



COMUNE DI GUBBIO

Provincia di Perugia

RICOGNIZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 31 Dicembre 2021

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	5
2.1	ANALISI DEGLI INDICATORI PER FUNZIONI.....	5
3	RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	9
4	INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	67

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 rappresentano 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 ed associata al "Valore Pubblico", si basa 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 e 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 richiedente.
- **Outcome:** rappresenta il livello di soddisfazione/insoddisfazione dell'utenza. Esempio sono i reclami e le segnalazioni.

1.2 PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' 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/Servizi/Centri di Costo con indicatori aggiornati come prodotto di riutilizzo di best-practices di comuni che hanno una consolidata esperienza nella organizzazione del piano della qualità dei servizi.

Ad ogni Dirigente dei diversi Settori ed alla Polizia Municipale sono state inviate schede precompilate con Funzioni/Servizi/Centri di Costo ed un set di indicatori già oggetto di monitoraggio nel 2021 (anno di riferimento 2020). È stato chiesto di inserire esclusivamente i dati degli indicatori immediatamente disponibili e di modificare quelli esistenti o di aggiungerne dei nuovi.

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, ed è legato al *“Valore Pubblico”* inteso come incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale, a favore dei cittadini e del tessuto produttivo, a partire dalle politiche e dagli indirizzi e strategici dell'ente ed è correlato anche ai concetti di partecipazione e trasparenza. Gli indicatori dovranno rilevare anche: *semplificazione, digitalizzazione, accessibilità, lavoro agile, azioni positive, formazione del personale (benessere organizzativo) e trasparenza.*

I dati rilevati rappresentano il punto di partenza per armonizzare ed organizzare i contenuti delle attività gestionali in modo che le *“Funzioni”* siano coerenti sia con il funzionigramma sia con i diversi piani (PTPCT, Procedimenti, Servizi, etc) e relazionati con i Centri di Costo del bilancio. Inoltre i valori degli indicatori misurati nel 2020 e 2021 contribuiscono a individuare la *“baseline”* su cui costruire gli indicatori di *“valori pubblico”*.

2 QUADRO DEL SISTEMA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

I risultati delle rilevazioni della qualità dei servizi al 31/12/2021 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 attribuiti.

2.1 ANALISI DEGLI INDICATORI PER FUNZIONI

Le tabelle che seguono evidenziano in modo sintetico i risultati del 2021 comparandoli con quelli del 2020. La colonna "N.Ind. (proposti)" elenca il numero degli indicatori censiti mentre la "N. Ind. (popolati)" quelli con dati monitorati.

Tabella delle *funzioni/servizi o centri di costo* individuati e rilevati

Settore	N. Ind. (proposti)		N. Ind. (popolati)		Variazione su 2020	
	2021	2020	2021	2020	N. Ind. (proposti)	N. Ind. (popolati)
Totale	1050	954	889	769	10,1%	15,5%
1-Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici	317	294	294	235	7,8%	24,7%
2-Settore Sociale - Cultura - Turismo	178	127	157	95	40,2%	65,3%
3-Settore Lavori Pubblici - Patrimonio - Manutenzioni - Aree Interne	246	240	180	189	2,5%	-4,8%
4-Settore Territorio - Ambiente	248	233	197	193	6,4%	2,1%
Servizio Polizia Municipale	63	62	61	58	1,6%	5,2%
Società in House - Gubbio Cultura e Multiservizi Srl	16	4	16	2		

Servizio/Funzioni - Confronto Indicatori negli anni

Settore	Servizio	Funzioni	N. Ind. (proposti)		N. Ind. (popolati)	
			2021	2020	2021	2020
1-Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici	Totale		317	294	294	235
	-	Totale	12	10	12	9
		Gare	12	10	12	9
	Servizio Avvocatura	Totale	9	9	9	8
		Avvocatura	9	9	9	8
	Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Totale	223	202	210	152
		Anagrafe e Stato civile	42	42	41	40
		Cimiteri	16	13	16	12
		Contratti	4	4	4	3
		Controlli Interni	7	7	6	6
		Elettorale	11	11	11	0

			N. Ind (proposti)		N. Ind. (popolati)	
Settore	Servizio	Funzioni	2021	2020	2021	2020
		Formazione	6	5	4	4
		Informatica	22	15	17	9
		Organi Istituzionali	18	13	18	12
		Personale	51	45	47	28
		Personale - Salute Organizzativa	8	9	8	4
		Protocollo	9	9	9	8
		Segreteria e Affari Generali	8	8	8	6
		Staff e Comunicazione	14	14	14	14
		Statistica	2	2	2	2
		URP	5	5	5	4
	Servizio Ragioneria	Totale	53	53	51	47
		Bilancio e contabilità	26	26	26	24
		Controllo di Gestione	4	4	3	2
		Economato	17	17	16	16
		Parco Auto	6	6	6	5
Servizio Tributi	Totale	20	20	12	19	
	Tributi	20	20	12	19	
2-Settore Sociale - Cultura - Turismo	Totale		178	127	157	95
	-	Totale	8	7	8	7
		Gare	1	-	1	-
		Uffici Giudiziari	7	7	7	7
	Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative	Totale	71	58	55	47
		Edilizia Agevolata	8	7	8	0
		Famiglia/Adulti	20	17	13	16
		Famiglia/anziani	8	8	5	7
		Famiglia/Minori	22	15	19	14
		Giovani	13	11	10	10
	Servizio Cultura e Sviluppo Economico	Totale	69	34	66	18
		Biblioteche	9	9	9	8
		Cultura	15	13	14	10
		Eventi	14	3	13	0
		Musei	14	2	14	0
		Sviluppo Economico	17	7	16	0
	Servizio Turismo e Sport	Totale	30	28	28	23
		Sport	13	13	11	11
Turismo		17	15	17	12	
3-Settore Lavori Pubblici - Patrimonio - Manutenzioni - Aree Interne	Totale		246	240	180	189
	-	Totale	13	13	7	4
		DIGIPASS	2	0	2	0
		Farmacia	0	2	0	2
		Gare	8	8	4	0
		Trasporto Pubblico	3	3	1	2

