura punti di accesso allo sportello servizi demografici - stato civile	N.ro ore apertura settimanali	Dato di Qualità	ore	36 settimanali	36 settimanali	36 settimanali
		Rilascio agli sportelli anagrafici delle certificazioni di stato civile	N.ro Certificati	Dato di Qualità	N.ro	7.604,00	6.678,00	7.348,00
		Iscrizione delle denunce di nascita ricevute ed iscrizione delle dichiarazioni di riconoscimento post o pre natale	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	269	283	225
		Iscrizione dei matrimoni civili celebrati nel comune e delle Unioni Civili e Trascrizione dei matrimoni religiosi	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	82	187	157
		Iscrizione delle denunce di morte ricevute in Ufficio e trascrizione delle denunce di morte provenienti da altri Comuni e dall'estero	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	577	617	628
		Trascrizione degli accordi per separazioni, divorzi inviati dagli avvocati nei registri di Stato Civile con relativo invio dei dati Istat	N.ro Trascrizioni	Dato di Qualità	N.ro	12	16	15
		Attestazioni temporanee e permanenti di soggiorno per cittadini comunitari	N.ro Atti	Dato di Efficacia	N.ro	4	5	6
		Tempi medi rilascio allo sportello delle carte di identità elettroniche	Tempi medi rilascio atto (minuti)	Dato di Efficacia	min.	30 minuti	30 minuti circa	30 minuti circa
		Tempo medio di attesa per appuntamento per rilascio allo sportello delle carte di identità elettroniche	Tempi medi rilascio atto (gg)	Dato di Efficacia	gg	5 gg	5 gg	3 gg

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Rilascio allo sportello delle carte di identità cartacee nei casi previsti di urgenza	N.ro Carte Identità Cartacee	Dato di Qualità	N.ro	109	92	70
		Utenti serviti richiedenti certificati e/o autentiche	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	11.457,00	9.610,00	9.441,00
		Gestione degli incassi in contanti riscossi presso gli sportelli dell'Anagrafe per carte d'identità, certificati ed autentiche	Totale Incasso	Dato di Qualità	€	€ 91.450,10	€ 7.870.306,00	€ 90.247,50
		Tenuta ed aggiornamento della lista di leva e dei ruoli matricolari	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	1	1	17
		Sopralluoghi effettuati per verifiche anagrafiche	N.ro sopralluoghi	Dato di Qualità	N.ro	75	15	21
		Attività istituzionali per conto di ISTAT	N.ro Questionari	Dato di Qualità	N.ro	2.600,00	989	663
		Variazioni di generalità anagrafiche apportate durante l'anno	N. variazioni anagrafiche	Dato di Qualità	N.ro	120	37	27
		Variazioni nel registro stato civile	N. eventi registrati nel registro stato civile	Dato di Qualità	N.ro	1.185,00	1.256,00	1.090,00
		Addetti ai Servizi Stato Civile	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	4	4	4
		Rilascio agli sportelli anagrafici delle certificazioni di anagrafe	N.ro Certificati	Dato di Qualità	N.ro	7.239,00	5.986,00	5.317,00
		Cambi di residenza AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	129	149	73
		Cancellazioni AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	61	65	38
		Variazioni dati AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	47	145	43
		Registrazione dei permessi di soggiorno per cittadini extracomunitari	N.ro Atti	Dato di Efficacia	N.ro	1.065,00	402	472
		Tempi medi rilascio attestazioni temporanee e permanenti di soggiorno per cittadini comunitari ed extracomunitari e registrazione dei permessi di soggiorno per cittadini extracomunitari	Tempi medi rilascio atto (gg)	Dato di Efficacia	gg	30 minuti circa	30 minuti circa	30 minuti circa
		Predisposizione atti per carte identità elettroniche (determine di accertamento di entrata, impegno e liquidazione)	N.ro atti predisposti	Dato di Qualità	N.ro	24	24	24
		Procedimenti per cambio residenza rilasciati	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	699	716	566
		Verifiche anagrafiche per reddito di cittadinanza	N.ro atti	Dato di Qualità	N.ro	111	283	174

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Convivenze di fatto	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	10	4	5
		Allineamenti codici fiscali	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	9	39	40
		Matrimoni civili celebrati	N.ro matrimoni civili celebrati	Dato di Qualità	N.ro	55	35	44
	Cimiteri	Inumazioni effettuate nell'Anno	N.ro Inumazioni	Dato di Qualità	N.ro	circa 60	53	60
		Tumulazioni effettuate nell'Anno	N.ro Tumulazioni	Dato di Qualità	N.ro	circa 420	443	419
		Esumazioni effettuate nell'Anno	N.ro Esumazioni	Dato di Qualità	N.ro	78	2	circa 35
		Estumulazioni effettuate nell'Anno	N.ro Estumulazioni	Dato di Qualità	N.ro	circa 60	97	circa 70
		Affidi ceneri Autorizzate	N.ro Affidi Ceneri	Dato di Qualità	N.ro	16	16	18
		Cimiteri gestiti attraverso esternalizzazioni	N.ro Esternalizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Cimiteri gestiti dal personale comunale	N.ro gestioni in proprio	Dato di Qualità	N.ro	28	28	28
		Loculi assegnati	N.ro loculi assegnati	Dato di Qualità	N.ro	80	38	34
		Operazioni cimiteriali complessive effettuate	N.ro operazioni cimiteriali	Dato di Qualità	N.ro	559	586	584
		Concessioni cimiteriali rilasciate	N.ro concessioni cimiteriali	Dato di Qualità	N.ro	80	35	32
		Ossari Assegnati	N.ro ossari assegnati	Dato di Qualità	N.ro	3	3	2
		Controlli effettuati da personale interno su operazioni cimiteriali	N.ro Controlli	Dato di Qualità	N.ro	250	250	circa 250
		Cremazioni Autorizzate	N.ro cremazioni autorizzate	Dato di Qualità	N.ro	51	52	50
	Contratti	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
		Contratti, scritture private ed atti pubblici registrati o redatti	N.ro (contratti+scritture private+atti pubblici) registrati-redatti	Dato di Qualità	N.ro	53	51	54
		Valore complessivo contratti stipulati	Valore complessivo contratti stipulati	Dato di Qualità	€	€ 18.956.204,98	€ 16.980.174,56	€ 8.906.526,22
	Controlli Interni	Realizzazione indagine di Customer Satisfaction di servizi	Indagini effettuate	Dato di Outcome	N.ro	2	3	3

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
			Schede questionari raccolte ed analizzate	Dato di Outcome	N.ro	488	238	196
		Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5	5	5
		Report prodotti a seguito di adempimenti di legge e per finalità interne all'Ente	N.ro Report redatti	Dato di Efficacia	N.ro	10	7	7
		Predisposizione dello Stato di Attuazione dei Programmi: al 31 dicembre, per la Relazione sulla Gestione annuale con riferimento all'anno precedente; al 30 giugno/30 settembre, per la ricognizione infrannuale con riferimento all'anno in corso	N.ro Documenti	Dato di Qualità	N.ro	2	2	2
		Presidio ed aggiornamento continuo del Piano Performance in corso d'anno, in raccordo con tutti i Settori dell'Ente. Predisposizione variazioni	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	2	1	2
		Rilevazione soddisfazione utenti - Protocollo	Grado Qualità percepita cittadini %	Dato di Outcome		N.D	93% Soddisfatto; 7% abbastanza soddisfatto; 0% insoddisfatto	-
		Rilevazione soddisfazione utenti - Museo Civico Palazzo dei Consoli	Grado Qualità percepita cittadini %	Dato di Outcome		N.D	75% Soddisfatto; 12% abbastanza soddisfatto; 1% insoddisfatto	-
		Rilevazione soddisfazione utenti - Manutenzioni	Grado Qualità percepita cittadini %	Dato di Outcome		N.D	11% Soddisfatto; 33% abbastanza soddisfatto; 56% insoddisfatto	-
	Elettorale	Sezioni elettorali	N.ro	Dato di Qualità	N.ro	32	32	32
		Revisioni ordinarie e straordinarie delle liste elettorali - Iscrizioni	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	4 revisioni ordinarie	8 aggiornamenti, 592 iscrizioni	6 aggiornamenti, 548 iscrizioni
		Elettori iscritti	N.ro	Dato di Qualità	N.ro	27.454,00	27.461,00	27.663,00
		Scrutatori di seggio iscritti all'albo comunale	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	2.209,00	2.186,00	2.139,00

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Revisioni ordinarie e straordinarie delle liste elettorali - Cancellazioni	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	4 revisioni ordinarie	8 aggiornamenti, 716 cancellazioni	6 aggiornamenti, 614 cancellazioni
		Rilascio tagliandi per aggiornamento tessere	N.ro	Dato di Qualità	N.ro	700	931	773
		Duplicati di tessere elettorali	N.ro Tessere	Dato di Qualità	N.ro	70	1.297,00	70
		Tessere elettorali rilasciate nell'anno	N.ro Tessere	Dato di Qualità	N.ro	209	297	520
		Tenuta albo giudici popolari	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	1 - revisione biennio	nessuna revisione (mese pari)	1 - revisione biennio
		Attività svolta in occasione delle consultazioni elettorali, per la collezione dei dati e la loro pubblicazione sul sito	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	0 - nessuna elezione	2 consultazioni elettorali	0 - nessuna elezione
	Formazione		N.ro dipendenti formati	Dato di Qualità	N.ro	126	130	134
			Ore formazione acquistate	Dato di Qualità	ore	557	462	360
			Totale Corsi Effettuati	Dato di Qualità	N.ro	77	-	-
			Totale Ore formazione	Dato di Qualità	ore	557	462	360
			Costo totale ore formazione	Costo totale ore formazione	Dato di Qualità	€	€ 23.723,00	€ 20.280,00
	Informatica	Grado di utilizzo di SPID nei servizi digitali	N.ro di accessi unici tramite SPID a servizi digitali / N.ro di accessi unici a servizi digitali accessibili con SPID	Dato di Qualità	%	non rilevabile da questo ufficio	non rilevabile da questo ufficio	non rilevabile da questo ufficio
		Numero di servizi full digital	N.ro di servizi che siano interamente online, integrati e full digital online	Dato di Qualità	N.ro	Full digital Suape	Full digital Suape	Full digital Suape
		Numero di servizi a pagamento tramite PagoPA	N.ro di servizi a pagamento che consentono uso PagoPA	Dato di Qualità	N.ro	50	15	13
		Percentuali di banche dati pubbliche disponibili in formato aperto	N.ro di dataset pubblicati in formato aperto / N.ro di dataset previsti dal paniere dinamico per il tipo di amministrazione	Dato di Qualità	%	0,00%	0,00%	0,00%

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Grado di utilizzo dei fascicoli informatici	N.ro di fascicoli informatici procedimenti imprese / N.ro di fascicoli per procedimenti con destinatari cittadini e imprese	Dato di Qualità	%	Grado di utilizzo basso, poco utilizzo dei fascicoli informatici. Il sistema è abilitato ma non viene utilizzato dagli uffici, serve formazione	Grado di utilizzo basso, poco utilizzo dei fascicoli informatici. Il sistema è abilitato ma non viene utilizzato dagli uffici, serve formazione	Grado di utilizzo basso, poco utilizzo dei fascicoli informatici. Il sistema è abilitato ma non viene utilizzato dagli uffici
		Percentuale di personale con aggiornamento di competenze digitali	N.ro di dipendenti che hanno iniziato almeno un'attività formativa in corso d'anno di rafforzamento delle competenze digitali / N.ro dei dipendenti in servizio	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	L'ufficio non dispone di questo dato
		Dematerializzazione integrale delle procedure di gestione presenze-assenze, ferie-permessi missioni e protocollo	Assume valore "SI" se almeno tre processi su quattro sono digitali, altrimenti assume valore "NO"	Dato di Qualità	SI/NO	si	SI	SI
		Percentuale di sedi con accesso alla banda larga	N.ro di sedi che hanno accesso ad internet con banda ultra larga (sopra i 100 mega) / N.ro di sedi	Dato di Qualità	%	95%	88,00%	88%
		Percentuale di atti adottati con firma digitale	N.ro di atti adottati con firma digitale / N.ro di atti protocollati in uscita	Dato di Qualità	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Spesa complessiva per applicativi e software	Spesa complessiva per applicativi e software	Dato di Qualità	€	€ 12.767,80	€ 20.827,00	€ 21.112,52
		Approvvigionamenti software soddisfatti rispetto alle richieste	N.ro approvvigionamenti software soddisfatti / N.ro approvvigionamenti software richiesti	Dato di Efficacia	%	L'acquisto di software è decentrato per ogni settore, quindi il dato non è attualmente rilevabile	L'acquisto di software è decentrato per ogni settore, quindi il dato non è attualmente rilevabile	non pervengono richieste a questo ufficio
		Contratti di assistenza stipulati	N.ro contratti di assistenza	Dato di Qualità	N.ro	19	17	17
		Spesa complessiva per acquisti hardware	Totale Spesa hardware	Dato di Qualità	€	€ 9.810,76	€ 24.416,00	€ 24.612,57
		Interventi in helpdesk (telefono o teleassistenza)	N.ro interventi in helpdesk	Dato di Qualità	N.ro	10.500,00	10.980,00	11.230,00
		Interventi di assistenza fisici presso le varie sedi	N.ro interventi in sede	Dato di Efficacia	N.ro	980	928	943

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Tempo medio di approvvigionamento software	Tempo medio gg (stima)	Dato di Qualità	gg	non rilevabile da questo ufficio in quanto decentralizzato	non rilevabile da questo ufficio in quanto decentralizzato	N.D
		Tempo medio di approvvigionamento hardware	Tempo medio gg (stima)	Dato di Qualità	gg	non rilevabile da questo ufficio in quanto decentralizzato	non rilevabile da questo ufficio in quanto decentralizzato	N.D
		GB occupati nei server/GB disponibili	GB occupati nei server/GB disponibili	Dato di Qualità	%	85%	75,00%	70%
		Gestione richieste di sicurezza informatica e nuovi progetti	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	N.D	N.D	N.D
		Gestione e sviluppi sistema informativo (nome del prodotto SW)	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	N.D	N.D	N.D
		Spesa per contratti di assistenza	Totale Spesa assistenza	Dato di Qualità	N.ro	104.733,60	98.173,00	-
	Organi Istituzionali	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5	6	6
		Consiglio Comunale	N. consiglieri	Dato di Qualità	N.ro	25	25	25
			N. sedute del consiglio	Dato di Qualità	N.ro	12	12	17
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	18	16	13
		Visite al sito Web Consiglio comunale	N.ro di Accessi	Dato di Qualità	N.ro	6.961,00	9.183,00	11.131,00
		Ordini del giorno e mozioni trattati	N.ro ordini del giorno e mozioni	Dato di Qualità	N.ro	23	33	40
		Interrogazioni trattate	N.ro interrogazioni	Dato di Qualità	N.ro	53	62	32
		Delibere di Giunta trattate	N.ro delibere di Giunta	Dato di Qualità	N.ro	280	293	248
		Atti e Provvedimenti Amministrativi	N. delibere, decreti e ordinanze adottati	Dato di Qualità	N.ro	352	625	772
		Organismo di Valutazione (OIV o altro)	N. di sedute dell'O.I.V. o analogo organismo	Dato di Qualità	N.ro	8	10	9
		Spesa media missioni	Spese missioni / N.ro missioni	Dato di Qualità	€	€ 106,62	€ 352,66	€ 115,85