Settore	Servizio	Funzioni	N. Ind. (proposti)		N. Ind. (popolati)		
			2021	2020	2021	2020	
	Servizio Gestione e Valorizzazione del Territorio	Totale	115	108	102	94	
		Cimiteri	6	4	6	3	
		Manutenzione strade	30	30	30	29	
		Manutenzione verde e spazi pubblici	17	17	16	15	
		Manutenzioni Edifici Pubblici	8	8	8	7	
		Manutenzioni Edifici Scolastici	7	7	7	6	
		Mobilità	2	2	2	1	
		Progettazioni e direzioni lavori	4	4	4	3	
		Pubblica illuminazione	23	23	18	22	
		Randagismo	5	-	0	-	
		Risparmio Energetico	9	9	7	5	
		Viabilità	4	4	4	3	
	Servizio Programmazione e Salvaguardia del Territorio	Totale	20	21	18	20	
		Protezione Civile	20	21	18	20	
	Servizio Valorizzazione e gestione del Patrimonio - Istruzione - Trasporto pubblico	Totale	98	98	53	71	
		Asilo Nido	23	23	14	22	
		Demanio	4	4	0	0	
		Mense	14	14	8	13	
		Parco Auto	6	6	0	5	
		Patrimonio	21	21	13	11	
		Scuola e istruzione	14	14	8	9	
		Sicurezza luoghi di lavoro	9	9	6	7	
		Trasporto Pubblico	2	2	0	1	
		Trasporto Scolastico	5	5	4	3	
	4-Settore Territorio - Ambiente	Totale		248	233	197	193
		-	Totale	17	19	15	16
			Catasto	2	2	2	0
			Gare	15	17	13	16
		Servizio Ambiente	Totale	102	84	80	59
			Commercio	39	17	37	15
			Controlli Ambientali	7	7	5	5
			Manutenzione strade	2	2	2	2
			Progettazioni e direzioni lavori	3	3	2	2
Randagismo			-	5	-	0	
Rifiuti			34	33	20	22	
Toponomastica			4	4	3	3	
Tutela Ambientale		13	13	11	10		
Servizio SUAPE	Totale	97	100	75	90		
	Edilizia Residenziale	27	28	26	27		

			N. Ind (proposti)		N. Ind. (popolati)	
Settore	Servizio	Funzioni	2021	2020	2021	2020
		Mercati & Fiere	3	3	0	2
		SUAP (Attività Produttive)	33	33	18	28
		SUE (Sportello Edilizia)	34	36	31	33
	Servizio Urbanistica - Ufficio del Piano	Totale	30	28	27	27
		Urbanistica	30	28	27	27
	Servizio Valorizzazione e gestione del Patrimonio - Istruzione - Trasporto pubblico	Totale	2	2	0	1
Trasporto Pubblico		2	2	0	1	
Servizio Polizia Municipale	Totale		63	62	61	58
	Reparto Affari Generali ed Interni	Totale	8	8	8	7
		Gare	8	8	8	7
	Reparto Infortunistica e Polizia Giudiziaria	Totale	7	6	6	5
		Mobilità	7	6	6	5
	Reparto Polizia Amministrativa e Commerciale	Totale	21	21	21	20
		Polizia Amministrativa	21	21	21	20
	Reparto Polizia Stradale	Totale	27	27	26	26
Polizia Municipale		27	27	26	26	
Società in House - Gubbio Cultura e Multiservizi Srl	Totale		16	4	16	2
	-	Totale	2	2	2	2
		DIGIPASS	2	0	2	0
		Farmacia	0	2	0	2
	Servizio Cultura e Sviluppo Economico	Totale	14	2	14	0
Musei		14	2	14	0	

3 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La tabella mostra i dati rilevati della qualità dei servizi erogati alla data del 31/12/2021 e confrontati con i risultati rilevati al 31/12/2020.

I risultati misurati nel 2020 e 2021 possono essere utilizzati per individuare gli indicatori/formula e la loro "baseline" per monitorare il "valore pubblico" generato.

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
1-Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici	-	Gare	Bandi predisposti dall'ufficio	N.ro bandi predisposti	Dato di Qualità	N.ro	14	1
			Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti	Numero acquisti di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o mercato elettronico/totale acquisti	Dato di Qualità	%	35%	36%
			Incidenza della programmazione negli acquisti di beni e servizi	N.ro di acquisti realizzati già previsti nel programma biennale degli acquisti di beni o servizi	Dato di Qualità	%	100%	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	7	-
			Procedure affidamento negoziate	N.ro procedure negoziate	Dato di Qualità	N.ro	13	1
			Procedure di affidamento a società in-house	N.ro procedure affidamento in-house	Dato di Efficacia	N.ro	3	-
			Procedure di affidamento aperte	N.ro procedure aperte	Dato di Qualità	N.ro	16	1
			Procedure di affidamento servizi e forniture	N.ro procedure	Dato di Qualità	N.ro	144	59
			Pubblicazioni Lavori superiore a euro 500.000	N.ro pubblicazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Pubblicazioni per servizi e forniture di importo superiore alla soglia comunitaria	N.ro pubblicazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Ricorsi presentati rispetto al totale delle procedure di affidamento	N.ro ricorsi / N.ro procedure di affidamento	Dato di Efficacia	%	0,00%	0,00%
			Tempo medio tra aggiudicazione e stipula contratto o affidamento	Stima Tempo medio tra aggiudicazione e stipula	Dato di Efficacia	gg	5 giorni	5 giorni

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
	Servizio Avvocatura	Avvocatura	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2
			Cause trattate in economia per addetti coinvolti	N.ro cause trattate in economia/N.ro addetti coinvolti	Dato di Efficacia	N.ro	30	25
			Cause trattate in economia rispetto al totale	N.ro cause trattate in economia/N.ro cause trattate	Dato di Efficacia	%	30/40	25/30 %
			Cause vittoriose rispetto alle cause totali	Cause vittoriose/Tot. Cause	Dato di Efficacia	%	86,70%	83,00%
			Contenziosi in essere	N. contenziosi avviati nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	17	16
			Costo complessivo vertenze legali	Costo totale contenzioso	Dato di Efficacia	€	€ 22.273,46	€ 46.437,71
			Grado di conferimento degli incarichi legali ad esterni	N.ro Incarichi/N.ro Contenziosi	Dato di Qualità	%	42%	70%
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Pareri Legali	N. pareri legali espressi	Dato di Efficacia	N.ro	6	4
	Servizio Organizzazio ne e Servizi Strategici	Anagrafe e Stato civile	Addetti ai Servizi Stato Civile	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	4	4
			Addetti ai Servizi Anagrafe	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5+1 / 2	3
			Allineamenti codici fiscali	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	40	36
			Apertura punti di accesso allo sportello servizi demografici - stato civile	N.ro ore apertura settimanali	Dato di Qualità	ore	36 settimanali	36 settimanale
			Attestazioni temporanee e permanenti di soggiorno per cittadini comunitari	N.ro Atti	Dato di Efficacia	N.ro; gg	6	40
			Attività istituzionali per conto di ISTAT	N.ro Questionari	Dato di Qualità	N.ro	663	2
			Cambi di residenza AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	73	115
			Cancellazione di persone a seguito di emigrazione all'estero, emigrazione in altro comune italiano, irreperibilità accertata	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	273	342
			Cancellazioni AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	38	69
			Convivenze di fatto	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	5	5

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Gestione degli incassi in contanti riscossi presso gli sportelli dell'Anagrafe per carte d'identità, certificati ed autentiche	Totale Incasso	Dato di Qualità	€	€ 90.247,50	€ 62.817,30
			Iscrizione dei matrimoni civili celebrati nel comune e delle Unioni Civili e Trascrizione dei matrimoni religiosi	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	157	238
			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; gg	628	556
			Iscrizione delle denunce di nascita ricevute ed iscrizione delle dichiarazioni di riconoscimento post o pre natale	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	225	238
			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; gg	329	328
			Iscrizioni AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	78	91
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Matrimoni civili celebrati	N.ro matrimoni civili celebrati	Dato di Qualità	N.ro	44	31
			ore settimanali di apertura punti di accesso allo sportello servizi demografici - anagrafe	N.ro Certificati	Dato di Qualità	N.ro	21 , 30 settimanali	21 , 30 settimanali
			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
			Procedimenti per cambio residenza rilasciati	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	566	564
			Registrazione dei permessi di soggiorno per cittadini extracomunitari	N.ro Atti	Dato di Efficacia	N.ro; gg	472	non quantificabili
			Rilascio agli sportelli anagrafici delle certificazioni di stato civile	N.ro Certificati	Dato di Qualità	N.ro	7.348,00	5.646,00

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Rilascio agli sportelli anagrafici delle certificazioni di anagrafe	N.ro Certificati	Dato di Qualità	N.ro	5.317,00	4.114,00
			Rilascio allo sportello delle carte di identità cartacee nei casi previsti di urgenza	N.ro Carte Identità Cartacee	Dato di Qualità	N.ro	70	29
			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
				Tempo medio di risposta (gg)	Dato di Qualità	gg	7 gg	7 gg
			Sopralluoghi effettuati per verifiche anagrafiche	N.ro sopralluoghi	Dato di Qualità	N.ro	21	-
			Tempi di erogazione per cambio residenza	Tempi medi rilascio atto (gg)	Dato di Efficacia	gg	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
			Tempi medi rilascio allo sportello delle carte di identità elettroniche	Tempi medi rilascio atto (minuti)	Dato di Efficacia	min.	30 minuti circa	30 minuti circa
			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
			Tempo medio di attesa per appuntamento per rilascio allo sportello delle carte di identità elettroniche	Tempi medi rilascio atto (gg)	Dato di Efficacia	gg	3 gg	10 gg
			Tenuta ed aggiornamento dei registri cartacei di Stato Civile e loro duplicazione nel gestionale informatico di Stato Civile e di Anagrafe	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	-	1
			Tenuta ed aggiornamento della lista di leva e dei ruoli matricolari	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	17	24
			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	15	41
			Utenti annui anagrafe per addetto	N.ro utenti annui anagrafe/N.ro dipendenti	Dato di Efficacia	N.ro	2.950,00	3.520,00

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Utenti serviti richiedenti certificati e/o autentiche	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	9.441,00	7.024,00
			Variazioni dati AIRE	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	43	113
			Variazioni di generalità anagrafiche apportate durante l'anno	N. variazioni anagrafiche	Dato di Qualità	N.ro	27	7
			Variazioni nel registro stato civile	N. eventi registrati nel registro stato civile	Dato di Qualità	N.ro	1.090,00	886
			Verifiche anagrafiche per reddito di cittadinanza	N.ro atti	Dato di Qualità	N.ro	174	476
		Cimiteri	Affidi ceneri Autorizzate	N.ro Affidi Ceneri	Dato di Qualità	N.ro	18	17
			Cimiteri gestiti attraverso esternalizzazioni	N.ro Esternalizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Cimiteri gestiti dal personale comunale	N.ro gestioni in proprio	Dato di Qualità	N.ro	28	28
			Concessioni cimiteriali rilasciate	N.ro concessioni cimiteriali	Dato di Qualità	N.ro	32	26
			Controlli effettuati da personale interno su operazioni cimiteriali	N.ro Controlli	Dato di Qualità	N.ro	circa 250	200
			Cremazioni Autorizzate	N.ro cremazioni autorizzate	Dato di Qualità	N.ro	50	-
			Estumulazioni effettuate nell'Anno	N.ro Estumulazioni	Dato di Qualità	N.ro	circa 70	62
			Esumazioni effettuate nell'Anno	N.ro Esumazioni	Dato di Qualità	N.ro	circa 35	15
			Inumazioni effettuate nell'Anno	N.ro Inumazioni	Dato di Qualità	N.ro	60	63
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	3	-
			Loculi assegnati	N.ro loculi assegnati	Dato di Qualità	N.ro	34	26
			Operazioni cimiteriali complessive effettuate	N.ro operazioni cimiteriali	Dato di Qualità	N.ro	584	511
			Ossari Assegnati	N.ro ossari assegnati	Dato di Qualità	N.ro	2	0
			Rilevazione soddisfazione utenti - Servizi cimiteriali – Ufficio Polizia Mortuaria	Grado Qualità percepita dai cittadini	Dato di Outcome	%	92% Soddisfatto; 6% abbastanza soddisfatto	-
				Risposte pervenute	Dato di Outcome	N.ro	36	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Tumulazioni effettuate nell'Anno	N.ro Tumulazioni	Dato di Qualità	N.ro	419	448
		Contratti	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	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	54	46
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Valore complessivo contratti stipulati	Valore complessivo contratti stipulati	Dato di Qualità	€	€ 8.906.526,22	€ 5.635.117,52
		Controlli Interni	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5	5
			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
			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; gg	2	1
			Realizzazione indagine di Customer Satisfaction di servizi	Indagini effettuate	Dato di Outcome	N.ro	3	4
				Schede questionari raccolte ed analizzate	Dato di Outcome	N.ro	196	111
			Report prodotti a seguito di adempimenti di legge e per finalità interne all'Ente	N.ro Report redatti	Dato di Efficacia	N.ro	7	7
			Elettorale	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
		Duplicati di tessere elettorali		N.ro Tessere	Dato di Qualità	N.ro	70	-
		Elettori iscritti		N.ro	Dato di Qualità	N.ro	27.663,00	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	nessuna	-
			Revisioni ordinarie e straordinarie delle liste elettorali - Cancellazioni	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	6 aggiornamenti, 614 cancellazioni	-
			Revisioni ordinarie e straordinarie delle liste elettorali - Iscrizioni	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	6 aggiornamenti, 548 iscrizioni	-
			Rilascio tagliandi per aggiornamento tessere	N.ro	Dato di Qualità	N.ro	773	-
			Scrutatori di seggio iscritti all'albo comunale	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	2.139,00	-
			Sezioni elettorali	N.ro	Dato di Qualità	N.ro	32	-
			Tenuta albo giudici popolari	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	1 - revisione biennio	-
			Tessere elettorali rilasciate nell'anno	N.ro Tessere	Dato di Qualità	N.ro	520	-
		Formazione	Costo totale ore formazione	Costo totale ore formazione	Dato di Qualità	€	€ 23.393,00	€ 20.635,00
			Formazione effettuate al personale nell'anno	N.ro dipendenti formati	Dato di Qualità	N.ro	134	122
				Ore formazione acquistate	Dato di Qualità	ore	360	398
				Totale Ore formazione	Dato di Qualità	ore	360	398
		Informatica	Approvvigionamenti software soddisfatti rispetto alle richieste	N.ro approvvigionamenti software soddisfatti / N.ro approvvigionamenti software richiesti	Dato di Efficacia	%	non pervengono richieste a questo ufficio	-
			Contratti di assistenza stipulati	N.ro contratti di assistenza	Dato di Qualità	N.ro	17	12
			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
			GB occupati nei server/GB disponibili	GB occupati nei server/GB disponibili	Dato di Qualità	%	70%	85%