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Patrocini rilasciati	N.ro patrocini rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	178	121	94
		Tempo medio di pubblicazione degli atti del Consiglio con contenuto dispositivo	Tempo medio intercorrente tra data seduta del Consiglio e pubblicazione delibera	Dato di Qualità	gg	8 gg	8 gg	8 gg
		Delibere di Consiglio trattate	N.ro delibere di consiglio	Dato di Qualità	N.ro	165	180	189
		Rendicontazione Spesa per missioni	Totale Spesa per missioni	Dato di Qualità	€	€ 3.411,63	€ 4.231,92	€ 1.390,30
		Missioni consiglieri/Presidente effettuate	N.ro missioni consiglieri/Presidente	Dato di Qualità	N.ro	1	0	0
		Partecipazione alle sedute di Giunta	N.ro sedute giunta	Dato di Qualità	N.ro	87	80	78
		Tempo medio di pubblicazione degli atti di Giunta	Tempo medio intercorrente tra data seduta di Giunta e pubblicazione delibera	Dato di Qualità	gg	0 gg	0 gg (immediata)	0 gg (immediata)
	Personale	Procedimenti Disciplinari	N. licenziamenti con preavviso	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
			N. licenziamenti senza preavviso	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
			N. procedimenti disciplinari attivati nel corso dell'anno	Dato di Qualità	N.ro	0	2	2
			N. procedimenti disciplinari pendenti al 31/12 a seguito di procedimento penale	Dato di Qualità	N.ro	6	6	7
			N. rimproveri verbali o scritti, multe di importo pari a 4 ore di retribuzione	Dato di Qualità	N.ro	0	1	0
			N. sospensioni dal servizio con privazione della retribuzione da 11 giorni fino ad un massimo di 6 mesi	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
			N. sospensioni dal servizio con privazione della retribuzione fino ad un massimo di 10 giorni	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
			N. totale di procedimenti disciplinari pendenti al 31/12	Dato di Qualità	N.ro	6	6	7
		Dotazione Organica	Dotazione organica personale dirigente	Dato di Qualità	N.ro	4	0	4
			Dotazione organica personale non dirigente	Dato di Qualità	N.ro	162	0	165

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
			N. Dipendenti (Totale)	Dato di Qualità	N.ro	166	167	169
		Costo unitario della funzione di gestione delle risorse umane	Costo del personale addetto alla funzione gestione risorse umane / N. totale dei dipendenti in servizio	Dato di Qualità	€	€ 35.862,00	€ 40.734,00	€ 37.454,60
		Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile	N.ro di dipendenti in lavoro agile e telelavoro / N.ro totale dei dipendenti in servizio	Dato di Qualità	%	25,30%	17,40%	0,50%
		Offerta formativa per dipendente	Ore di formazione erogate / N. totale dei dipendenti in servizio	Dato di Qualità	%	3,40%	2,00%	2,10%
		Tassi di assenza del personale	N.ro di giorni complessivi di assenza del personale	Dato di Qualità	N.ro	508	6.920,00	6.335,00
		Monte ore lavorate	Ore totali lavorate	Dato di Efficacia	N.ro	235.665,00	239.631,00	232.442,00
		Cessazioni per Mobilità del personale	N.ro Cessazioni per Mobilità	Dato di Efficacia	N.ro	1	1	5
		Lavoratori dip. tempo determinato	N.ro lavoratori dip. tempo determinato	Dato di Qualità	N.ro	1	2	3
		Buoni pasto gestiti annualmente	N.ro buoni pasto gestiti annualmente	Dato di Efficacia	N.ro	8.837,00	8.959,00	8.366,00
		Lavoratori dip. tempo indeterminato	N.ro lavoratori dip. tempo indeterminato	Dato di Qualità	N.ro	166	167	169
		Ore di assenza del personale	N.ro Totale Ore di assenza	Dato di Qualità	N.ro	8.680,00	3.341,00	4.749,00
		Predisposizione DM10 e F24 per INPS	N.ro documenti per INPS	Dato di Qualità	N.ro	24	24	24
		Progressioni orizzontali	N.ro progressioni orizzontali	Dato di Qualità	N.ro	0	0	1
		Pratiche pensioni definite	N.ro pratiche pensioni	Dato di Qualità	N.ro	7	5	3
		Costo totale del personale	Totale Spesa per personale	Dato di Qualità	€	€ 7.526.999,00	€ 7.562.694,00	€ 7.254.985,04
		Cedolini elaborati	N.ro cedolini elaborati	Dato di Qualità	N.ro	2.056,00	2.112,00	2.081,00
		Pratiche infortuni ed esoneri effettuate	N.ro pratiche infortuni ed esoneri	Dato di Qualità	N.ro	8	3	4
		Pensionamenti anno corrente	N.ro pensionamenti	Dato di Qualità	N.ro	N.D	-	-
		Turn over del personale	N.ro persone assunte/N.ro di personale in uscita	Dato di Efficacia	N.ro	1,9	77,7	1

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Personale che ha prestato servizio in Smart Working	N.ro dipendenti in smart Working	Dato di Qualità	N.ro	42	29	86
		Visite fiscali a seguito decreto 112/2008	N. visite fiscali richieste	Dato di Qualità	N.ro	8	7	7
		Relazioni Sindacali	N. incontri sindacali (contrattazione, concertazione, informazione)	Dato di Qualità	N.ro	10	8	4
	Personale - Azioni Positive	Monitorare l'efficacia delle azioni dell'amministrazione a favore dell'uguaglianza di genere	% di giornate di congedo parentale usufruite per genere (esclusa la maternità obbligatoria) Femminile sul totale	Dato di Qualità	%	66,00%	64,00%	-
			% Dirigenti per genere Femminile	Dato di Qualità	%	25,00%	25,00%	-
			% Personale per genere Femminile sul totale	Dato di Qualità	%	52,40%	51,50%	-
			% Posizioni Organizzative per genere Femminile	Dato di Qualità	%	53,90%	53,80%	-
			% richieste di accesso al lavoro agile per genere Femminile sul totale delle richieste	Dato di Qualità	%	83,30%	79,30%	-
			% richieste di part time per genere Femminile sul totale delle richieste	Dato di Qualità	%	66,70%	0,00%	-
			% richieste di ricorso alla Legge 104 per genere Femminile sul totale delle richieste	Dato di Qualità	%	65,30%	63,30%	-
			Retribuzione media per genere Femminile	Dato di Qualità	€	€ 37.355,00	€ 40.590,00	-
	Personale - Lavoro Agile	Salute organizzativa- Coordinamento organizzativo del lavoro agile e Implementazione lavoro agile	% giornate lavoro agile	Dato di Qualità	%	2,40%	5,20%	-
			% lavoratori agili effettivi	Dato di Qualità	%	-	17,40%	-
			help desk dedicato	Dato di Qualità	SI/NO	NO	N.D	-
			lavoratori agili effettivi	Dato di Qualità	%	25,30%	-	-
			livello di soddisfazione sul lavoro agile tramite questionari	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	-
			Salute organizzativa- Programmazione per obiettivi/processi	% di dirigenti/posizioni organizzative che adottano un approccio per obiettivi e/o per progetti in relazione al lavoro a distanza	Dato di Qualità	%	N.D	N.D

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
			% di lavoratori che lavorano per obiettivi tramite progetti di lavoro a distanza	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	-
		Salute digitale- Analisi dettagliata delle attuali dotazioni informatiche hardware, individuazione dei fabbisogni e incentivazione del processo di transizione al digitale mediante l'informatizzazione delle procedure e l'ampliamento della dotazione informatica dell'ente	% applicativi consultabili in lavoro agile	Dato di Qualità	%	100,00%	N.D	-
			% banche dati consultabili in lavoro agile	Dato di Qualità	%	100,00%	N.D	-
			% lavoratori dotati di dispositivi forniti dall'Ente / lavoratori a distanza totali	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	-
			% processi digitalizzati	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	-
			presenza sistema VPN o di connessione da remoto ai server dell'Ente	Dato di Qualità	SI/NO	N.D	N.D	-
			Presenza sistemi di collaboration	Dato di Qualità	SI/NO	N.D	N.D	-
			Salute finanziaria- Costi e investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali	€ per investimenti in digitalizzazioni di servizi, progetti e processi	Dato di Qualità	€	N.D	N.D
		€ per investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile		Dato di Qualità	€	N.D	N.D	-
		Salute professionale- Percorso formativo rivolto ai dipendenti (responsabili e collaboratori) che hanno adottato il lavoro agile come modalità alternativa di svolgimento della prestazione, finalizzato allo sviluppo delle competenze digitali, organizzative e manageriali che porti a maggiore responsabilizzazione individuale e autonomia	% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	-
			% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile e di soft skills	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	-
		Salute professionale- Piano formativo a supporto del lavoro agile: attività di formazione e coaching rivolte ai dirigenti e incaricati di PO	% dirigenti/po che hanno partecipato a corsi su competenze direzionali	Dato di Qualità	%	N.D	N.D	-
		Salute finanziaria- Costi e investimenti in formazione	€ per formazione relativa a competenze funzionali al lavoro agile	Dato di Qualità	€	N.D	N.D	-
	Personale - Salute Organizzativa	Età media del personale dipendente	Somma. Età/N.ro dipendenti (TD+TI)	Dato di Qualità	N.ro	52,2	50,6	51,8
		Distribuzione del personale non dirigente per genere	N.ro donne/N.ro dipendenti (TD+TI)*100	Dato di Qualità	%	52,40%	51,50%	49,40%

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021	
		Incidenza dirigenti sul totale dipendenti	N.ro posiz.dirig. (escluso extra dot. e SG) / N.ro dip * 100 (TI+TD)	Dato di Qualità	%	2,40%	1,80%	2,30%	
		Dipendenti ogni 1000 abitanti	N.ro dipendenti/N.ro abitanti*1000	Dato di Qualità	N.ro	5,4	5,5	5,6	
		Distribuzione figure apicali per genere (Dir+AP-PO)	N.ro apicali donne (incluso SG)/N.ro apicali *100	Dato di Qualità	%	44,40%	50,00%	50,00%	
		Flessibilità dei rapporti di lavoro	N.ro C.T.Det./N.ro dipendenti	Dato di Qualità	%	0,61%	1,20%	1,70%	
		Incidenza personale part-time	N.ro part-time/N.ro dip.*100	Dato di Qualità	%	5,40%	6,00%	6,40%	
	Protocollo	Protocolli registrati	N. Atti Protocollati in Entrata		Dato di Qualità	N.ro	37.580,00	39.908,00	33.685,00
			N. Atti Protocollati in Uscita		Dato di Qualità	N.ro	20.005,00	19.192,00	16.603,00
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	652	3.554,00	492	
		Grado Utilizzo PEC in Uscita	N.ro PEC in uscita / N.ro protocolli in uscita (%)	Dato di Efficacia	%	69,80%	66,40%	66,52%	
		Corrispondenza spedita	N.ro corrispondenza	Dato di Qualità	N.ro	55000 ca	50000 ca	11500 ca	
		Registrazioni PEC in Entrata	N.ro PEC in entrata	Dato di Qualità	N.ro	30.049,00	31.897,00	26.724,00	
		Registrazioni PEC in Uscita	N.ro PEC in uscita	Dato di Qualità	N.ro	13.964,00	12.744,00	11.045,00	
		Addetti al Servizio "Archivio"	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	1	2	3	
		Grado Utilizzo PEC in Entrata	N.ro PEC in entrata / N.ro protocolli in entrata (%)	Dato di Efficacia	%	79,96%	79,90%	79,34%	
	Segreteria e Affari Generali	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	17	13	18	
		Determine archiviate e passate in pubblicazione	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	2.594,00	2.418,00	2.550,00	
		Gestione delle iniziative di formazione in tema di anticorruzione a supporto del Segretario generale (come previsto dal Piano anticorruzione)	N.ro Corsi	Dato di Qualità	N.ro	4	5	13	

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Notifiche effettuate da Messi	N. notifiche effettuate	Dato di Qualità	N.ro	1.344,00	1.377,00	925
		Attività di segreteria del Nucleo di Valutazione (convocazioni, invio materiali, conservazione dei verbali)	N.ro notifiche	Dato di Qualità	N.ro	31	20	29
	Staff e Comunicazione	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	4	4	4
		Aggiornamenti rassegna stampa on-line	Frequenza aggiornamenti rassegna stampa on-line	Dato di Qualità	N.ro	giornaliera	giornaliera	giornaliera
		Comunicati e conferenze stampa	N.ro comunicati+conferenze stampa	Dato di Qualità	N.ro	390	400	379
		Interpellanze soddisfatte rispetto alle interpellanze pervenute	N.ro interpellanze soddisfatte/N.ro interpellanze pervenute	Dato di Efficacia	%	13,00%	74,00%	50,00%
		Risposte al Centralino	N.ro risposte	Dato di Qualità	N.ro	30.000,00	32.500,00	32.000,00
		Attivazione delle campagne di informazione	N.ro Campagne attivate	Dato di Qualità	N.ro	270	250	160
		Eventi istituzionali realizzati	N.ro eventi istituzionali realizzati	Dato di Qualità	N.ro	32	24	20
		Partecipazione a manifestazioni di rappresentanza	N.ro manifestazioni di rappresentanza	Dato di Qualità	N.ro	160	160	150
		Giornalisti accreditati	N.ro giornalisti accreditati	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
		Giornalisti presenti a conferenza stampe	Giornalisti presenti (media stima)	Dato di Efficacia	N.ro	8	10	10
		Gestione degli interventi sui Social come: Facebook e Twitter	Numero di risposte	Dato di Qualità	ore	1.300,00	1.200,00	1.100,00
		Attività di gestione delle trasferte del Sindaco (organizzazione incontri, acquisto titoli di viaggio, prenotazione alberghi, rendicontazione delle spese sostenute)	N.ro trasferte	Dato di Qualità	N.ro	20	15	10
		Programmazione dell'agenda del sindaco con attività di coordinamento e gestione delle richieste di incontro con soggetti interni ed esterni	Richieste evase	Dato di Efficienza	N.ro	120/mese	120/mese	1.100,00
		Relazioni e contatti con i cittadini per richieste appuntamenti, richieste informazioni e segnalazioni	N.ro Richieste	Dato di Qualità	N.ro	900	850	1.700,00
	Statistica	Predisposizione atti per organizzazione e invio statistiche	N.ro atti predisposti	Dato di Qualità	N.ro	70	70	70

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
			N.ro di statistiche inviate	Dato di Qualità	N.ro	65	65	65
	URP	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2	2
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	0	0	2
		Telefonate gestite dagli addetti	Totale telefonate	Dato di Efficacia	N.ro	16.000,00	13.000,00	12.000,00
		Accessi allo sportello	N.ro accessi allo sportello	Dato di Qualità	N.ro	6.950,00	4.500,00	3.200,00
		Utenti che seguono i canali social	N.ro followers	Dato di Qualità	N.ro	17.864,00	17.698,00	16.820,00
Servizio Ragioneria		Bilancio e contabilità	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	3,7	3,5
	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute		N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	4	3	4
	Tempestività dei pagamenti		Somma per ogni fattura i giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura o richiesta equivalente moltiplicato per l'importo dovuto/Totale Somma degli importi pagati per le fatture	Dato di Qualità	N.ro	-5,5	-0,1	6,1
	Prelievi dal fondo di riserva		N.ro prelievi fondo di riserva	Dato di Qualità	N.ro	5	2	4
	Rispetto dei termini presentazione dichiarazioni e versamenti imposte		Rispetto termini [S/N]	Dato di Qualità	[S/N]	SI	SI	s
	Indice Tempestività dei pagamenti		Indice Tempestività dei pagamenti [Giorni]	Dato di Qualità	gg	-3	13,1	6,1
	Pareri contabile di attestazioni di copertura finanziaria		N.ro pareri contabili	Dato di Qualità	N.ro	445	473	437
	Sedute collegio dei Revisori dei conti		N.ro sedute collegio dei Revisori	Dato di Qualità	N.ro	25	23	30
	Gestione economico-finanziaria delle società partecipate		Atti elaborati (determinazioni / deliberazioni / riferimenti) [Num.]	Dato di Qualità	N.ro	7	6	8
	Rispetto termini di approvazione bilancio e rendiconto		Rispetto termini [S/N]	Dato di Qualità	[S/N]	SI	SI	S

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Reversali di cassa Effettuati	N.ro reversali di cassa	Dato di Qualità	N.ro	7.081,00	5.235,00	4.535,00
		Tempo medio intercorrente tra data ricezione fattura e inserimento in contabilità	Tempo medio [Giorni]	Dato di Efficacia	gg	0,9	2	0,6
		Variazioni di PEG Effettuate	N.ro variazioni di PEG	Dato di Qualità	N.ro	71	70	73
		Sedute in commissione consiliare	N.ro sedute commissione	Dato di Qualità	N.ro	11	9	13
		Nuove pratiche di Mutuo	N.ro nuove pratiche	Dato di Qualità	N.ro	3	3	2
		Società controllate	N.ro società controllate	Dato di Qualità	N.ro	2	2	2
		Variazioni di Bilancio Effettuate	N.ro variazioni di bilancio	Dato di Qualità	N.ro	14	21	11
		Verifiche di Cassa Effettuate	N.ro verifiche di cassa	Dato di Qualità	N.ro	4	4	4
		Impegni effettuati	N.ro impegni	Dato di Qualità	N.ro	2.179,00	2.187,00	2.320,00
		Tempo medio intercorrente tra liquidazione e pagamento	N.ro Giorni	Dato di Efficacia	gg	6,8	9	13,1
		Accertamenti di Entrata Effettuati	N.ro Accertamenti	Dato di Qualità	N.ro	804	637	571
		Mutui in essere	N.ro mutui in essere	Dato di Qualità	N.ro	159	156	152
		Indice Tempestività dei pagamenti di spese in c/capitale	Tempestività dei pagamenti [Giorni]	Dato di Qualità	gg	-10,3	-0,1	20,5
		Referti inviati alla Corte dei Conti	N.ro referti inviati	Dato di Qualità	N.ro	4	1	1
		Fatture pervenute nell'anno	N.ro fatture registrate	Dato di Qualità	N.ro	5.335,00	7.012,00	6.327,00
		Mandati effettuati	N.ro mandati effettuati	Dato di Qualità	N.ro	7.571,00	5.629,00	7.571,00
	Controllo di Gestione	Indicatori Piano Performance monitorati	N.ro Indicatori monitorati	Dato di Qualità	N.ro	266	207	214
		Obiettivi Piano Performance monitorati	N.ro Obiettivi monitorati	Dato di Qualità	N.ro	189	150	144
	Economato	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	1,5	1,5	1,5
		Registrazioni servizio economato	N.ro registrazioni servizio economato	Dato di Qualità	N.ro	307	284	245

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Spese complessive liquidate per cassa economale	Spese complessive liquidate per cassa economale	Dato di Qualità	€	€ 50.096,78	€ 51.280,62	€ 46.926,02
		Richieste di approvvigionamento pervenute all'economato	N.ro richieste pervenute	Dato di Qualità	N.ro	200	200	200
		Acquisti a seguito gara	N.ro acquisti	Dato di Qualità	N.ro	26	33	13
		Contratti di assicurazione stipulati	Contratti di assicurazione stipulati	Dato di Qualità	N.ro	12	10	10
		Importo totale acquisti tramite CONSIP	Importo totale acquisti tramite CONSIP	Dato di Qualità	€	€ 13.000,00	€ 125.000,00	€ 130.000,00
		Acquisti economato effettuati a seguito buono d'ordine	N.ro acquisti	Dato di Qualità	N.ro	85	53	33
		Ammontare spese per attrezzature ed arredi	Totale Spese	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 1.488,00	€ 0,00
		Ammontare spese per beni di consumo (cancelleria e stampati) per Dipendente	Ammontare spese per beni di consumo (cancelleria e stampati)/N.ro dipendenti	Dato di Qualità	€	€ 81,16	€ 79,72	€ 70,90
		Entrate complessive riscosse per cassa economale	Entrate complessive riscosse per cassa economale	Dato di Qualità	€	€ 50.698,92	€ 51.002,64	€ 31.688,04
		Ricevute emesse per servizio fotocopie	N.ro ricevute emesse	Dato di Qualità	N.ro	0	0	1
		Posizioni assicurate	N.ro Posizioni assicurate	Dato di Qualità	N.ro	545	545	545
		Oggetti ritrovati	Pratiche pubblicate	Dato di Qualità	N.ro	8	5	11
		Ammontare complessivo delle spese per beni di consumo (cancelleria e stampati)	Totale spese per beni di consumo	Dato di Qualità	€	€ 13.472,72	€ 13.393,01	€ 12.193,94
	Parco Auto	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
		Spesa complessiva per assicurazioni	Totale Spesa	Dato di Qualità	€	€ 24.711,13	€ 44.894,00	€ 43.138,69
		Spesa per assicurazioni per autoveicoli	Spesa per autoveicoli	Dato di Qualità	€	€ 10.092,47	€ 8.396,94	€ 12.047,49
		Spesa per assicurazioni per ciclomotori	Spesa per ciclomotori	Dato di Qualità	€	€ 1.416,10	€ 372,55	€ 774,58
		Spesa per assicurazioni per altri veicoli	Spesa per altri veicoli	Dato di Qualità	€	€ 13.202,56	€ 36.124,51	€ 30.316,62
Servizio Tributi	Tributi	Gestione imposta di soggiorno	N.ro strutture esaminate	Dato di Efficacia	N.ro	218	191	209

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
			N.ro dichiarazioni e riversamenti delle strutture esaminate	Dato di Efficacia	N.ro	592	520	482
		Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	6	6	6
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	5	6	8
		Utenti IMU iscritti	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	11.233,00	11.966,00	11.000,00
		Utenti sgravati e/o rimborsati	N.ro utenti sgravati e/o rimborsati	Dato di Qualità	N.ro	16	33	23
		Utenti TARI iscritti a ruolo	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	15.619,00	15.094,00	15.430,00
		Gestione concessione del servizio Pubblicità e Affissioni	Versamenti del concessionario verificati/versamenti ricevuti	Dato di Efficienza	%	0,00%	0,00%	0,00%
		Utenti IMU compresi prima casa	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	18.113,00	18.153,00	22.987,00
		Utenti imposta di COSAP (temporanea e permanente)	N. contribuenti COSAP	Dato di Qualità	N.ro	371	384	340
		Gestione servizio di riscossione illuminazione	N.ro ruoli di pagamento annuale predisposti	Dato di Qualità	N.ro	2.947,00	3.263,00	3.341,00
		Utenti imposta di soggiorno	N. contribuenti imposta di soggiorno	Dato di Qualità	N.ro	218	187	176
Ufficio di Settore	Appalti		% Affidamenti sul Totale Ente	Dato di Qualità	%	20,54%	20,76%	-
		Procedure di affidamento complessive espletate nell'anno	N.ro Totale Affidamenti	Dato di Qualità	N.ro	160	163	144
	Totale Importo aggiudicato		Dato di Qualità	€	€ 1.433.546,79	€ 875.742,45	-	
	Totale Soggetti Aggiudicatari, univoci		Dato di Qualità	N.ro	92	91	-	
	% Affidamento Diretto		Dato di Qualità	%	83,75%	91,41%	-	
	Analisi per Tipologia di Procedure di Affidamento rispetto al totale espletate dal Settore	% Affidamento Diretto a Società in House	Dato di Qualità	%	6,25%	3,07%	2,10%	
		% Procedura Negoziata/Aperta	Dato di Qualità	%	10,00%	5,52%	20,10%	
		Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP, MEPA e/o altre Piattaforme digitali certificate	Numero acquisti effettuati tramite piattaforme digitali certificate/Totale Acquisti	Dato di Qualità	%	43,13%	25,00%	35%

3.2 SETTORE SOCIALE - CULTURA - TURISMO

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative	Edilizia Agevolata	Alloggi di Edilizia Agevolata	N. alloggi di edilizia popolare assegnati nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	5		4
			N. alloggi di edilizia popolare occupati abusivamente	Dato di Qualità	N.ro	0		0
		Alloggi Edilizia Agevolata in dotazione	Totale alloggi	Dato di Qualità	N.ro	306		308
		Incremento disponibilità nuovi alloggi IERP	Totale alloggi anno corrente-Totale alloggi anno precedente	Dato di Efficacia	N.ro	0		0
		Turn-over alloggi disponibili	Totale alloggi disponibili	Dato di Efficacia	N.ro	3		6
		Alloggi assegnati	Totale alloggi assegnati	Dato di Efficacia	N.ro	5		4
	Famiglia/Adulti	Prestazioni integrative adulti	N. adulti in difficoltà assistiti	Dato di Qualità	N.ro	1.998,00		1.926,00
			N. disabili assistiti	Dato di Qualità	N.ro	125		131
		Utenti beneficiari di contributi o voucher le l'inserimento lavorativo	N.ro Utenti/Aziende in cui si è attuato l'inserimento	Dato di Qualità	N.ro	54		43
		Nuove segnalazione utenti al Servizio Sociale professionale	N.ro segnalazioni raccolte dalla segreteria	Dato di Qualità	N.ro	75		81
		Progetti del terzo settore su azioni specifiche	N.ro Associazioni coinvolte	Dato di Qualità	N.ro	11		7
		Contributi economici ordinarie e straordinari concessi	N.ro Utenti/famiglie	Dato di Qualità	N.ro	171	105	154
		Progettazioni specifiche: EX SPRAR n.ro beneficiari accolti	N.ro beneficiari accolti	Dato di Qualità	N.ro	40		40
		Progettazioni specifiche: CAV - intervento di Zona	N. contatti	Dato di Qualità	N.ro	221 colloqui- 17 prese in carico		N.D
		Utenti adulti disabili che beneficiano del Trasporto Sociale	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	34		53
		Contributi per integrazioni rette presso strutture per adulti disabili	N.ro contributi erogati	Dato di Qualità	N.ro	4		7
		Nuclei familiari seguiti dal servizio	N.ro totale Nuclei familiari	Dato di Efficacia	N.ro	1.472,00		1.835,00

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Contributi economici per bollette	N. contributi erogati	Dato di Qualità	N.ro	295		165
	Famiglia/anziati	Contributi per integrazioni rette presso strutture per non autosufficienti	N.ro contributi erogati	Dato di Qualità	N.ro	11		9
		Utenti assistenza domiciliare- Intervento a gestione associata	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	30		25
		Presenza degli anziani non autosufficienti nei centri diurni	N.ro anziani nei centri diurni	Dato di Qualità	N.ro	28		28
		Progettazioni specifiche: HCP prestazioni integrative anziani - Intervento di Zona	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	145		186
		Famiglia/Minori	Minori in comunità residenziale socioeducativa	N.ro minori in comunità	Dato di Efficacia	N.ro	4	
	Affidi in essere		N.ro affidi in essere	Dato di Qualità	N.ro	4		5
	Adozioni gestite		N.ro adozioni gestite	Dato di Qualità	N.ro	3		3
	Utenti minori nell'area della tutela dei minorenni e delle famiglie seguiti su indicazione del Tribunale		N.ro minori seguiti	Dato di Efficacia	N.ro	84		85
	Assistenza domiciliare gestione associata		N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	63		73
	Utenti minori disabili in assistenza scolastica gestione associata		N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	140	-	122
	Ore medie di assistenza domiciliare settimanali		Media ore per assistenza	Dato di Qualità	ore	4		3
	Ore medie di assistenza scolastica settimanali		Media ore per assistenza	Dato di Qualità	ore	4		4
	Utenti minori disabili che beneficiano del Trasporto Sociale		N.ro Utenti/famiglie	Dato di Qualità	N.ro	5		5
	Contributi per famiglie numerose - Intervento di Zona		N.ro domande soddisfatte	Dato di Qualità	N.ro	34		29
	Autorizzazioni all'accesso al beneficio Assegno di Maternità DL 151/01		N.ro domande soddisfatte	Dato di Qualità	N.ro	19		10
	Prestazioni integrative Minori		N. minori assistiti	Dato di Qualità	N.ro			280
	Interventi pronta emergenza famiglie/minori gestione associata		N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	28		13
	Utenza Ludoteca comunale e Laboratorio di aiuto compiti		Totale utenti	Dato di Qualità	N.ro	171	130	130

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
	Giovani	Visitatori sito web Informagiovani (visualizzazioni di pagina)	Totale accessi	Dato di Qualità	N.ro			37.562,00
		Ore di apertura settimanale sportello INFORMAGIOVANI	Totale ore settimanali	Dato di Qualità	ore	21	21	21
		Utenza INFORMAGIOVANI	Totale utenti	Dato di Qualità	N.ro	2.889,00		2.263,00
		Elaborazione progettualità specifiche con le scuole	N.ro progetti/laboratori predisposti	Dato di Qualità	N.ro	21		22
		Utenza Centri estivi comunali	Totale utenti	Dato di Efficacia	N.ro	273	240	200
		Utenti dello sportello Informagiovani che richiedono informazioni sul lavoro	N.ro Informazioni su Lavoro/totale utenti	Dato di Efficacia	N.ro	259	-	212
		Progettualità specifiche nell'ambito delle politiche giovanili in ottica di prevenzione (peer to peer, eventi, bandi creatività giovanile)	N.ro progetti/laboratori predisposti	Dato di Qualità	N.ro	11	8	6
		Elaborazione progettualità per il reclutamento di volontari in Servizio Civile	N.ro progetti predisposti	Dato di Qualità	N.ro	12	6	9
		Articoli pubblicati su sito web Informagiovani	N.ro pubblicazioni	Dato di Qualità	N.ro	44	52	90
Servizio Cultura e Sviluppo Economico	Biblioteche	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Efficienza	N.ro	5	5	5
		Giorni di apertura da inizio anno	N.ro giorni aperture	Dato di Qualità	N.ro	251	268	240
		Spese per incremento del patrimonio librario	Totale Costo	Dato di Efficienza	€	€ 20.698,40	€ 19.630,54	€ 28.604,80
		Ore settimanali di apertura al pubblico	Totale ore di apertura	Dato di Qualità	ore	1.880,00	1.938,00	1.820,00
		Libri in prestito presso gli utenti	Totale prestiti	Dato di Qualità	N.ro	7.830,00	6.690,00	5.450,00
		Ingressi alla biblioteca	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	19.270,00	16.250,00	12.530,00
		Consistenza del patrimonio catalogato informaticamente (SBN)	N.ro totale Libri Catalogati	Dato di Outcome	N.ro	2.465,00	3.150,00	1.604,00
		Totale dotazione libraria	Totale dotazione Libri	Dato di Qualità	N.ro	104.043,00	101.578,00	98.428,00
	Cultura	Tasso di copertura delle Associazioni destinatarie di contributi	N.ro associazioni beneficiarie / N.ro domande pervenute	Dato di Efficacia	%	20,00%	36,00%	21,00%
	Media delle contribuzioni ad Associazioni	importo contributi / associazioni beneficiarie	Dato di Efficienza	€	€ 6.300,00	€ 3.362,50	€ 3.166,60	

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Manifestazioni culturali organizzate rispetto a quelle programmate	manifestazioni organizzate / manifestazioni programmate	Dato di Efficacia	%	1,00%	100,00%	100%
		Contributi erogati rispetto a quelle finanziate a bilancio	importo contributi erogati/Disponibilità a bilancio	Dato di Efficienza	%	0,00%	0,00%	0,00%
		Gestione pratiche di richiesta contributo e contratti di sponsorizzazione e produzione di rendicontazioni	N.ro contributi	Dato di Qualità	N.ro	25	30	30
		Archivio Storico - ricerche per conto di enti e uffici anche esterni all'amministrazione comunale	N.ro ricerche	Dato di Qualità	N.ro	3	5	4
		Archivio Storico - raccolta informazioni per richieste di accesso agli atti	N.ro accessi	Dato di Qualità	N.ro	6	4	5
		Archivio Storico - verifiche periodiche sullo stato di conservazione della documentazione	N.ro Verifiche	Dato di Qualità	N.ro	12	12	8
		Monitoraggio delle comunicazione con gli utenti sull'attività culturale rivolta al pubblico tramite i siti web dei Musei ed altri soggetti e tramite i profili Facebook ed Instagram	N.ro Report	Dato di Qualità	N.ro	12	10	12
		Redazione rendiconti riguardanti contributi di istituzioni pubbliche, Enti e di sponsor privati	Totale somme rendicontate	Dato di Qualità	€	€ 126.000,00	€ 136.500,00	€ 93.828,75
		Attività per iniziative divulgative come convegni, presentazioni di restauri, conferenze e mostre temporanee, realizzati in luoghi e spazi della città	N.ro giorni di apertura delle iniziative	Dato di Qualità	N.ro	20	12	10
		Gestione dell'elenco comunale delle forme associative-area attività culturali e loro Indirizzario	N.ro Associazioni	Dato di Qualità	N.ro	25	25	N.D
		Collaborazione all'organizzazione di manifestazioni culturali	N.ro collaborazioni	Dato di Qualità	N.ro	15	20	25
		Manifestazioni culturali organizzate in forma diretta	N.ro eventi organizzati	Dato di Qualità	N.ro	20	22	20
	Eventi	Attività culturali nei diversi settori organizzati o patrocinati dall'ente	N. biblioteche, mediateche ed emeroteche	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
N. eventi culturali organizzati direttamente o patrocinati dall'ente			Dato di Qualità	N.ro	40	40	50	
Affluenza di visitatori agli eventi culturali		N.ro visitatori	Dato di Qualità	N.ro	20.000,00	20.000,00	23.000,00	