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			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	-
			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	-
			Interventi di assistenza fisici presso le varie sedi	N.ro interventi in sede	Dato di Efficacia	N.ro	943	847
			Interventi in helpdesk (telefono o teleassistenza)	N.ro interventi in helpdesk	Dato di Qualità	N.ro	11.230,00	9.840,00
			Numero di servizi a pagamento tramite PagoPA	N.ro di servizi a pagamento che consentono uso PagoPA	Dato di Qualità	N.ro	13	-
			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	-
			Percentuale di atti adottati con firma digitale	N.ro di atti adottati con firma digitale / N.ro di atti adottati	Dato di Qualità	%	100,00%	-
				N.ro di atti adottati con firma digitale / N.ro di atti protocollati in uscita	Dato di Qualità	%	-	100,00%
			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	%	L'ufficio non dispone di questo dato	-
			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	%	88%	88%
			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%	-
			Spesa complessiva per acquisti hardware	Totale Spesa	Dato di Qualità	€	€ 24.612,57	€ 11.701,84
			Spesa complessiva per applicativi e software	Spesa complessiva per applicativi e software	Dato di Qualità	€	€ 21.112,52	€ 29.886,21

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Tempo medio che intercorre tra la richiesta di assistenza e l'erogazione della stessa	Media erogazione (stima)	Dato di Qualità	gg	15 minuti	-
		Organi Istituzionali	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	6	-
			Atti e Provvedimenti Amministrativi	N. delibere, decreti e ordinanze adottati	Dato di Qualità	N.ro	772	706
			Consiglio Comunale	N. consiglieri	Dato di Qualità	N.ro	25	25
				N. sedute del consiglio	Dato di Qualità	N.ro	17	13
			Delibere di Consiglio trattate	N.ro delibere di consiglio	Dato di Qualità	N.ro	189	-
			Delibere di Giunta trattate	N.ro delibere di Giunta	Dato di Qualità	N.ro	248	-
			Interrogazioni trattate	N.ro interrogazioni	Dato di Qualità	N.ro	32	60
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	13	-
			Missioni consiglieri/Presidente effettuate	N.ro missioni consiglieri/Presidente	Dato di Qualità	N.ro	0	13
			Ordini del giorno e mozioni trattati	N.ro ordini del giorno e mozioni	Dato di Qualità	N.ro	40	53
			Organismo di Valutazione (OIV o altro)	N. di sedute dell'O.I.V. o analogo organismo	Dato di Qualità	N.ro	9	9
			Partecipazione alle sedute di Giunta	N.ro sedute giunta	Dato di Qualità	N.ro	78	75
			Patrocini rilasciati	N.ro patrocini rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	94	77
			Rendicontazione Spesa per missioni	Totale Spesa per missioni	Dato di Qualità	€	€ 1.390,30	€ 1.204,92
			Spesa media missioni	Spese missioni / N.ro missioni	Dato di Qualità	€	€ 115,85	€ 92,70
			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	-
		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 (immediata)	-	
		Visite al sito Web Consiglio comunale	N.ro di Accessi	Dato di Qualità	N.ro	11.131,00	17.305,00	
		Personale	Anomalie riscontrate dal controllo Presenze	N.ro anomalie riscontrate	Dato di Qualità	N.ro	8.100,00	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Assunzioni previste nel Piano	N.ro Assunzioni previste	Dato di Efficacia	N.ro	8	-
			Buoni pasto gestiti annualmente	N.ro buoni pasto gestiti annualmente	Dato di Efficacia	N.ro	8.366,00	8.033,00
			Cedolini elaborati	N.ro cedolini elaborati	Dato di Qualità	N.ro	2.081,00	1.933,70
			Cessazioni per Mobilità del personale	N.ro Cessazioni per Mobilità	Dato di Efficacia	N.ro	5	-
			Contenzioso pendente sul personale dove l'amministrazione è chiamata in causa	N.ro contenziosi pendenti	Dato di Qualità	N.ro	0	-
			Contratti individuali stipulati (nuovi assunti)	N.ro contratti individuali stipulati	Dato di Efficacia	N.ro	4	-
			Costo totale del personale	Totale Spesa per personale	Dato di Qualità	€	€ 7.254.985,04	€ 6.841.316,22
			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	€	€ 37.454,60	€ 38.143,07
		Dotazione Organica	Dipendenti previsti in dotazione organica		Dato di Qualità	N.ro	177	-
			Dotazione organica personale dirigente		Dato di Qualità	N.ro	4	5
			Dotazione organica personale non dirigente		Dato di Qualità	N.ro	165	170
			N. Dipendenti (Totale)		Dato di Qualità	N.ro	169	-
			Fascicoli personale predisposti	N.ro fascicoli predisposti	Dato di Qualità	N.ro	7	-
			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	%	0,50%	-
			Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale	N.ro di dipendenti che hanno iniziato un'attività formativa riferimento/ N.ro totale dei dipendenti in servizio	Dato di Qualità	%	0,00%	0,00%
			Grado di copertura delle procedure di valutazione del personale	N.ro di dipendenti che hanno ricevuto almeno un colloquio di valutazione/ N.ro totale dei dipendenti in servizio	Dato di Qualità	%	0,00%	100,00%
			Inserimenti manuali delle giustificazioni o rettifiche	N.ro inserimenti manuali	Dato di Qualità	N.ro	8.100,00	-
			Lavoratori dip. tempo determinato	N.ro lavoratori dip. tempo determinato	Dato di Qualità	N.ro	3	5
			Lavoratori dip. tempo indeterminato	N.ro lavoratori dip. tempo indeterminato	Dato di Qualità	N.ro	169	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Monte ore lavorate	Ore totali lavorate	Dato di Efficacia	N.ro	232.442,00	251.879,00
			Nulla osta rilasciati per prestazioni lavorative esterne	N.ro nulla osta rilasciati	Dato di Efficacia	N.ro	5	-
			Offerta formativa per dipendente	Ore di formazione erogate / N. totale dei dipendenti in servizio	Dato di Qualità	%	2,10%	-
			Ore di assenza del personale	N.ro Totale Ore di assenza	Dato di Qualità	N.ro	4.749,00	-
			Pensionamenti anno corrente	N.ro pensionamenti	Dato di Qualità	N.ro	3	3
			Personale che ha prestato servizio in Smart Working	N.ro dipendenti in smart Working	Dato di Qualità	N.ro	86	-
			Pratiche infortuni ed esoneri effettuate	N.ro pratiche infortuni ed esoneri	Dato di Qualità	N.ro	4	3
			Pratiche pensioni definite	N.ro pratiche pensioni	Dato di Qualità	N.ro	3	8
			Predisposizione Allegati 2 e 3 per INPDAP	N.ro Allegati	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Predisposizione DM10 e F24 per INPS	N.ro documenti per INPS	Dato di Qualità	N.ro	24	24
			Procedimenti Disciplinari	N. licenziamenti con preavviso	Dato di Qualità	N.ro	0	0
				N. licenziamenti senza preavviso	Dato di Qualità	N.ro	0	0
				N. procedimenti disciplinari attivati nel corso dell'anno	Dato di Qualità	N.ro	2	1
				N. procedimenti disciplinari pendenti al 31/12 a seguito di procedimento penale	Dato di Qualità	N.ro	7	8
				N. rimproveri verbali o scritti, multe di importo pari a 4 ore di retribuzione	Dato di Qualità	N.ro	0	1
				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
				N. sospensioni dal servizio con privazione della retribuzione fino ad un massimo di 10 giorni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
				N. totale di procedimenti disciplinari pendenti al 31/12	Dato di Qualità	N.ro	7	8
			Procedure selettive del personale	N. concorsi banditi nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	2	0
				N. persone in graduatorie (ancora valide) non ancora assunte al 31/12	Dato di Qualità	N.ro	0	0