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Istituzioni, enti, associazioni coinvolte negli eventi	N.ro totale di coinvolti	Dato di Qualità	N.ro	20	25	20
		Sponsor di Eventi culturali	N.ro sponsor	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Richieste concessioni d'uso di sale e luoghi	N.ro permessi rilasciati / N.ro richieste concessioni d'uso pervenute	Dato di Efficacia	N.ro	3	6	6
		Iniziative ricreative estive gestite	N.ro iniziative	Dato di Qualità	N.ro	4	5	4
		Manifestazioni patrocinate	N.ro manifestazioni patrocinate	Dato di Qualità	N.ro	20	25	10
		Apertura delle posizioni SIAE, compilazione, distribuzione e raccolta dei programmi musicali, restituzione alla SIAE e liquidazione fatture	N.ro Pratiche	Dato di Qualità	N.ro	2	1	1
		Coordinamento e realizzazione grandi eventi annuali e iniziative estive realizzati da soggetti terzi	N.ro Eventi	Dato di Qualità	N.ro	2	4	2
		Assistenza agli organizzatori ai fini del montaggio del palco e trasporto materiali	N.ro interventi	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
		Manifestazioni organizzate in forma diretta	N.ro eventi organizzati in forma diretta	Dato di Qualità	N.ro	2	3	2
	Musei	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	7	8	8
	Musei	Giorni di apertura da inizio anno	N.ro giorni aperture	Dato di Qualità	N.ro	361	361	213
	Musei	Eventi complessivi Realizzati	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	11	3	2
	Musei	Incremento del patrimonio culturale	N.ro opere acquisite	Dato di Qualità	N.ro	N.D	0	4
	Musei	Ingressi in altri spazi gestiti dalla Gubbio Cultura Multiservizi	N.ro Totale biglietti emessi	Dato di Qualità	N.ro	7.072,00	6.016,00	23.247,00
	Musei	Partecipanti attività didattiche musei	N.ro partecipanti attività didattiche musei	Dato di Qualità	N.ro	416	382	0
	Musei	Progetti di ricerca scientifica terminati	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	5	3	3
	Musei	Utenti delle visite guidate a Musei	Totale visitatori/N.ro guide effettuate	Dato di Efficacia	%	2129/134	519/35	0,00%
	Musei	Restauri/manutenzione/interventi per apparati espositivi effettuati	N.ro totale interventi/ N.ro totale Previsti	Dato di Efficacia	%	1,00%	70,00%	6,00%

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Ingressi di Classi e Gruppi non scolastici	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	5.274,00	7.926,00	3.320,00
		Tasso di variazione degli Ingressi visitatori complessivi rispetto anno precedente - CON MOSTRE TEMPORANEE MUSEO CIVICO (varie biglietterie)	Totale biglietti emessi anno Corrente/Totale biglietti anno Precedente (varie biglietterie)	Dato di Efficacia	N.ro	N.D	46323/26791	23247/21127
		Incasso complessivo	totale Incasso alla data	Dato di Qualità	€	€ 281.015,00	€ 132.771,00	€ 154.923,00
		Strutture di valorizzazione dei beni di interesse storico e culturale gestite (direttamente o indirettamente)	N. strutture musei, mostre permanenti, gallerie e pinacoteche	Dato di Qualità	N.ro	4	4	2
		Ingressi visitatori nell'anno corrente - SOLO BIGLIETTERIA MUSEO CIVICO PALAZZO DEI CONSOLI	Totale biglietti emessi anno Corrente	Dato di Efficacia	N.ro	47.068,00	38.912,00	-
		Tasso di variazione degli Ingressi visitatori rispetto anno precedente - SOLO BIGLIETTERIA MUSEO CIVICO PALAZZO DEI CONSOLI	Totale biglietti emessi anno Corrente/Totale biglietti anno Precedente (solo biglietteria Palazzo dei Consoli)	Dato di Efficacia	%	47068,00%	67,40%	-
	Sviluppo Economico	Sostegno alla creazione e allo sviluppo d'impresa	Progetti presentati della "filiera corta"	Dato di Qualità	N.ro	0	1	1
Supporto alle attività di promozione/valorizzazione del territorio (manifestazioni, fiere, mostre ecc....) e delle aree di interesse commerciale			Dato di Qualità	N.ro	2	2	1	
Servizi di marketing territoriale		Eventi di informazione/formazione sui temi dello sviluppo e dell'autoimprenditorialità	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1	
		Meeting annuali con presenza della città di Gubbio in network nazionali e internazionali	Dato di Qualità	N.ro	0	3	0	
		Partecipazione a campagne promozionali di valorizzazione del territorio	Dato di Qualità	N.ro	1	2	1	
		Partecipazioni a scambi internazionali	Dato di Qualità	N.ro	2	1	1	
		Post pubblicati sui canali social correlati ai siti gestiti	Dato di Qualità	N.ro	0	10	10	
Addetti al Servizio		N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	1	1	2	
Ricerca di finanziamenti Europei, Nazionali e Locali finalizzati alla realizzazione di progetti di		Importo totale dei finanziamenti concessi	Dato di Efficienza	€	€ 375.000,00	€ 170.000,00	€ 300.000,00	

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		sviluppo	Rendicontazioni dei progetti approvate	Dato di Efficienza	N.ro	3	250.000,00	1
		Attività di monitoraggio, rilevazione, ricerche e studi per approfondimenti ed analisi delle opportunità di sviluppo	Rilevazioni e documenti pubblicati	Dato di Efficienza	N.ro	10	0	20
Servizio Turismo e Sport	Randagismo	Canini presenti al canile Sanitario	Totale N.ro cani al 31/12	Dato di Qualità	N.ro	12	24	-
		Grado di adozioni dei Cani	Canini adottati/cani entrati nell'Anno	Dato di Qualità	%	60,40%	63,00%	-
		Canini presenti al canile Rifugio	Totale N.ro cani al 31/12	Dato di Qualità	N.ro	18	23	-
		Canini entrati e gestiti dal canile	Totale N.ro cani Entrati	Dato di Qualità	N.ro	25	129	-
		Canini affidati canile Sanitario	Totale N.ro cani	Dato di Qualità	N.ro	129	81	-
	Sport	Redazione atti amministrativi con relative liquidazioni gestione amministrativo-contabile	N.ro patrocini e contributi concessi dal servizio nel complesso	Dato di Qualità	N.ro	15	N.D	28
			totale contributi concessi	Dato di Qualità	€	€ 60.000,00	N.D	€ 17.500,00
		Collaborazione all'organizzazione di manifestazioni	N.ro collaborazioni organizzazione manifestazioni sportive	Dato di Qualità	N.ro	25	25	22
		Partecipanti alle iniziative o eventi sportivi	N.ro Partecipanti	Dato di Qualità	N.ro	Circa 50.000/60.000	Circa 50.000/60.000	Circa 50.000/60.000
		Gestione delle pratiche amministrative relative alle assegnazioni e alle richieste di manutenzioni con i gestori degli impianti	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	15	15	14
	Turismo	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5	5	10
		Tempo medio di soggiorno in strutture ricettive	Tempo medio di soggiorno	Dato di Qualità	gg	2,3	2,2	2,3
		Flussi turistici Presenze (soggiorno in strutture ricettive)	Totale Presenze	Dato di Qualità	N.ro	248,6	123.586,00	190.538,00
		Flussi turistici Arrivi	Totale Arrivi	Dato di Qualità	N.ro	109,6	56.412,00	83.849,00
Iniziative di promozione turistica		N.ro iniziative turistiche promosse	Dato di Qualità	N.ro	10	7	6	
Presenze turistiche Stranieri		Totale gg di soggiorno	Dato di Qualità	gg	62	34.973,00	35.315,00	
Iniziative di promozione patrocinate		N.ro iniziative turistiche patrocinate	Dato di Qualità	N.ro	30	30	28	

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021	
		Disponibilità di posti letto	N.ro posti letto	Dato di Qualità	N.ro	3.540,00	3.360,00	3.660,00	
Ufficio di Settore	Appalti	% Affidamenti sul Totale Ente		Dato di Qualità	%	37,40%	39,11%	-	
		Procedure di affidamento complessive espletate nell'anno	N.ro Totale Affidamenti		Dato di Qualità	N.ro	291	307	292
			Totale Importo aggiudicato		Dato di Qualità	€	€ 774.171,23	€ 6.187.089,03	-
			Totale Soggetti Aggiudicatari, univoci		Dato di Qualità	N.ro	206	198	-
		Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP, MEPA e/o altre Piattaforme digitali certificate	Numero acquisti effettuati tramite piattaforme digitali certificate/Totale Acquisti		Dato di Qualità	%	9,00%	20,00%	-
		Analisi per Tipologia di Procedure di Affidamento rispetto al totale espletate dal Settore	% Affidamento Diretto		Dato di Qualità	%	97,90%	95,77%	-
			% Affidamento Diretto a Società in House		Dato di Qualità	%	2,00%	0,30%	-
	% Procedura Negoziata/Aperta			Dato di Qualità	%	2,10%	3,91%	-	
	Uffici Giudiziari	Coinvolgimento del comune alla organizzazione degli Uffici giudiziari	N. dipendenti del Comune assegnati agli Uffici giudiziari		Dato di Efficacia	N.ro	2	2	2
		Procedimenti civili iscritti nell'anno	N.ro totale procedimenti depositati		Dato di Efficacia	N.ro	544	398	313
		Procedimenti penali iscritti nell'anno	N.ro totale procedimenti iscritti		Dato di Efficacia	N.ro	22	16	24
		Asseverazioni di perizie	N.ro asseverazioni presentate		Dato di Efficacia	N.ro	40	82	56
Asseverazioni di traduzioni		N.ro asseverazioni presentate		Dato di Efficacia	N.ro	284	265	227	
Ricorsi in appello fuori sede		N.ro ricorsi fuori sede		Dato di Efficacia	N.ro		15	13	

3.3 SETTORE LAVORI PUBBLICI - PATRIMONIO - MANUTENZIONI - AREE INTERNE

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021	
Servizio Gestione e Valorizzazione del Territorio	Cimiteri	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	2	4	0	
		Manutenzione ordinaria dei cimiteri e autorizzazioni per lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria a loculi e tombe e concessione aree cimiteriali	Rapporto fra le somme impegnate (mediante gare o affidamenti diretti) e quelle finanziate a bilancio	Dato di Qualità	%	100,00%	100,00%	100%	
		Controllo sull'attività amministrativa della ditta appaltatrice dei cimiteri	N.ro Controlli	Dato di Qualità	N.ro	6	6	3	
		Cimiteri presenti sul territorio	N. cimiteri	Dato di Qualità	N.ro	28	28	28	
	Manutenzione strade	Manutenzione Ordinaria delle Strade comunali	Interventi eseguiti a seguito delle segnalazioni pervenute		Dato di Efficacia	%	80,00%	75,00%	80%
			Km Strade comunali mantenute		Dato di Qualità	Km	650	650	650
			Rapporto tra le somme impegnate (mediante gare o affidamenti diretti) e quelle messe a disposizione in bilancio		Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100%
			Tempo medio di risposte alle segnalazioni sulla manutenzione strade		Dato di Efficacia	gg	15/30 gg.	15/30 gg.	10 / 15 gg.
		Controllo tecnico dell'efficienza delle strade e relative pertinenze riguardo la segnaletica prescritta, la manutenzione e pulizia delle strade, delle loro pertinenze e arredo, nonché delle attrezzature, impianti e servizi	N.ro relazioni Interventi		Dato di Qualità	N.ro	5	2	3
			N.ro sopraluoghi		Dato di Qualità	N.ro	80	70	80
		Tempo medio di risposte alle segnalazioni sulla manutenzione strade	Tempo medio di risposta in gg		Dato di Efficacia	gg	15/30 gg.	15/30 gg.	10 / 15 gg.
		Strade - progettazione definitiva	Rapporto tra gli importi approvati nei progetti definitivi e gli importi finanziabili a bilancio		Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100%
		Strade - progettazione esecutiva	Rapporto tra gli importi approvati nei progetti esecutivi e gli importi finanziabili a bilancio		Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100%
Strade - direzione lavori e sicurezza nei cantieri Infrastrutture e Mobilità	Rapporto tra pubbliche opere consegnate/Opere Avviate		Dato di Efficacia	%	75,00%	80,00%	80%		

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Strade - progettazione preliminare/progetti di fattibilità	Rapporto tra gli importi approvati nei progetti preliminari e gli importi finanziabili a bilancio	Dato di Efficacia	%	60,00%	60,00%	60%
		Autorizzazioni rilasciate per manomissioni stradali	N.ro autorizzazioni rilasciate	Dato di Qualità	N.ro	10	10	10
		Segnalazioni pervenute per manomissioni stradali	N.ro segnalazioni per manomissioni stradali pervenute	Dato di Qualità	N.ro	10	10	10
		Sopralluoghi effettuati per segnalazioni di manomissioni stradali	N.ro sopralluoghi effettuati	Dato di Qualità	N.ro	10	10	10
		Rifacimento pavimentazioni stradali	totale mq. Pavimentazioni	Dato di Qualità	mq	3.000,00	5.000,00	7.000,00
		Gestione del servizio di pronto intervento	Rapporto tra interventi eseguiti e interventi richiesti	Dato di Efficacia	%	80,00%	80,00%	70%
		Rete stradale urbana comunale gestita	Totali (Km)	Dato di Qualità	Km	300	300	300
		Manutenzione straordinaria per mantenere funzionale all'uso e rispondente alle prescrizioni del Codice della Strada il suolo pubblico	Km Strade comunali mantenute	Dato di Qualità	Km	110	110	110
		Interventi per lavaggio strade	N.ro interventi per lavaggio strade	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Strade comunali lavate	Km di Strade comunali lavate	Dato di Qualità	Km	0	0	0
		Spesa per manutenzione ordinaria strade	Totale spesa impegnata	Dato di Qualità	€	€ 91.689,66	€ 277.000,00	€ 145.000,00
		Spesa per manutenzione straordinaria strade	Totale spesa impegnata	Dato di Qualità	€	€ 389.727,52	€ 775.877,00	€ 210.000,00
		Addetti al Servizio manutenzione strade	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	3	3	4
		Grado di manutenzione ordinaria	Km strade mantenute/Km strade comunali (%)	Dato di Efficacia	%	80,00%	80,00%	80%
		Grado di manutenzione straordinaria	Km di strade mantenute/Km totali strade comunali (%)	Dato di Efficacia	%	80,00%	80,00%	80%
		Tempi di risposta alle segnalazioni su manomissioni stradali	Sopralluoghi effettuati / segnalazioni ricevute (%)	Dato di Efficacia	%	85,00%	85,00%	90%
		Spesa manutenzione ordinaria per Km	Spesa per manutenzione(Impegni) / Km di strade mantenute	Dato di Efficacia	€	€ 141,06	€ 426,15	€ 223,08
		Spesa manutenzione straordinaria per Km	Spesa per manutenzione(impegni)/ Km di strade mantenute	Dato di Efficacia	€	€ 599,58	€ 1.193,65	€ 323,08
		Interventi per pulizia caditoie nell'anno	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	75	80	100