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Progressioni orizzontali	N.ro progressioni orizzontali	Dato di Qualità	N.ro	1	2
			Relazioni Sindacali	N. incontri sindacali (contrattazione, concertazione, informazione)	Dato di Qualità	N.ro	4	7
			Tassi di assenza del personale	N.ro di giorni complessivi di assenza del personale	Dato di Qualità	N.ro	6.335,00	-
			Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale	N.ro di dipendenti che hanno cambiato unità organizzativa / N.ro totale di personale non dirigenziale in servizio	Dato di Qualità	%	1,20%	-
			Tasso di rotazione del personale dirigenziale	N.ro di dirigenti con nuovo incarico / N.ro di dirigenti a scadenza di contratto	Dato di Qualità	%	0,00%	-
			Turn over del personale	N.ro persone assunte/N.ro di personale in uscita	Dato di Efficacia	N.ro	1	-
			Visite fiscali a seguito decreto 112/2008	N. visite fiscali richieste	Dato di Qualità	N.ro	7	2
		Personale - Salute Organizzativa	Dipendenti ogni 1000 abitanti	N.ro dipendenti/N.ro abitanti*1000	Dato di Qualità	N.ro	5,6	-
			Distribuzione del personale non dirigente per genere	N.ro donne/N.ro dipendenti (TD+TI)*100	Dato di Qualità	%	49,40%	51,20%
			Distribuzione figure apicali per genere (Dir+AP-PO)	N.ro apicali donne (incluso SG)/N.ro apicali *100	Dato di Qualità	%	50,00%	50,00%
			Età media del personale dipendente	Somma. Età/N.ro dipendenti (TD+TI)	Dato di Qualità	%	51,80%	51,30%
			Flessibilità dei rapporti di lavoro	N.ro C.T.Det./N.ro dipendenti	Dato di Qualità	%	1,70%	-
			Incidenza dirigenti sul totale dipendenti	N.ro posiz.dirig. (escluso extra dot. e SG) / N.ro dip * 100 (TI+TD)	Dato di Qualità	%	2,30%	-
			Incidenza personale part-time	N.ro part-time/N.ro dip. *100	Dato di Qualità	%	6,40%	8,80%
			Indice di flessibilità interna	N.ro mobilità interne (con avviso e volontarie)/N.ro dip (TI)*100	Dato di Qualità	%	2,00%	-
		Protocollo	Addetti al Servizio "Archivio"	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	3	3
			Corrispondenza spedita	N.ro corrispondenza	Dato di Qualità	N.ro	11500 ca	12.000 ca
			Grado Utilizzo PEC in Entrata	N.ro PEC in entrata / N.ro protocolli in entrata (%)	Dato di Efficacia	%	79,34%	77,80%
			Grado Utilizzo PEC in Uscita	N.ro PEC in uscita / N.ro protocolli in uscita (%)	Dato di Efficacia	%	66,52%	66,40%
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	492	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020		
			Protocolli registrati	N. Atti Protocollati in Entrata	Dato di Qualità	N.ro	33.685,00	32.710,00		
				N. Atti Protocollati in Uscita	Dato di Qualità	N.ro	16.603,00	15.360,00		
			Registrazioni PEC in Entrata	N.ro PEC in entrata	Dato di Qualità	N.ro	26.724,00	25.457,00		
			Registrazioni PEC in Uscita	N.ro PEC in uscita	Dato di Qualità	N.ro	11.045,00	10.193,00		
		Segreteria e Affari Generali			Attività di segreteria del Nucleo di Valutazione (convocazioni, invio materiali, conservazione dei verbali)	N.ro notifiche	Dato di Qualità	N.ro	29	31
					Coordinamento interno all'ente dell'attività dei settori e dei progetti intersettoriali	N.ro incontri	Dato di Qualità	N.ro	28	-
					Delibere Consiglio comunale archiviati passati in pubblicazione	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	189	183
					Delibere Giunta archiviati passati in pubblicazione	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	248	236
					Determine archiviate e passate in pubblicazione	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	2.550,00	2.061,00
					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	13	6
					Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	18	-
					Notifiche effettuate da Messi	N. notifiche effettuate	Dato di Qualità	N.ro	925	1.303,00
		Staff e Comunicazione			Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	4	4
					Aggiornamenti rassegna stampa on-line	Frequenza aggiornamenti rassegna stampa on-line	Dato di Qualità	N.ro	giornaliera	giornaliera
					Attivazione delle campagne di informazione	N.ro Campagne attivate	Dato di Qualità	N.ro	160	150
					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	10	7

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Comunicati e conferenze stampa	N.ro comunicati+conferenze stampa	Dato di Qualità	N.ro	379	370
			Eventi istituzionali realizzati	N.ro eventi istituzionali realizzati	Dato di Qualità	N.ro	20	8
			Gestione degli interventi sui Social come: Facebook e Twitter	Numero di risposte	Dato di Qualità	ore	1.100,00	1.000,00
			Giornalisti accreditati	N.ro giornalisti accreditati	Dato di Qualità	N.ro	1	1
			Giornalisti presenti a conferenza stampe	Giornalisti presenti (media stima)	Dato di Efficacia	N.ro	10	10
			Interpellanze soddisfatte rispetto alle interpellanze pervenute	N.ro interpellanze soddisfatte/N.ro interpellanze pervenute	Dato di Efficacia	%	50,00%	60,00%
			Partecipazione a manifestazioni di rappresentanza	N.ro manifestazioni di rappresentanza	Dato di Qualità	N.ro	150	140
			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	1.100,00	800
			Relazioni e contatti con i cittadini per richieste appuntamenti, richieste informazioni e segnalazioni	N.ro Richieste	Dato di Qualità	N.ro	1.700,00	1.200,00
			Risposte al Centralino	N.ro risposte	Dato di Qualità	N.ro	32.000,00	28.800,00
		Statistica	Predisposizione atti per organizzazione e invio statistiche	N.ro atti predisposti	Dato di Qualità	N.ro	70	65
				N.ro di statistiche inviate	Dato di Qualità	N.ro	65	61
		URP	Accessi allo sportello	N.ro accessi allo sportello	Dato di Qualità	N.ro	3.200,00	2.615,00
			Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	2	-
			Telefonate gestite dagli addetti	Totale telefonate	Dato di Efficacia	N.ro	12.000,00	11.501,00
			Utenti che seguono i canali social	N.ro followers	Dato di Qualità	N.ro	16.820,00	16.949,00
	Servizio Ragioneria	Bilancio e contabilità	Accertamenti di Entrata Effettuati	N.ro Accertamenti	Dato di Qualità	N.ro	571	741
			Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	4,5	4,5
			Fatture pervenute nell'anno	N.ro fatture registrate	Dato di Qualità	N.ro	6.327,00	4.850,00

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Gestione economico-finanziaria delle società partecipate	Atti elaborati (determinazioni / deliberazioni / riferimenti) [Num.]	Dato di Qualità	N.ro	8	4
			Impegni effettuati	N.ro impegni	Dato di Qualità	N.ro	2.320,00	2.649,00
			Indice Tempestività dei pagamenti	Indice Tempestività dei pagamenti [Giorni]	Dato di Qualità	gg	6,1	22,2
			Indice Tempestività dei pagamenti di spese in c/capitale	Tempestività dei pagamenti [Giorni]	Dato di Qualità	gg	20,5	37
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	4	-
			Mandati effettuati	N.ro mandati effettuati	Dato di Qualità	N.ro	7.571,00	7.919,00
			Mutui in essere	N.ro mutui in essere	Dato di Qualità	N.ro	152	150
			Nuove pratiche di Mutuo	N.ro nuove pratiche	Dato di Qualità	N.ro	2	4
			Pareri contabile di attestazioni di copertura finanziaria	N.ro pareri contabili	Dato di Qualità	N.ro	437	-
			Prelievi dal fondo di riserva	N.ro prelievi fondo di riserva	Dato di Qualità	N.ro	4	4
			Referti inviati alla Corte dei Conti	N.ro referti inviati	Dato di Qualità	N.ro	1	1
			Reversali di cassa Effettuati	N.ro reversali di cassa	Dato di Qualità	N.ro	4.535,00	3.958,00
			Rispetto dei termini presentazione dichiarazioni e versamenti imposte	Rispetto termini [S/N]	Dato di Qualità	[S/N]	s	S
			Rispetto termini di approvazione bilancio e rendiconto	Rispetto termini [S/N]	Dato di Qualità	[S/N]	S	S
			Sedute collegio dei Revisori dei conti	N.ro sedute collegio dei Revisori	Dato di Qualità	N.ro	30	24
			Sedute in commissione consiliare	N.ro sedute commissione	Dato di Qualità	N.ro	13	13
			Società controllate	N.ro società controllate	Dato di Qualità	N.ro	2	2
			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	6,1	22,2
			Tempo medio intercorrente tra data ricezione fattura e inserimento in contabilità	Tempo medio [Giorni]	Dato di Efficacia	gg	0,6	2,1
			Tempo medio intercorrente tra liquidazione e pagamento	N.ro Giorni	Dato di Efficacia	gg	13,1	11,7

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Variazioni di Bilancio Effettuate	N.ro variazioni di bilancio	Dato di Qualità	N.ro	11	8
			Variazioni di PEG Effettuate	N.ro variazioni di PEG	Dato di Qualità	N.ro	73	59
			Verifiche di Cassa Effettuate	N.ro verifiche di cassa	Dato di Qualità	N.ro	4	4
		Controllo di Gestione	Indicatori Piano Performance monitorati	N.ro Indicatori monitorati	Dato di Qualità	N.ro	214	294
			Obiettivi Piano Performance monitorati	N.ro Obiettivi monitorati	Dato di Qualità	N.ro	144	173
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
		Economato	Acquisti a seguito gara	N.ro acquisti	Dato di Qualità	N.ro	13	12
			Acquisti economato effettuati a seguito buono d'ordine	N.ro acquisti	Dato di Qualità	N.ro	33	25
			Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	1,5	1,5
			Ammontare complessivo delle spese per beni di consumo (cancelleria e stampati)	Totale spese per beni di consumo	Dato di Qualità	€	€ 12.193,94	€ 10.857,84
			Ammontare spese per attrezzature ed arredi	Totale Spese	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 4.161,42
			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	€	€ 70,90	€ 62,04
			Contratti di assicurazione stipulati	Contratti di assicurazione stipulati	Dato di Qualità	N.ro	10	11
			Entrate complessive riscosse per cassa economale	Entrate complessive riscosse per cassa economale	Dato di Qualità	€	€ 31.688,04	€ 32.009,79
			Gestione inventario beni mobili	Variazioni per acquisti e/o dismissioni	Dato di Qualità	N.ro	-	358
			Importo totale acquisti tramite CONSIP	Importo totale acquisti tramite CONSIP	Dato di Qualità	€	€ 130.000,00	€ 140.000,00
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Oggetti ritrovati	Pratiche pubblicate	Dato di Qualità	N.ro	11	12
			Posizioni assicurate	N.ro Posizioni assicurate	Dato di Qualità	N.ro	545	586
			Registrazioni servizio economato	N.ro registrazioni servizio economato	Dato di Qualità	N.ro	245	259
			Ricevute emesse per servizio fotocopie	N.ro ricevute emesse	Dato di Qualità	N.ro	1	0