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021	
	Manutenzione verde e spazi pubblici	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2	4	
		Aree verdi attrezzate gestite	N.ro Aree verdi attrezzate e non	Dato di Qualità	N.ro	6	6	6	
		Piante sottoposte a potature nell'anno	N.ro piante sottoposte a potature nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	90	80	100	
		Nuove alberature messe a dimora	N.ro nuove alberature messe a dimora	Dato di Qualità	N.ro	25	20	40	
		Interventi per la pulizia dei greti dei fiumi	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	2	2	2	
		Interventi per la raccolta sfalci e potature	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	6	5	8	
		Segnalazioni pervenute per manutenzione ordinaria aree e parchi	N.ro segnalazioni	Dato di Qualità	N.ro	37	40	50	
		Verde urbano totale (mq)	Verde urbano totale (mq)	Dato di Qualità	mq	N.D	N.D	N.D	
		Iniziative progettuali sviluppate per aree verdi	N.ro Iniziative	Dato di Qualità	N.ro	1	2	2	
		Parchi pubblici e Aree verdi da gestire	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	30	30	30	
		Spesa totale per manutenzione verde in appalto	Spesa Totale	Dato di Qualità	€	€ 103.314,56	€ 129.000,00	€ 15.000,00	
		Spesa totale per manutenzione verde gestione diretta	Spesa Totale	Dato di Qualità	€	€ 18.202,24	€ 23.000,00	€ 20.000,00	
		Tagli erba all'anno	Totale tagli erba	Dato di Qualità	N.ro	6	6	6	
		Interventi a tutela di aree di interesse ambientale	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	3	3	3	
		Parchi naturali comunali	N.ro Parchi naturali comunali	Dato di Qualità	N.ro	4	4	4	
		Aree naturali protette gestite	N.ro aree naturali protette	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0	
		Manutenzioni Edifici Pubblici	Manutenzione ordinaria del patrimonio comunale esistente affidato a ditte esterne	Importo affidamenti esterni	Dato di Qualità	€	€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 80.000,00
				N.ro appalti esternalizzati	Dato di Qualità	N.ro	3	3	3
	Addetti al servizio manutenzioni		N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2	5	
	Manutenzioni effettuate per addetto		N.ro Manutenzioni effettuate/ addetti	Dato di Efficacia	N.ro	80	80	120	

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021	
		Collaudi Effettuati (inclusi certificati di regolare esecuzione)	N.ro collaudi	Dato di Qualità	N.ro	5	0	2	
		Tempo di risposta rispetto richiesta di intervento	tempo di risposta rispetto richiesta di intervento	Dato di Efficacia	gg	10/15 gg.	10/15 gg.	10 / 15 gg.	
		Edifici con Certificati prevenzione incendi	N.ro Certificati prevenzione incendi presenti	Dato di Qualità	N.ro	15	15	15	
	Manutenzioni Edifici Scolastici	Edifici scolastici costruiti con criteri antisismici	N.ro Edifici antisismici / totale edifici scolastici	Dato di Qualità	%	4,00%	2,00%	2,00%	
		Edifici scolastici con strutture sportive	N.ro Edifici scolastici con strutture sportive	Dato di Qualità	N.ro	6	6	6	
		Edifici scolastici gestite	N.ro Edifici	Dato di Qualità	N.ro	25	25	25	
		Sopralluoghi e verifiche tecniche sugli edifici pubblici sullo stato delle strutture, dei componenti edilizi (pareti, coperture, serramenti, ed opere di finitura varie), al funzionamento delle reti impiantistiche e delle condizioni igienico-sanitarie	N.ro sopralluoghi	Dato di Qualità	N.ro	30	35	40	
		Manutenzione ordinaria del patrimonio comunale eseguita con personale interno	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	18	20	18	
		Importo degli Investimenti di manutenzione ordinaria degli edifici scolastici	Totale investimento	Dato di Efficienza	€	€ 31.000,00	€ 90.000,00	€ 280.000,00	
		Mobilità	Richieste risarcimento danni causati da dissesti stradali pervenute	N.ro Richieste risarcimento	Dato di Qualità	N.ro	74	25	30
		Progettazioni e direzioni lavori	Progetti esecutivi redatti dal personale d'ufficio	N.ro progetti esecutivi redatti	Dato di Qualità	N.ro	10	15	12
	Progettazioni affidate esternamente		N.ro progetti	Dato di Qualità	N.ro	10	30	23	
	Convocazione e gestione conferenze di servizi		N.ro conferenze di servizi	Dato di Qualità	N.ro	0	1	100%	
	Pubblica illuminazione	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2	2	
		Consumo energetico in Kw per pubblica illuminazione	Totale Consumo energetico in Kw	Dato di Qualità	Kwh	2.000.000,00	2.500.000,00	3.000.000,00	
		Nuovi punti luce della pubblica illuminazione installati nell'anno corrente	N.ro Totale punti luce	Dato di Qualità	N.ro	50	100	0	
		Manutenzione dei punti luce pubblica illuminazione	N.ro punti luce mantenuti	Dato di Qualità	N.ro	7.950,00	7.900,00	7.800,00	
		Spesa per manutenzione ordinaria pubblica illuminazione	Totale Spesa per manutenzione ordinaria	Dato di Qualità	€	€ 13.300,00	€ 20.000,00	€ 31.500,00	

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Segnalazioni pervenute su malfunzionamento pubblica illuminazione	N.ro segnalazioni malfunzionamento pubblica illuminazione	Dato di Qualità	N.ro	110	150	200
		Interventi eseguiti a seguito di segnalazioni	N.ro interventi eseguiti	Dato di Qualità	N.ro	105	140	180
		Progetti per manutenzione straordinaria pubblica illuminazione	N.ro progetti per manutenzione straordinaria pubblica illuminazione	Dato di Qualità	N.ro	2	1	0
		Spesa per manutenzione straordinaria pubblica illuminazione	Spesa Totale per manutenzione straordinaria	Dato di Qualità	€	€ 60.000,00	€ 0,00	€ 0,00
		Consumo energetico in Kw per scuole comunali	Consumo energetico in Kw per scuole comunali	Dato di Qualità	Kwh	N.D	N.D	N.D
		Consumo energetico in Kw per edifici comunali adibiti ad Uffici	Totale Consumo energetico	Dato di Qualità	Kwh	N.D	N.D	N.D
		Spesa totale per consumo energetico elettricità	Spesa totale	Dato di Qualità	€	N.D	N.D	N.D
		Spesa totale per consumo energetico per scuole comunali	Spesa totale	Dato di Qualità	€	N.D	N.D	N.D
		Spesa totale per consumo energetico per edifici comunali adibiti ad Uffici	Spesa totale	Dato di Qualità	€	N.D	N.D	N.D
		Spesa totale per pubblica illuminazione (consumi, manutenzione ordinaria e straordinaria)	Spesa totale	Dato di Qualità	€	€ 700.000,00	€ 800.000,00	€ 800.000,00
		Grado di manutenzione punti luce	N.ro punti luce manutenzionati / N.ro punti luce totali (%)	Dato di Efficacia	%	90,00%	85,00%	80%
		Grado di intervento manutenzione ordinaria pubblica illuminazione su segnalazione	N.ro interventi eseguiti/N.ro Segnalazioni (%)	Dato di Efficacia	%	95,00%	95,00%	90%
		Tempo medio di intervento manutenzione ordinaria pubblica illuminazione	Tempo intercorrente tra segnalazione e data dell'intervento risolutivo (in gg)	Dato di Efficacia	gg	10 gg:	10 gg.	15 gg.
		Consumo pro-capite Kw pubblica illuminazione*	Totale Consumo energetico in Kw per pubblica illuminazione / popolazione	Dato di Efficacia	Kwh	66,7	82	97
		Spesa pro-capite per pubblica illuminazione	Spesa totale per pubblica illuminazione / popolazione	Dato di Efficacia	€	€ 23,33	€ 25,81	€ 25,81
		Segnalazioni su malfunzionamento pubblica illuminazione per atti di vandalismo	N.ro Segnalazioni	Dato di Qualità	N.ro	10	15	25
		Punti luce della pubblica illuminazione presenti sul territorio ed attivi	N.ro Totale punti luce	Dato di Qualità	N.ro	7.950,00	7.900,00	7.800,00
	Risparmio Energetico	Consumi energetici diretti (metano) degli edifici comunali	Totale Consumi energetici (mc)	Dato di Qualità	mc	N.D	N.D	N.D

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Ricezione richieste da utenti di accensioni impianti termici in edifici comunali in orari diversi dalle aperture ordinarie	N.ro Richieste	Dato di Qualità	N.ro	20	20	25
		Accertamenti impianti termici	N.ro Accertamenti	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Partecipazione a progetti europei e nazionali sullo sviluppo sostenibile e la riduzione della CO2	N.ro Progetti	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Monitoraggio dei consumi delle forniture di rete e sviluppo di proposte gestionali ed impiantistiche per la loro riduzione e/o riduzione dell'impatto ambientale relativo	N.ro Report	Dato di Qualità	N.ro	0	10	12
		Campagne informative risparmio energetico effettuate	N.ro campagne informative risparmio energetico	Dato di Qualità	N.ro	1	0	N.D
		Verifiche di mercato dell'Energia: studi, analisi tendenze, valutazioni opportunità opzioni di intervento	N.ro Proposte	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Controllo della Qualità dell'aria	N. giornate di limitazione totale o parziale del traffico	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
	Viabilità	Istanze passo carrabile	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	25	33	31
		Autorizzazioni passo carrabile rilasciate	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	25	33	31
		Tempo medio accoglimento istanza passo carrabile	tempo intercorrente tra istanza e autorizzazione (in gg)	Dato di Efficacia	gg	15 gg.	15 gg.	15 gg.
Servizio Programmazione e Salvaguardia del Territorio	Protezione Civile	Interventi per prevenire calamità naturali	N. interventi per prevenire calamità naturali	Dato di Qualità	N.ro	3	1	1
			Spesa sostenuta per programmi di prevenzione di calamità naturali	Dato di Qualità	€	€ 37.484,30	€ 37.764,99	€ 0,00
		Interventi a seguito di calamità naturali	N. interventi a seguito di calamità naturali	Dato di Qualità	N.ro	2	5	5
			Spesa sostenuta per interventi a seguito di calamità naturali	Dato di Qualità	€	€ 319.243,29	€ 51.519,29	€ 0,00
		Servizio pronto intervento per sgombero strade a seguito di calamità	N.ro Interventi	Dato di Efficacia	N.ro	0	1	0
		Interventi per la pubblica incolumità	N.ro Sopralluoghi di pubblica utilità effettuati/ Segnalazioni pervenute	Dato di Qualità	N.ro	28	16	20
		Interventi di Protezione civile al di fuori del territorio comunale	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Addetti alla protezione civile	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5	5	5

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Esercitazioni di protezione civile	N.ro esercitazioni fatte	Dato di Efficacia	N.ro	0	0	0
		Adeguamenti del piano comunale di protezione civile	N.ro Atti	Dato di Efficacia	N.ro	0	1	In corso
		Convenzioni gestite tra associazioni	N.ro Convenzioni	Dato di Qualità	N.ro	1	0	0
		Convenzioni gestite tra istituzioni	N.ro Convenzioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Esercitazioni di protezione civile effettuate	N.ro esercitazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Attività di relazione con l'Agenzia Regionale di Protezione Civile e con la Prefettura ai fini dell'aggiornamento dei protocolli operativi in caso di emergenza	N.ro incontri	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Gestione degli alertamenti (Giallo, arancione e rosso) per l'attivazione delle misure necessarie in relazione allo specifico evento atteso	N.ro Alert	Dato di Qualità	N.ro	37	22	29
		Erogazione contributi al Gruppo comunale Volontari per la Protezione Civile	Totale contributo	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 5.000,00	€ 0,00
		Procedure di affidamenti servizi/forniture per il funzionamento del Centro	N.ro affidamenti	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
Servizio Valorizzazione e gestione del Patrimonio - Istruzione - Trasporto pubblico	Asilo Nido	Strutture asilo nido Comunale e altri servizi 0-36 mesi a gestione diretta tramite appalto	N.ro strutture asilo nido Comunale a gestione diretta	Dato di Qualità	N.ro	6	6	6
		Educatori complessivi per asilo nido (Pubblici)	N.ro Educatori	Dato di Qualità	N.ro	18	28	26
		Giornate medie annue di apertura degli asili a tempo parziale	N.ro giorni	Dato di Qualità	N.ro	218	218	218
		Rapporto tra insegnanti e bambini (Pubblici e privati)	N.ro Insegnanti/N.ro Bambini Iscritti	Dato di Efficacia	%	12,50%	1-8	1-6 per i bambini piccoli 1-8 per i bambini grandi
		Giornate medie annue di apertura degli asili a tempo pieno	N.ro giorni	Dato di Qualità	N.ro	218	218	218
		Servizio di refezione per Bambini frequentanti il tempo parziale	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	53	61	82
		Bambini iscritti Asili nido e altri servizi all'infanzia 0-36 mesi (Pubblici)	N.ro Bambini Iscritti (compresi Primavera e Centro bambini)	Dato di Qualità	N.ro	124	134	129
		Grado di affollamento delle aule	N.ro aule	Dato di Outcome	N.ro	6	6	6 aule
		Riduzioni rette asili nido su base isee	N.ro Bambini Iscritti con riduzione	Dato di Qualità	N.ro	7	7	7 fasce

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Iscritti Asilo nido e altri servizi all'infanzia 0-36 mesi (Pubblici e Privati)	N.ro bambini iscritti	Dato di Qualità	N.ro	186	196	169
		Bambini frequentanti il tempo pieno	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	42	41	35
		Servizio di refezione per Bambini frequentanti il tempo pieno	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	42	41	35
		Disponibilità posti Asili nido (Pubblici e Privati)	N.ro posti solo Asili nido	Dato di Qualità	N.ro	134	134	129
		Personale alle dipendenze del comune presso gli asili nido	N. dipendenti comunali presso asili nido	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
	Mense	Pasti serviti scuola dell'infanzia	N.ro pasti scuola dell'infanzia	Dato di Qualità	N.ro	93.606,00	73.408,00	56.214,00
		Pasti serviti altri ordini di scuola	N.ro pasti altri ordini di scuola	Dato di Qualità	N.ro	45.459,00	57.647,00	52.556,00
		Entrate Riscosse per il servizio mense scolastiche	Totale Riscosso	Dato di Qualità	€	€ 425.362,19	€ 320.131,09	€ 263.043,94
		Grado copertura delle richieste mense scolastiche	Domande soddisfatte/Domande presentate	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100%
		Utenti fruitori di pasti	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	1.816,00	1.730,00	1.352,00
		Totale pasti erogati	N.ro pasti	Dato di Qualità	N.ro	139.065,00	131.055,00	108.770,00
		Famiglie con riduzione retta su base isee per scuole primarie e secondarie di primo grado	N.ro Famiglie	Dato di Qualità	N.ro	937	1.221,00	858
		Famiglie con riduzione retta su base isee (N. famiglie, totale contributi mensa) per scuole primarie e secondarie di primo grado	N.ro Famiglie	Dato di Qualità	N.ro	937	1.221,00	858
	Patrimonio	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	13	0	2
		Spesa per energia elettrica al metro quadro sul patrimonio dell'ente utilizzato	Costo per energia elettrica / N. di metri quadri patrimonio	Dato di Qualità	€	N.D	N.D	€ 1.640,00
		Ammontare locazioni passive	N.ro locazioni passive	Dato di Qualità	N.ro	3	4	6
		Ammontare locazioni attive	N.ro locazioni attive	Dato di Qualità	N.ro	9	6	16
		Acquisizioni beni immobili	N.ro Acquisizioni	Dato di Qualità	N.ro	4	5	9
		Entrate riscosse da locazione terreni	Totale entrate riscosse	Dato di Qualità	€	€ 70.000,00	€ 90.000,00	€ 90.000,00