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Richieste di approvvigionamento pervenute all'economato	N.ro richieste pervenute	Dato di Qualità	N.ro	200	200
			Spese complessive liquidate per cassa economale	Spese complessive liquidate per cassa economale	Dato di Qualità	€	€ 46.926,02	€ 47.969,26
		Parco Auto	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	1	1
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Spesa complessiva per assicurazioni	Totale Spesa	Dato di Qualità	€	€ 43.138,69	€ 42.413,09
			Spesa per assicurazioni per altri veicoli	Spesa per altri veicoli	Dato di Qualità	€	€ 30.316,62	€ 27.939,02
			Spesa per assicurazioni per autoveicoli	Spesa per autoveicoli	Dato di Qualità	€	€ 12.047,49	€ 13.532,90
			Spesa per assicurazioni per ciclomotori	Spesa per ciclomotori	Dato di Qualità	€	€ 774,58	€ 941,17
	Servizio Tributi	Tributi	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	6	6
			Evasione riscossa rispetto alla Evasione accertata	Tot. Evasione riscossa / Tot. Evasione accertata	Dato di Efficacia	%	-	29,50%
			Evasori accertati rispetto al totale dei contribuenti	N.ro evasori accertati/N.ro soggetti passivi	Dato di Efficienza	%	-	2%
			Gestione concessione del servizio Pubblicità e Affissioni	Versamenti del concessionario verificati/versamenti ricevuti	Dato di Efficienza	%	0,00%	100,00%
			Gestione imposta di soggiorno	N.ro strutture esaminate	Dato di Efficacia	N.ro	209	213
				N.ro dichiarazioni e riversamenti delle strutture esaminate	Dato di Efficacia	N.ro	482	639
			Gestione servizio di riscossione illuminazione	N.ro ruoli di pagamento annuale predisposti	Dato di Qualità	N.ro	3.341,00	3.358,00
			Grado di attendibilità previsioni dei proventi dei servizi pubblici in accertamenti	Accertamenti proventi dei servizi pubblici/ stanziamento iniziale	Dato di Efficacia	%	-	90%
			Incremento gettito tributario derivante da recupero evasione	Incremento gettito tributario derivante da recupero evasione	Dato di Efficacia	€	-	€ 185.000,00
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	8	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Rilevazione soddisfazione utenti -SUAPE -Tributi	Grado Qualità percepita dai cittadini	Dato di Outcome	%	-	47% Soddisfatto; 26% abbastanza soddisfatto
				Risposte pervenute	Dato di Outcome	N.ro	-	19
			Utenti imposta di COSAP (temporanea e permanente)	N. contribuenti COSAP	Dato di Qualità	N.ro	340	454
			Utenti imposta di soggiorno	N. contribuenti imposta di soggiorno	Dato di Qualità	N.ro	176	188
			Utenti IMU compresi prima casa	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	22.987,00	22.987,00
			Utenti IMU iscritti	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	11.000,00	10.755,00
			Utenti sgravati e/o rimborsati	N.ro utenti sgravati e/o rimborsati	Dato di Qualità	N.ro	23	40
			Utenti TARI iscritti a ruolo	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	15.430,00	14.783,00
			variazioni agli utenti inserite	N.ro variazioni inserite	Dato di Qualità	N.ro	-	2.421,00
			Velocità di riscossione delle entrate tributarie	Entrate tributarie riscosse / accertamenti delle stesse entrate. Le riscossioni comprendono anche i residui.	Dato di Efficacia	%	-	91,00%
2-Settore Sociale - Cultura - Turismo	-	Gare	Procedure di affidamento espletate nell'anno	N.ro procedure affidamento espletate	Dato di Qualità	N.ro	292	-
		Uffici Giudiziari	Asseverazioni di perizie	N.ro asseverazioni presentate	Dato di Efficacia	N.ro	56	39
			Asseverazioni di traduzioni	N.ro asseverazioni presentate	Dato di Efficacia	N.ro	227	263
			Coinvolgimento del comune alla organizzazione degli Uffici giudiziari	N. dipendenti del Comune assegnati agli Uffici giudiziari	Dato di Efficacia	N.ro	2	2
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	50	40
			Procedimenti civili iscritti nell'anno	N.ro totale procedimenti depositati	Dato di Efficacia	N.ro	313	322
			Procedimenti penali iscritti nell'anno	N.ro totale procedimenti iscritti	Dato di Efficacia	N.ro	24	26
			Ricorsi in appello fuori sede	N.ro ricorsi fuori sede	Dato di Efficacia	N.ro	13	8
Servizi Sociali Associati e	Edilizia Agevolata	Alloggi assegnati	Totale alloggi assegnati	Dato di Efficacia	N.ro	4	-	