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Alienazioni beni immobili previsti	N.ro Alienazioni	Dato di Qualità	N.ro	10	11	4
		Predisposizione e gestione dei contratti di concessione a terzi di fabbricati di proprietà comunale a titolo di corrispettivo e in comodato d'uso	N.ro concessioni fabbricati	Dato di Qualità	N.ro	13	9	3
		Predisposizione atti amministrativi per i trasferimenti immobiliari (deliberazioni e determinazioni)	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	DCC3 - DD13	DCC2 - DD5	DCC 2 - D D 7
		Predisposizione di studi di fattibilità, relazioni su immobili comunali e stima di interventi (lavori) relativi al patrimonio	N.ro studi	Dato di Qualità	N.ro	0	2	8
		Redazione degli atti catastali relativi alle variazioni intervenute su aree e fabbricati di proprietà o competenza dell'Ente	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	2	2	4
		Redazione di verbali per la consegna o presa in carico di immobili (aree e fabbricati)	N.ro verbali	Dato di Qualità	N.ro	6	3	2
		Sopralluoghi su beni immobili finalizzati ad accertamenti tecnici anche a supporto di altri Settori dell'Ente e conseguenti ad istanze di cittadini	N.ro sopralluoghi	Dato di Qualità	N.ro	100	100	100
	Scuola e istruzione	Bambini iscritti alla Scuola dell'Infanzia (Pubblica e Privata)	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	565	624	643
		Bambini Disabili iscritti alla Scuola dell'Infanzia (Pubblica e Privata)	N.ro bambini disabili Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	9	12	21
		Totale alunni (c/o edifici comunali)	N.ro totale alunni	Dato di Qualità	N.ro	2.467,00	2.595,00	2.779,00
		Personale alle dipendenze del comune presso gli istituti di istruzione superiori	N. dipendenti comunali in servizio presso Istituti di Istruzione superiore	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Alunni delle scuole dell'obbligo	N.ro Alunni	Dato di Qualità	N.ro	2.795,00	2.842,00	2.895,00
		Alunni disabili presenti in tutte le scuole	N. alunni portatori di handicap assistiti	Dato di Qualità	N.ro	210	233	205
		Gestione delle cedole librarie verso istituzioni scolastiche	Totale cedole librarie	Dato di Qualità	N.ro	1.275,00	1.228,00	1.295,00
	Sicurezza luoghi di lavoro	N. sopralluoghi nei Settori	N.ro sopralluoghi nei Settori	Dato di Qualità	N.ro	1	0	8
		N. segnalazioni pervenute	N.ro segnalazioni pervenute	Dato di Qualità	N.ro	0	0	3

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021	
		N. riunioni rappresentanti lavoratori	N. riunioni rappresentanti lavoratori	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1	
		Corsi di formazione attivati (specifici per la sicurezza sul posto di lavoro)	N.ro corsi	Dato di Qualità	N.ro	1	7	3	
		N. dipendenti formati	N. dipendenti formati	Dato di Qualità	N.ro	3	107	41	
		Visite mediche al personale attivate	N. ro visite mediche	Dato di Efficienza	N.ro	66	83	161	
	Trasporto Scolastico	Utenti totali del trasporto scolastico	N.ro Totale utenti	Dato di Qualità	N.ro	254	242	248	
		Alunni del trasporto scolastico in zone rurali per la scuola dell'infanzia	N.ro alunni	Dato di Qualità	N.ro	37	43	51	
		Alunni del trasporto scolastico in zone rurali di cui alunni altri ordini di scuola	N.ro alunni	Dato di Qualità	N.ro	217	199	197	
		Bambini trasportati dal servizio pubblico	N.ro bambini trasportati	Dato di Qualità	N.ro	N.D	N.D	250	
	Ufficio di Settore	Appalti	% Affidamenti sul Totale Ente		Dato di Qualità	%	35,70%	34,01%	-
			Procedure di affidamento complessive espletate nell'anno	N.ro Totale Affidamenti		Dato di Qualità	N.ro	278	267
Totale Importo aggiudicato					Dato di Qualità	€	€ 10.344.162,58	€ 7.463.487,78	-
Totale Soggetti Aggiudicatari, univoci					Dato di Qualità	N.ro	173	176	-
Analisi per Tipologia di Procedure di Affidamento rispetto al totale espletate dal Settore		% Affidamento Diretto		Dato di Qualità	%	97,10%	98,13%	-	
		% Affidamento Diretto a Società in House		Dato di Qualità	%	4,00%	0,00%	-	
		% Procedura Negoziata/Aperta		Dato di Qualità	%	2,90%	1,87%	-	
Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP, MEPA e/o altre Piattaforme digitali certificate		Numero acquisti effettuati tramite piattaforme digitali certificate/Totale Acquisti		Dato di Qualità	%	90,00%	85,00%	-	
Trasporto Pubblico		Consistenza dei mezzi pubblici in esercizio ambito urbano	N.ro mezzi pubblici		Dato di Qualità	N.ro	3	3	3

3.4 SETTORE TERRITORIO - AMBIENTE

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
Servizio Suape - Edilizia Residenziale - Attività produttive	Edilizia Residenziale	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	384	364	613
		Segnalazione certificata di inizio attività	N.ro SCIA ricevute	Dato di Qualità	N.ro	349	413	410
		Assegnazioni numeri civici	N.ro Assegnazioni	Dato di Qualità	N.ro	69	48	49
		Ammontare oneri di urbanizzazione incassati	Totale reversali oneri di urbanizzazione	Dato di Qualità	€	€ 271.581,35	€ 344.921,22	€ 381.588,63
		Controlli abitabilità/agibilità rispetto ai permessi a costruire	N.ro controlli abitabilità/agibilità/N. Permessi a costruire	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Autorizzazioni impianti pubblicitari rilasciati	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	3	0	44
		Attestazioni di conformità in sanatoria rilasciate rispetto alle richieste	N.ro attestazioni rilasciate/N.ro attestazioni richieste	Dato di Efficacia	%	39,00%	62/64	51/62
		Piani particolareggiati di iniziativa pubblica predisposti	N.ro Piani particolareggiati pubblicati	Dato di Qualità	N.ro	4	1	0
		Certificati di Agibilità rilasciate	N.ro certificati rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	175	162	151
		Ammontare oneri di urbanizzazione accertati	Totale accertamenti oneri di urbanizzazione accertati	Dato di Qualità	€	€ 271.581,35	€ 344.921,22	€ 381.588,63
		Tempo medio per la verifica tecnica/amministrativa/contabile	Tempo medio verifiche gg (stima)	Dato di Efficacia	gg	15	15	15
		Commissioni edilizie effettuate	N.ro commissioni edilizie	Dato di Qualità	N.ro	13	14	13
		Autorizzazioni taglio alberi	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	24	14	20
		Controlli abitabilità/Agibilità Rilasciate	N.ro controlli abitabilità/agibilità rilasciate	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100%
		Superficie territoriale dei Piani ad iniziativa privata approvati	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	193.650,30	13.263,70	56.825,50
		Ricorsi presentati in materia Edilizia	N.ro ricorsi presentati	Dato di Qualità	N.ro	1	0	3
		Tempo medio tra accertamento e rilascio provvedimento su istanze	Tempo medio gg (stima)	Dato di Efficacia	gg	15	15	15
		Superficie territoriale dei Piani ad iniziativa pubblica adottati	Totale Superficie piani (mq)	Dato di Qualità	mq	193.650,30	2.806,20	0

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Utenti ricevuti dal Front-office	N.ro utenti ricevuti	Dato di Qualità	N.ro	500	500	500
		Denunce in materia edilizia pervenute	N.ro denunce	Dato di Qualità	N.ro	26	14	8
		Controlli abitabilità/agibilità rispetto alle SCIA rilasciate	N.ro controlli abitabilità/agibilità/N.ro SCIA	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100%
		Piani particolareggiati di iniziativa pubblica adottati	N.ro Piani particolareggiati	Dato di Qualità	N.ro	1	0	0
		Piani particolareggiati di iniziativa privata approvati	N.ro Piani particolareggiati	Dato di Qualità	N.ro	4	3	0
		Controlli effettuati in loco/Abitabilità rilasciate	Controlli effettuati in loco/Abitabilità rilasciate	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Piani particolareggiati di iniziativa privata presentati	N.ro Piani particolareggiati presentati	Dato di Qualità	N.ro	4	5	0
		Permessi rilasciati rispetto alle richieste	N.ro permessi rilasciati/N.ro permessi richiesti	Dato di Efficacia	%	71/60	107/120	112/130
	SUAP (Attività Produttive)	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	14	14	12
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	384	364	613
		Autorizzazioni pubblicitarie rilasciate	N.ro autorizzazioni pubblicitarie rilasciate	Dato di Qualità	N.ro	44	30	44
		Tempi medi di giacenza delle pratiche per permessi di costruire	N.ro Pratiche in giacenza Permessi a costruire	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Tempi medi di attivazione del controllo per abusivismo a seguito di segnalazioni	Tempo Medio attivazione ufficio	Dato di Efficacia	gg	15	15	15
		Pratiche SUAP processate o presentate	N.ro Totale pratiche	Dato di Qualità	N.ro	1.542,00	1.824,00	1.953,00
		Pratiche SUAP presentate via Telematica	N.ro pratiche SUAP Telematiche	Dato di Qualità	N.ro	1.542,00	1.824,00	1.953,00
		Grado del rispetto dei tempi previsti per legge nel controllo Scia	N.ro Scia con rispetto tempi/ Totale Scia	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Permessi di costruire rilasciati	N.ro Permessi a costruire	Dato di Efficienza	N.ro	71	107	112
		Pratiche su permessi di costruire in giacenza da più di 60 giorni	Tempi medi in giacenza da +60 gg	Dato di Efficacia	gg	0	0	0
		Tempo medio istruttoria pratiche SUAP	Tempo medio istruttoria	Dato di Efficacia	gg	15	15	15
		Conferenze deliberanti e referenti istruite	N.ro conferenze	Dato di Qualità	N.ro	7	7	4

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (SCIA) processate	N.ro Scia	Dato di Qualità	N.ro	349	413	410
		Domande presentate Centri Commerciali	N.ro domande presentate	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Grado di accettazione delle domande presentate Centri Commerciali	N.ro autorizzazioni rilasciate / N.ro domande presentate	Dato di Efficacia	%	0,00%	0,00%	0,00%
		VARIANTI PRG per realizzazione, conversione, ampliamento di attività produttive beni e servizi ART. 8 DPR 160/2010	N.ro provvedimenti autorizzatori rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	1	0	0
		Autorizzazione installazione mezzi pubblicitari	N.ro Autorizzazioni	Dato di Efficacia	N.ro	44	30	44
	SUE (Sportello Edilizia)	Frazionamenti effettuati	N.ro frazionamenti	Dato di Qualità	N.ro	100	90	118
		Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	14	14	10
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Dato di Efficacia	N.ro	384	364	613
		Sanatorie concesse per abuso edilizio	N.ro sanatorie concesse per abuso edilizio	Dato di Qualità	N.ro	39	62/64	51/62
		Tempo medio nell'eseguire sopralluoghi a seguito di segnalazioni	Tempo Medio (gg)	Dato di Efficacia	gg	15	15	15
		Grado di accoglimento delle sanatorie abuso edilizio	N.ro sanatorie concesse/N.ro istanze di sanatoria	Dato di Efficacia	%	39/43	62/64	51/62
		Titoli abilitativi all'esecuzione dei lavori rilasciati	N.ro Titoli abilitativi rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	71	107	112
		Tempo medio di rilascio di titoli abilitativi	tempo intercorrente tra data dell'istanza e data esecutività titolo abilitativo	Dato di Efficacia	gg	20	20	20
		Capacità di incasso dei titoli abilitativi a carattere oneroso	Incasso titoli abilitativi a titolo oneroso/accertato titoli abilitativi a titolo oneroso (%)	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Dematerializzazione istanze	N.ro istanze pervenute con modalità informatica/N.ro Istanze totali (%)	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Incasso effettivo rispetto a quello previsto	Totale Incasso/Totale accertamenti	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Tempi medi di attesa allo sportello	Stima dei tempi medi (minuti)	Dato di Efficacia	min.	8	5	5
		Tempo di attesa medio per appuntamento pratiche edilizie	Stima dei tempi medi (gg)	Dato di Efficacia	gg	1	1	1
		Numero ordinanze per inibire efficacia SCIA	N.ro ordinanze	Dato di Efficacia	N.ro	37	32	29

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Numero medio di utenti medi serviti in 1 ora	Stima dei numero utenti 1 ora	Dato di Efficacia	N.ro	4/ora	4/ora	1/ora
		SCIA controllate nei tempi previsti per legge (30 o 60 giorni) sul totale	SCIA controllate nei tempi previsti per legge (30 o 60 giorni)/totale SCIA	Dato di Efficienza	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Controlli di Conformità edilizia ed agibilità - edilizia residenziale ed imprese	Controlli amministrativi su segnalazioni certificate presentate/Totale SCIA	Dato di Efficienza	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Tasso di incasso dei contributi di costruzione delle domande condono edilizio sul totale delle domande istruite	importo incassato a conguaglio / importo determinato a conguaglio	Dato di Efficienza	%	100,00%	100,00%	100%
		Tasso di incasso per oblazione a conguaglio delle domande condono edilizio rispetto al totale istruite	importo incassato a conguaglio / importo determinato a conguaglio	Dato di Efficienza	%	100,00%	100,00%	100%
		Tasso delle domande condono edilizio istruite rispetto al totale	N.ro domande condono edilizio istruite/ N.ro domande presentate	Dato di Efficienza	%	80,00%	82,00%	82%
		Entrate totali da oneri di urbanizzazione rispetto alle previsioni	Totale Riscosso	Dato di Efficienza	€	€ 271.581,35	€ 344.921,22	€ 381.588,63
		Tempi medi sul rilascio di pareri su pratiche edilizie	Stima dei tempi medi (gg)	Dato di Efficienza	gg	30	30	30
		Tasso di cantieri controllati rispetto al totale di cantieri attivi	N.ro cantieri controllati / N.ro cantieri da controllare	Dato di Efficienza	%	0,00%	0,00%	0,00%
		Tasso di controlli su edifici rispetto a quelli programmati	N.ro edifici ispezionati/ N.ro edifici da ispezionare	Dato di Efficienza	%	0,00%	0,00%	0,00%
		Sopralluoghi effettuati rispetto alle agibilità rilasciate	N.ro certificati di agibilità rilasciati / N.ro sopralluoghi	Dato di Efficacia	%	0,00%	0,00%	0,00%
		Istanze totali pervenute al servizio	Totale istanze	Dato di Qualità	N.ro	1.542,00	1.824,00	1.529,00
		Istruttorie (SCIA, Comunicazioni inizio lavori) ricevute	N. C.I.L.A. - S.C.I.A. ricevute	Dato di Qualità	N.ro	547	876	594
		Istanze cartacee pervenute	N.ro Istanze cartacee	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Ore di apertura settimanale dello sportello edilizia	N.ro ore apertura	Dato di Qualità	N.ro	10	10	10
		Metri cubi autorizzati per housing sociale	Totale metri cubi	Dato di Qualità	mc	0	0	0
		SCIA soggette a campionamento	N.ro SCIA	Dato di Qualità	N.ro	0	0	1
Servizio Urbanistica -Ambiente	Commercio	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	3	3	3

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	0	4	N.D
		Autorizzazioni commercio su aree pubbliche rilasciate	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	77	61	27
		Autorizzazioni PARRUCCHIERI/ESTETISTE rilasciate	N.ro S.C.I.A	Dato di Qualità	N.ro	5	11	9
		Tempo medio istruttoria autorizzazione commercio	Tempo medio istruttoria	Dato di Efficacia	gg	60	60	60
		Autorizzazioni PRESIDII SANITARI rilasciate	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	1	0	0
		Autorizzazioni commercio itinerante rilasciate	N.ro S.C.I.A	Dato di Qualità	N.ro	9	4	4
		Gestione istanze Autorizzazioni fuochi d'artificio	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	3	4	2
		Gestione istanze autorizzazioni fochini	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	2	5	6
		Rilascio codici identificativo giostre	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	0	1	1
		Rilascio Licenze TULPS (Manifestazioni e strutture)	N.ro Licenze	Dato di Efficacia	N.ro	16	11	10
		Gestione istanze Spettacolo viaggiante	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	29	16	23
		Gestione istanze distributori	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	3	5	11
		Gestione istanze comunicazioni saldi sotto costo	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	15	14	16
		Attività Istruttorie di pratiche Commercio (SCIA-ISTANZE)	N.ro Totale Pratiche	Dato di Qualità	N.ro	415	396	386
		Vendita per corrispondenza televisione e altri sistemi di comunicazione ivi compreso il commercio on-line - nel settore alimentare e non alimentare	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	17	12	15
		Tessere hobbisti	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	5	1	5
		STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE AFFITTACAMERE	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	13	7	8
		STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE - Case e appartamenti per vacanze	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	31	14	5
		STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE - Bed and breakfast	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	6	8	3

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	6	4	6
		SOMMINISTRAZIONE TEMPORANEA - Avvio somministrazione temporanea	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	0	15	9
		PALESTRE – CAM	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	2	1	2
		PANIFICI	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	0	0	1
		OFFICINE DI AUTORIPARAZIONE-MECCANICI-CARROZZERIE- GOMMISTI	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	7	8	6
		AGRITURISMI	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	26	20	29
		FATTORIA DIDATTICA	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	1	0	1
		ESERCIZI DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE - Somministrazione nelle scuole, negli ospedali, nelle comunità religiose, in stabilimenti militari o nei mezzi di trasporto pubblico	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	0	1	1
		ESERCIZI DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	55	52	77
		COMUNICAZIONE vendita da parte di imprenditore agricolo	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	8	7	5
		ATTIVITA' RICETTIVE - LOCATI AD USO TURISTICO	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	9	5	6
		COMMERCIO SU AREA PRIVATA - nel settore alimentare e non alimentare	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	53	112	61
		COMMERCIO ALL'INGROSSO	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	7	4	7
		AUTORIZZAZIONI SANITARIE PER DETENZIONE ANIMALI AFFEZIONE	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	0	0	2
		NOTIFICA SANITARIA igiene ed alimenti	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	33	50	30
		Commissione Comunale Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	16	11	7
		Attribuzione matricola ascensori, montacarichi e piattaforme per disabili	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	3	9	13
	Controlli Ambientali	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	3	9	9
		Ordinanze ambientali	N.ro ordinanze emesse	Dato di Qualità	N.ro	6	12	10

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Parere di competenza dell'Amministrazione Comunale nell'ambito dei procedimenti di autorizzazione delle emissioni in atmosfera delle attività produttive	N.ro pareri	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Attività di controllo su pratiche relative a utilizzo fanghi, liquami zootecnici, composti in agricoltura	N.ro Pratiche	Dato di Qualità	N.ro	0	4	5
		Attività di supporto e competenze amministrative necessarie per la definizione delle procedure alla gestione degli appalti del Settore Ambiente	N.ro Procedimenti	Dato di Qualità	N.ro	2	2	3
	Manutenzione strade	Interventi per spazzamento strade Effettuate	N.ro interventi per spazzamento strade	Dato di Qualità	N.ro	365	48	48
		Strade spazzate	Km totale di Strade spazzate	Dato di Qualità	Km	7.192,00	208	208
	Rifiuti	Raccolta Farmaci scaduti	Tonnellate rifiuti smaltiti	Dato di Qualità	Ton.	1,6	1,8	1,8
		Interventi per la Raccolta rifiuti abbandonati	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	45	12	18
		Utenze non domestiche servite	Utenze non domestiche servite	Dato di Qualità	N.ro	2.140,00	2.121,00	2.145,00
		Rifiuti smaltiti	Tonnellate rifiuti smaltiti	Dato di Qualità	Ton.	14.331,00	4.505,10	4.450,00
		Utenze domestiche servite	N.ro Utenze domestiche servite	Dato di Qualità	N.ro	13.822,00	14.210,00	13.581,00
		Composter distribuiti agli utenti	N.ro composte distribuiti	Dato di Qualità	N.ro	44	2.686,00	2.686,00
		Numero medio di contenitori a disposizione di un utente	N.ro utenti domestici/N.ro contenitori	Dato di Qualità	N.ro	4	4	4
		Frequenza settimanale raccolta rifiuti	N.ro passaggi per raccolta rifiuti	Dato di Qualità	N.ro	6	6	6
		Numero medio di contenitori a disposizione di una attività produttiva	N.ro utenti produttivi/N.ro contenitori	Dato di Qualità	N.ro	5	4	4
		Campagne informative raccolta differenziata	N.ro campagne informative	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Attività di recepimento, verifica e controllo delle segnalazioni in merito ai rifiuti su suolo pubblico da parte dei cittadini ed attività conseguenti sia mediante azioni dirette sia mediante il gestore dei rifiuti	N.ro Segnalazioni	Dato di Qualità	N.ro	45	900	950
		Attività legate all'abbandono rifiuti/microdiscariche su suolo pubblico	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	45	12	18

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
	Toponomastica	Gestione Toponomastica tra arrivo istanza e data chiusura pratica	Tempo intercorrente tra arrivo istanza e data chiusura pratica (in gg)	Dato di Efficacia	gg	20	20	20
	Tutela Ambientale	Autorizzazioni in materia di tutela paesaggistica per le pratiche relative al SUAPE	N.ro Autorizzazioni	Dato di Efficienza	N.ro	78	93	77
			N.ro Dinieghi, Irricevibilità, Inammissibilità	Dato di Qualità	N.ro	11	5	11
		Rilascio autorizzazioni vincolo idrogeologico	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Esposti trattati	N.ro esposti	Dato di Qualità	N.ro	5	6	2
		Attività di gestione delle risorse estrattive, piani di coltivazione e certificati di regolare esecuzione	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Iniziativa e progetti di comunicazione e sensibilizzazione ai temi della sostenibilità (ambiente e salute)	N.ro Iniziative	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Interventi di Derattizzazione, disinfestazione pulizia guano etc.	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	9	250	300
		Attività di educazione ambientale presso gli istituti scolastici	N.ro Attività educative	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Adozione dei provvedimenti per la riduzione dell'inquinamento atmosferico	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
		Autorizzazioni - pareri in materia di tutela paesaggistica dehors o installazione mezzi pubblicitari	N.ro pareri	Dato di Efficienza	N.ro	2	30	44
		Autorizzazioni all'abbattimento alberature	N.ro Autorizzazioni	Dato di Efficienza	N.ro	15	17	20
Ufficio di Settore	Appalti	Procedure di affidamento complessive espletate nell'anno	% Affidamenti sul Totale Ente	Dato di Qualità	%	2,80%	3,18%	-
			N.ro Totale Affidamenti	Dato di Qualità	N.ro	22	25	39
			Totale Importo aggiudicato	Dato di Qualità	€	€ 4.122.308,85	€ 86.404,42	-
			Totale Soggetti Aggiudicatari, univoci	Dato di Qualità	N.ro	16	20	-
	Analisi per Tipologia di Procedure di Affidamento rispetto al totale espletate dal Settore	% Affidamento Diretto	Dato di Qualità	%	90,90%	100%	28,20%	
		% Procedura Negoziata/Aperta	Dato di Qualità	%	9,10%	0,00%	-	
	Urbanistica	Frazionamenti effettuati	N.ro frazionamenti	Dato di Efficienza	N.ro	100	90	98

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		PROGRAMMI URBANISTICI	N. piani urbanistici approvati nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	2	4	7
			N. varianti urbanistiche approvate nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	2	4	4
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Dato di Efficienza	N.ro	384	364	6
		Utenti ricevuti	N.ro utenti ricevuti	Dato di Qualità	N.ro	230	220	200
		Depositi di frazionamento	N.ro depositi di frazionamento	Dato di Qualità	N.ro	100	90	118
		Tempo medio di rilascio cdu	Tempo medio di rilascio cdu	Dato di Efficacia	gg	5 giorni	5 giorni	5 giorni
		Tempo medio tra ricezione e chiusura istruttoria su piani attuativi	Tempo medio tra ricezione e chiusura istruttoria su piani attuativi (gg)	Dato di Efficacia	gg	90	85	89 giorni
		Certificati di destinazione urbanistica	N.ro Certificati	Dato di Qualità	N.ro	316	283	289
		Superficie territoriale oggetto di varianti al Piano Operativo	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	8.390,10	20.000,00	200.000,00
		Pareri e verifiche di conformità	N.ro pareri	Dato di Qualità	N.ro	7	62	3
		Tempi effettivi comunali del procedimento amministrativo di un piano	Tempo medio gg (stima)	Dato di Efficacia	gg	120	250	250
		Superficie territoriale oggetto di varianti al Piano Strutturale	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	0	20.000,00	20.000,00
		Sanzioni ed ordinanze per opere difformi	N. sanzioni ed ordinanze per opere difformi	Dato di Qualità	N.ro	38	26	10
		Accessi alla cartografia e dati provenienti da atti di pianificazione di enti sovraordinati	N.ro accessi	Dato di Qualità	N.ro	5	6	6
		Superficie residenziale pianificata	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	38.751,20	148.000,00	32.900,00
		Ordinanze emesse	N.ro ordinanze emesse	Dato di Qualità	N.ro	18	12	N.D
		Progettazione PIANO REGOLATORE	Superficie (mq) progettata in dwg georeferenziato e normata per variante Piano Regolatore Generale strutturale e operativo	Dato di Qualità	mq	7.498,60	148.000,00	8.900.000,00
		Attività di segreteria e partecipazione alle sedute della II COMMISSIONE CONSILIARE	Presenza ORE/MESE	Dato di Efficienza	ore	2	1,5	18

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Liquidazioni contabili	N.ro Liquidazioni	Dato di Efficienza	N.ro	33	18	26
		Bandi Suc per applicazione condizioni premiali: pubblicazioni, istruttoria, commissione e segreteria	N.ro Bandi	Dato di Efficienza	N.ro	2	2	1
		Aggiornamento sito internet	Attività aggiornamento (ORE/ANNO)	Dato di Efficienza	ore	15	10	30
		DIGITALIZZAZIONE PIANI ATTUATIVI PREGRESSI, STRALCI GEOREFERENZIATI	Attività digitalizzazione (ORE/ANNO)	Dato di Efficienza	ore	30	3	120
		Redazione REGOLAMENTI, tabelle e delibere	Attività (ORE/ANNO)	Dato di Efficienza	ore	400	400	400
		Catasto delle aree percorse dal fuoco (redazione cartografie, redazione registri catastali, delibere di adozione ed approvazione, pubblicazione)	N.ro accatastamenti	Dato di Efficienza	N.ro	1	1	1
		Commissione per la Qualità Architettonica e il Paesaggio (CQAP)	N.ro convocazione, segreteria, ecc.... (gg)	Dato di Efficacia	N.ro	13	15	13
		Attività archivistica: censimento e mappatura richieste di modifica al prg	N.ro Richieste	Dato di Efficienza	N.ro	6	1	20

3.5 SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
Reparto Affari Generali ed Interni	Appalti	Procedure di affidamento complessive espletate nell'anno	% Affidamenti sul Totale Ente	Dato di Qualità	%	3,59%	2,93%	-
			N.ro Totale Affidamenti	Dato di Qualità	N.ro	28	23	17
			Totale Importo aggiudicato	Dato di Qualità	€	€ 334.604,67	€ 104.187,09	-
			Totale Soggetti Aggiudicatari, univoci	Dato di Qualità	N.ro	25	20	-
		Analisi per Tipologia di Procedure di Affidamento rispetto al totale espletate dal Settore	% Affidamento Diretto	Dato di Qualità	%	78,57%	78,26%	-
			% Affidamento Diretto a Società in House	Dato di Qualità	%	0,00%	0,00%	-
			% Procedura Negoziata/Aperta	Dato di Qualità	%	21,43%	21,74%	0,00%
		Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP, MEPA e/o altre Piattaforme digitali certificate	Numero acquisti effettuati tramite piattaforme digitali certificate/Totale Acquisti	Dato di Qualità	%	90%	90%	90%
Reparto Infortunistica e Polizia Giudiziaria	Mobilità	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	21	23	19
		Stalli di sosta a pagamento su strada a gestione comunale e/o ad altra gestione	N.ro Stalli di sosta a pagamento	Dato di Qualità	N.ro	753	753	250
		Segnalazioni su problemi della viabilità (comprende segnalazioni via web e le segnalazioni al reparto manutenzioni)	Totali segnalazioni pervenute	Dato di Qualità	N.ro	895	840	744
		ZTL - Ricavi dalle autorizzazioni e multe	Totali entrate ZTL	Dato di Qualità	€	€ 514.876,00	€ 499.000,00	€ 420.000,00
		Parcheggi a pagamento	N.ro parcheggi a pagamento	Dato di Qualità	N.ro	753	753	250
		ZTL - Costi di gestione aree	Totali costi di gestione	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Reparto Polizia Amministrativa e Commerciale	Polizia Amministrativa	Validazione delle violazioni amministrative derivanti da accertamenti effettuati mediante apparecchiature elettroniche (Pass Ztl, autovelox, telelaser, etc.)	N.ro totale Violazioni	Dato di Qualità	N.ro	5.471,00	5.328,00	4.488,00
			N.ro Violazioni ZTL	Dato di Qualità	N.ro	5.308,00	5.147,00	4.350,00
		Gestione amministrativa inerente il sistema di videosorveglianza e gestione sistema	N.ro sopralluoghi	Dato di Qualità	N.ro	12	5	4

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		manutenzione	N.ro Telecamere	Dato di Qualità	N.ro	8	8	8
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	18	23	19
		Sanzioni amministrative effettuate	N.ro Sanzioni elevate	Dato di Qualità	N.ro	13.900,00	7.228,00	6.672,00
		Comunicazione notizie di reato agli organi competenti	N.ro comunicazioni notizie di reato	Dato di Qualità	N.ro	18	27	38
		Attività di servizio per controlli sulla regolarità dei mercati delle fiere e delle manifestazioni	Totale ore di servizio	Dato di Efficacia	ore	584	598	592
		Sequestri di prodotto scaduti, contraffatti e venduti abusivamente	N.ro sequestri	Dato di Efficacia	N.ro	0	0	0
		Violazioni amministrative in materia ambientale accertate per inosservanza di regolamenti e ordinanze	N.ro verbali totali	Dato di Efficacia	N.ro	79	13	9
		Sanzioni per violazioni norme a tutela mondo animale, verde urbano, igiene pubblica	N.ro sanzioni	Dato di Efficacia	N.ro	80	88	28
		Arresti eseguiti	N.ro arresti	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Sequestri penali eseguiti	N.ro sequestri penali	Dato di Qualità	N.ro	5	9	4
		Comunicazioni di notizie di reato	N.ro comunicazioni di notizie di reato	Dato di Qualità	N.ro	18	27	38
		Rilascio nulla osta di autorizzazione all'occupazione del suolo pubblico	N.ro nulla osta	Dato di Qualità	N.ro	211	235	203
		Informazioni e investigazioni per attività comunali o per altri enti	N.ro informazioni e investigazioni	Dato di Qualità	N.ro	3.990,00	3.891,00	3.994,00
		Gestione dei ricorsi presentati in relazione alla competenza al Prefetto, al Giudice di Pace e al Sindaco e predisposizione delle controdeduzioni	N.ro ricorsi	Dato di Qualità	N.ro	354	395	363
		Trattamenti sanitari obbligatori eseguiti TSO e ASO	N.ro trattamenti sanitari	Dato di Qualità	N.ro	29	23	14
		Gestione pratiche per restituzione somme indebitamente riscosse	N.ro Pratiche	Dato di Qualità	N.ro	2	6	2
		Comunicazioni alla Motorizzazione civile dei punti decurtati dalla patente	N.ro Comunicazioni	Dato di Qualità	N.ro	54	240	201
		Autorizzazioni temporanee all'accesso alla ZTL	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	1.534,00	891	1.936,00
Reparto Polizia Stradale	Polizia Municipale	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	23	21	22

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza e accessibilità	N.ro	21	23	N.D
		Sanzioni rilevate con mezzi strumentali	N.ro Sanzioni	Dato di Qualità	N.ro	5.471,00	5.328,00	4.488,00
		Sanzioni non rilevate con mezzi strumentali	N.ro Sanzioni	Dato di Qualità	N.ro	8.429,00	1.799,00	2.046,00
		Fermi e sequestri amministrativi effettuati	N.ro fermi e sequestri	Dato di Qualità	N.ro	14	13	15
		Rimozione veicoli Eseguite	N.ro rimozione veicoli	Dato di Qualità	N.ro	74	85	105
		Ricorsi in opposizione Contenzioso/Ingiunzioni/Confische in essere	N.ro ricorsi in opposizione all'autorità giudiziaria	Dato di Qualità	N.ro	354	395	363
		Media delle pattuglie di polizia stradale presenti su strada nella fascia 7 -13	N.ro pattuglie	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
		Sinistri rilevati dalle 13 alle 19	N.ro Sinistri	Dato di Qualità	N.ro	73	82	87
		Sinistri rilevati dalle 19 alle 01	N.ro Sinistri	Dato di Qualità	N.ro	0	2	5
		Controlli ambientali	N.ro controlli iniziativa propria	Dato di Efficacia	N.ro	51	46	48
		Media delle pattuglie di polizia stradale presenti su strada nella fascia 13 -19	N.ro pattuglie	Dato di Qualità	N.ro	1	1	1
		Ore di educazione stradale svolte nelle scuole	Totale ore	Dato di Qualità	ore	18	12	0
		Media delle pattuglie di polizia stradale presenti su strada nella fascia 19 - 01	N.ro pattuglie	Dato di Qualità	N.ro	0	0	0
		Procedimenti penali di iniziativa della p.m. o delegati da procura	N.ro procedimenti	Dato di Efficacia	N.ro	45	38	43
		Ore di servizio di vigilanza in borghese	totale ore	Dato di Efficacia	ore	0	0	0
		Accertamenti di violazione al Codice della Strada (stradale)	N.ro totale verbali	Dato di Efficacia	N.ro	13.820,00	7.127,00	6.406,00
		Servizi autovelox/telelaser svolti	N.ro servizi autovelox/telelaser	Dato di Efficacia	N.ro	44	45	41
		Sinistri rilevati dalle 7 alle 13	N.ro Sinistri	Dato di Qualità	N.ro	95	72	80
		Totale telecamere videosorveglianza nella città	N.ro telecamere	Dato di Qualità	N.ro	8	8	8
		Servizi di vigilanza svolti presso le scuole	N.ro servizi di vigilanza svolti presso le scuole	Dato di Qualità	N.ro	259	263	256

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
		Addetti di polizia municipale ogni 1000 abitanti	$\frac{\text{N.ro Personale Addetto}}{\text{Popolazione}} * 1000$	Dato di Efficacia	N.ro	0,7	0,7	0,7
		Patenti ritirate (scadute, guida stato ebrezza, guida sostanze stupefacenti)	totali patenti ritirate	Dato di Efficacia	N.ro	7	18	16
		Tasso di manutenzione (revisione taratura) degli strumenti di rilevamento automatico delle violazioni Codice della Strada	$\frac{\text{N.ro Revisioni}}{\text{Totale Strumentazioni}}$	Dato di Efficienza	%	100,00%	100,00%	100,00%
		Verbali di contravvenzioni contestate nell'anno	N verbali di contravvenzioni	Dato di Efficacia	N.ro	13.900,00	7.228,00	6.534,00
		Incidenti rilevati durante l'anno	N. incidenti rilevati	Dato di Efficacia	N.ro	168	156	172

3.6 SOCIETÀ IN HOUSE - GUBBIO CULTURA E MULTISERVIZI SRL

Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2023	2022	2021
Referente: Servizio Cultura e Sviluppo Economico	Musei	Giorni di apertura da inizio anno	N.ro giorni aperture	Dato di Qualità	N.ro	361	361	213
		Ingressi in altri spazi gestiti dalla Gubbio Cultura Multiservizi	N.ro Totale biglietti emessi	Dato di Qualità	N.ro	7.072,00	6.016,00	23.247,00
		Partecipanti attività didattiche musei	N.ro partecipanti attività didattiche musei	Dato di Qualità	N.ro	416	382	0
		Utenti delle visite guidate a Musei	Totale visitatori/N.ro guide effettuate	Dato di Efficacia	%	2129/134	519/35	0,00%
		Ingressi di Classi e Gruppi non scolastici	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	5.274,00	7.926,00	3.320,00
		Tasso di variazione degli Ingressi visitatori complessivi rispetto anno precedente - CON MOSTRE TEMPORANEE MUSEO CIVICO (varie biglietterie)	Totale biglietti emessi anno Corrente/Totale biglietti anno Precedente (varie biglietterie)	Dato di Efficacia	N.ro	N.D	46323/26791	23247/21127
		Incasso complessivo	totale Incasso alla data	Dato di Qualità	€	€ 281.015,00	€ 132.771,00	€ 154.923,00
		Strutture di valorizzazione dei beni di interesse storico e culturale gestite (direttamente o indirettamente)	N. strutture musei, mostre permanenti, gallerie e pinacoteche	Dato di Qualità	N.ro	4	4	2
		Ingressi visitatori nell'anno corrente - SOLO BIGLIETTERIA MUSEO CIVICO PALAZZO DEI CONSOLI	Totale biglietti emessi anno Corrente	Dato di Efficacia	N.ro	47.068,00	38.912,00	-
		Tasso di variazione degli Ingressi visitatori rispetto anno precedente - SOLO BIGLIETTERIA MUSEO CIVICO PALAZZO DEI CONSOLI	Totale biglietti emessi anno Corrente/Totale biglietti anno Precedente (solo biglietteria Palazzo dei Consoli)	Dato di Efficacia	%	47068,00%	67,40%	-
Referente: Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Controlli Interni	Rilevazione soddisfazione utenti - MUSEO CIVICO PALAZZO DEI CONSOLI	Grado Qualità percepita cittadini %	Dato di Outcome		N.D	75% Soddisfatto; 12% abbastanza soddisfatto; 1% insoddisfatto	-
Referente: Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Controlli Interni	Rilevazione soddisfazione utenti – SERVIZIO DIGIPASS	Grado Qualità percepita cittadini %	Dato di Outcome		N.D	N.D	94,1% Soddisfatto; 5,5% abbastanza soddisfatto; 0,4% insoddisfatto

4 Indagine di customer satisfaction

Il Regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 79 del 11.07.2017 avente ad oggetto “Disciplina regolamentare sul controllo strategico e controllo sulla qualità dei servizi erogati”, tra quant’altro, prevede la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante metodologie dirette quali la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti.

L’indagine di customer satisfaction svolta nell’anno 2023 è contenuta nella Deliberazione della Giunta Comunale n. 256 del 06/12/2023. Di seguito si riporta una sintesi degli esiti descritti nel suddetto atto.

Nell’ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e del rapporto fra gli utenti e gli uffici dell’Amministrazione, il Comune di Gubbio, con delibera di Giunta Comunale n. 117 del 21/06/2023, disponeva per l’anno 2023 lo svolgimento di un’indagine di customer satisfaction volta a valutare la qualità dei servizi erogati sui seguenti Servizi/Uffici:

- **IAT - Servizio di Front office di informazione ed accoglienza turistica**, gestito dalla società partecipata Gubbio Cultura Multiservizi Srl per conto del Servizio Turismo e Sport;
- **Servizio Nidi d’infanzia**, gestito dalla ditta esterna KAIROS Coop. Sociale Onlus, aggiudicataria dell’appalto dei servizi educativi da 3 a 36 mesi (Nidi Sezione Primavera e Centro bambini), per conto del Servizio Valorizzazione e Gestione del Patrimonio – Istruzione – Trasporto pubblico

Per ciascun ufficio/servizio sono state raccolte le seguenti schede:

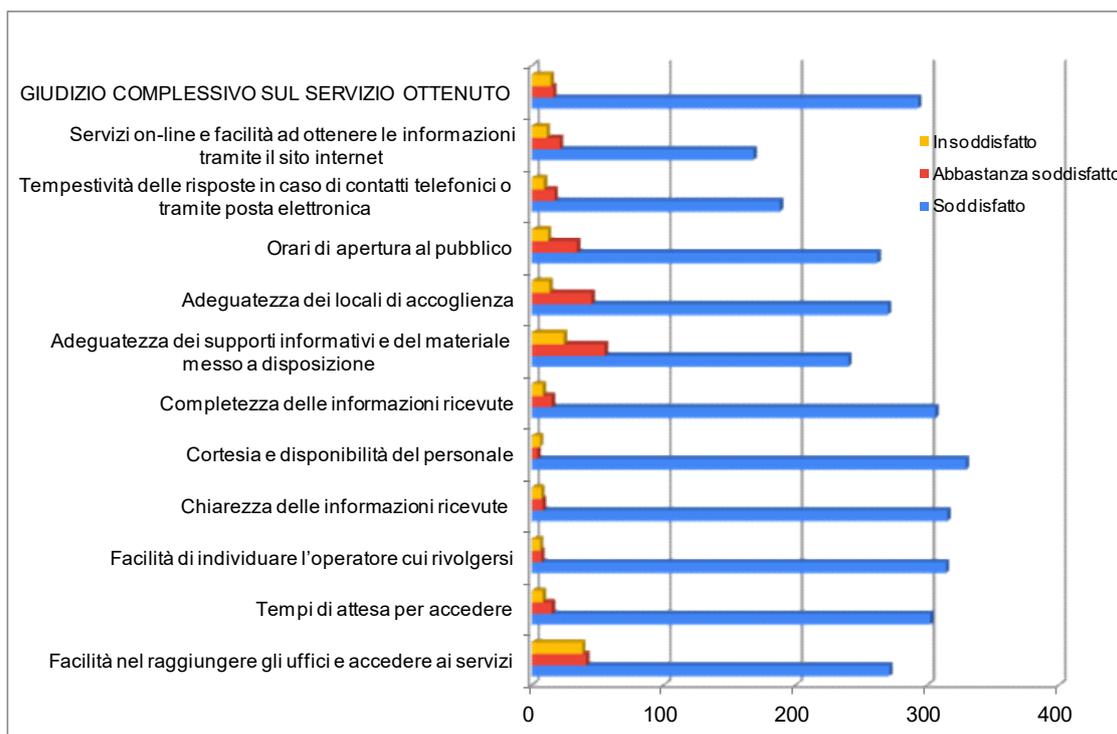
- **IAT - Servizio di informazione ed accoglienza turistica** : restituzione per n. 381 utenti;
- **Nidi d’infanzia**: restituzione per n. 107 iscritti (su 134)

IAT - Servizio di Front office di informazione ed accoglienza turistica

L’indagine si è svolta dal 15 luglio al 31 agosto 2023.

In merito al primo grafico sono stati presi come riferimento i livelli di soddisfazione indicati nella prima parte del questionario. Il livello di soddisfazione è rappresentato nei seguenti colori:

- **Giallo** *Insoddisfatto*
- **Rosso** *Abbastanza soddisfatto*
- **Azzurro** *Soddisfatto*

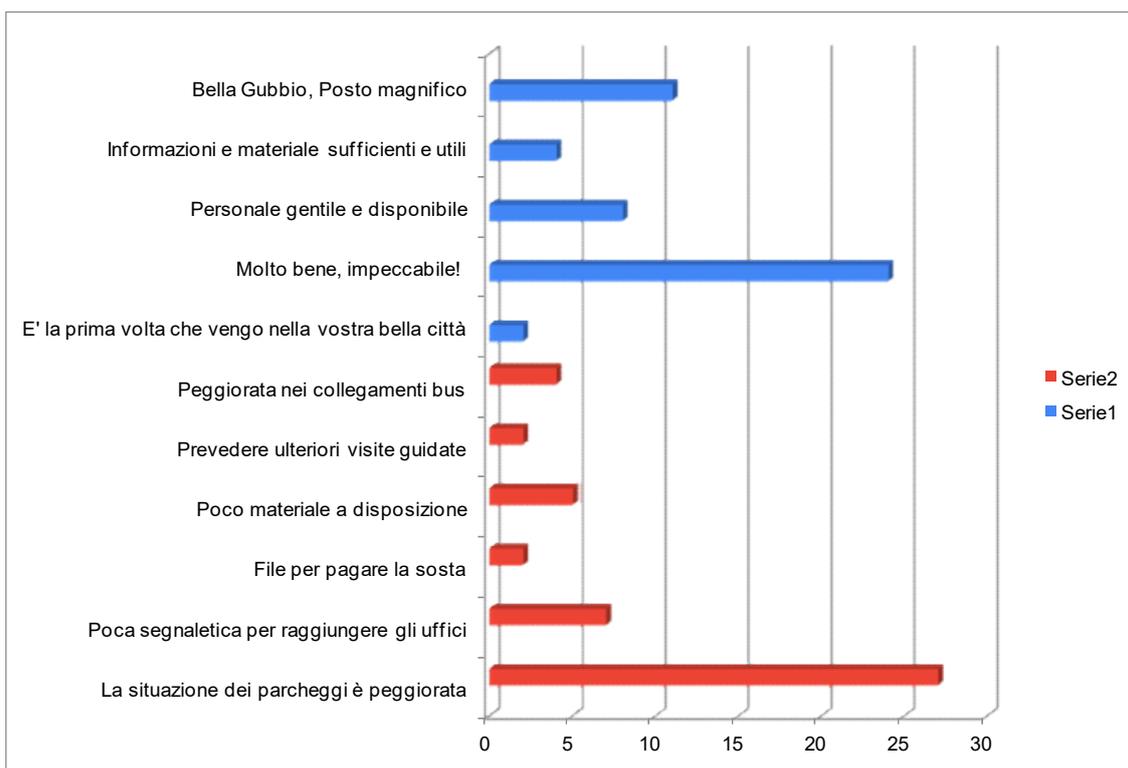


Risposte alla domanda aperta/descrittiva

Nel grafico successivo vengono rappresentati alcuni suggerimenti/commenti derivanti dalla domanda aperta **“In cosa il servizio è peggiorato o migliorato/Suggerimenti generali?”**.

I commenti nel grafico raffigurano quelli prevalenti in quanto si ripetono per un numero superiore ad 1 unità.

Quelli di colore **rosso** evidenziano le risposte che segnalano gli aspetti negativi ed in alcuni casi contengono suggerimenti di miglioramento, mentre in **azzurro** sono rappresentati commenti positivi o neutri (sostanzialmente ininfluenti).



Servizio Nidi d'infanzia - Gradimento e soddisfazione degli utenti

L'indagine mediante somministrazione di questionari ha interessato le seguenti strutture nel periodo indicato:

- Dal 15 al 30 giugno 2023 per i servizi Sezione Primavera e Centro Bambini/e vista la chiusura a fine mese;
- Dal 15 giugno al 28 luglio 2023 per i servizi nido “Il Cerbiatto”, “Il Girasole”, “Il Lillà”, “La Prima Avventura”.

Hanno partecipato un totale di 103 famiglie ed hanno restituito il questionario 107 su 134 iscritti.

Il questionario è composto da 20 domande al quale corrispondono i seguenti punteggi:

- 0 = non sono in grado di rispondere
- 1 = Molto in disaccordo
- 2 = In disaccordo
- 3 = In accordo
- 4 = Molto d'accordo

Ogni Servizio riporta una media che oscilla tra il 3 e il 4, quindi nella complessità comunque un grado di soddisfazione sufficiente.