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
	Politiche Abitative		Alloggi di Edilizia Agevolata	N. alloggi di edilizia popolare assegnati nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	4	-
				N. alloggi di edilizia popolare occupati abusivamente	Dato di Qualità	N.ro	0	-
				N. di unità familiari in attesa di assegnazione di un alloggio	Dato di Qualità	N.ro	94	-
			Alloggi Edilizia Agevolata in dotazione	Totale alloggi	Dato di Qualità	N.ro	308	-
			Incremento disponibilità nuovi alloggi IERP	Totale alloggi anno corrente-Totale alloggi anno precedente	Dato di Efficacia	N.ro	0	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Turn-over alloggi disponibili	Totale alloggi disponibili	Dato di Efficacia	N.ro	6	-
		Famiglia/Adulti	Contributi Buono spesa concessi	N.ro Utenti/famiglie	Dato di Qualità	N.ro	-	988
			Contributi economici ordinarie e straordinari concessi	N.ro Utenti/famiglie	Dato di Qualità	N.ro	154	76
			Contributi economici per bollette	N. contributi erogati	Dato di Qualità	N.ro	165	-
			Contributi per integrazioni rette presso strutture per adulti disabili	N.ro contributi erogati	Dato di Qualità	N.ro	7	6
			Contributi specifici per gli affitti	N.ro Utenti/famiglie	Dato di Qualità	N.ro	85	54
			Contributi specifici su progettazioni ministeriali, europee o regionali (Vita indipendente, Dopo di noi ecc., Family Help....)- Interventi di Zona	N.ro contributi erogati	Dato di Efficacia	N.ro	-	133
			Contributo medio Buono spesa	Importo spesa/N.ro buoni erogati	Dato di Efficacia	€	-	€ 215,00
	Contributo medio canone di locazione		Importo spesa/N.ro contributi erogati	Dato di Efficacia	€	-	€ 2.000,00	
	Importo del contributo economico medio		Importo spesa/N.ro contributi erogati	Dato di Efficacia	€	-	€ 550,00	
	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-		
	Nuclei familiari seguiti dal servizio	N.ro totale Nuclei familiari	Dato di Efficacia	N.ro	1.835,00	1.350,00		
	Nuove segnalazione utenti al Servizio Sociale professionale	N.ro segnalazioni raccolte dalla segreteria	Dato di Qualità	N.ro	81	134		
	Prestazioni integrative adulti	N. adulti in difficoltà assistiti	Dato di Qualità	N.ro	1.926,00	-		

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
				N. disabili assistiti	Dato di Qualità	N.ro	131	-
			Progettazioni specifiche: CAV - intervento di Zona	N. contatti	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Progettazioni specifiche: EX SPRAR n.ro beneficiari accolti	N.ro beneficiari accolti	Dato di Qualità	N.ro	40	26
			Progettazioni specifiche: HCP prestazioni integrative adulti - Intervento di Zona	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	-	16
			Progetti del terzo settore su azioni specifiche	N.ro Associazioni coinvolte	Dato di Qualità	N.ro	7	7
			Utenti adulti disabili che beneficiano del Trasporto Sociale	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	53	25
			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	43	98
		Famiglia/anziani	Contributi per integrazioni rette presso strutture per non autosufficienti	N.ro contributi erogati	Dato di Qualità	N.ro	9	10
			Contributi specifici su progettazioni ministeriali, europee o regionali - Interventi di Zona	N.ro contributi erogati	Dato di Efficacia	N.ro	-	7
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Ore medie di assistenza domiciliare settimanali	Media ore per assistenza	Dato di Qualità	ore	-	6
			Presenza degli anziani non autosufficienti nei centri diurni	N.ro anziani nei centri diurni	Dato di Qualità	N.ro	28	26
			Progettazioni specifiche: HCP prestazioni integrative anziani - Intervento di Zona	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	186	139
			Utenti assistenza domiciliare- Intervento a gestione associata	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	25	10
			utenti seguiti dall'operatore di comunità	N.ro contributi erogati	Dato di Qualità	N.ro	-	35
		Famiglia/Minori	Adozioni gestite	N.ro adozioni gestite	Dato di Qualità	N.ro	3	3
			Affidi in essere	N.ro affidi in essere	Dato di Qualità	N.ro	5	6
			Assistenza domiciliare gestione associata	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	73	27

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Autorizzazioni all'accesso al beneficio ANF	N.ro domande soddisfatte	Dato di Qualità	N.ro	60	-
			Autorizzazioni all'accesso al beneficio Assegno di Maternità DL 151/01	N.ro domande soddisfatte	Dato di Qualità	N.ro	10	18
			Contributi per famiglie numerose - Intervento di Zona	N.ro domande soddisfatte	Dato di Qualità	N.ro	29	0
			Contributi per famiglie per acquisto beni informatici - Intervento di Zona	N.ro domande soddisfatte	Dato di Qualità	N.ro	51	-
			Famiglie che hanno idoneità all'affido	N.ro Famiglie	Dato di Qualità	N.ro	-	10
			Importo medio del contributo economico per famiglie numerose	Importo Medio	Dato di Qualità	€	-	€ 0,00
			Interventi pronta emergenza famiglie/minori gestione associata	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	13	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Minori in comunità residenziale socioeducativa	N.ro minori in comunità	Dato di Efficacia	N.ro	5	5
			Ore medie di assistenza domiciliare settimanali	Media ore per assistenza	Dato di Qualità	ore	3	3
			Ore medie di assistenza scolastica settimanali	Media ore per assistenza	Dato di Qualità	ore	4	4
			Prestazioni integrative Minori	N. minori assistiti	Dato di Qualità	N.ro	540	-
			Progettazioni specifiche: HCP beneficiari prestazioni integrative minori - Intervento di Zona	N.ro Utenti/famiglie	Dato di Qualità	N.ro	-	4
			Utenti minori disabili che beneficiano del Trasporto Sociale	N.ro Utenti/famiglie	Dato di Qualità	N.ro	5	5
			Utenti minori disabili in assistenza scolastica	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	-	53
			Utenti minori disabili in assistenza scolastica gestione associata	N.ro utenti assistenza domiciliare	Dato di Qualità	N.ro	122	-
			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	85	79
			Utenza Centri estivi comunali	Totale iscritti	Dato di Efficacia	N.ro	452	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Utenza Ludoteca comunale e Laboratorio di aiuto compiti	Totale utenti	Dato di Qualità	N.ro	130	-
		Giovani	Articoli pubblicati su sito web Informagiovani	N.ro pubblicazioni	Dato di Qualità	N.ro	90	-
			Elaborazione progettualità per il reclutamento di volontari in Servizio Civile	N.ro progetti predisposti	Dato di Qualità	N.ro	9	6
			Elaborazione progettualità specifiche con le scuole	N.ro progetti/laboratori predisposti	Dato di Qualità	N.ro	22	15
			Ore di apertura settimanale sportello INFORMAGIOVANI	Totale ore settimanali	Dato di Qualità	ore	21	18
			Progettualità specifiche nell'ambito delle politiche giovanili in ottica di prevenzione (pear to pear, eventi, bandi creatività giovanile)	N.ro progetti/laboratori predisposti	Dato di Qualità	N.ro	6	4
			Utenti (alunni e studenti coinvolti) progetti con le scuole	Totale utenti	Dato di Efficacia	N.ro	-	390
			Utenti (alunni e studenti coinvolti) progetti con le scuole di ogni ordine e grado	Totale utenti	Dato di Efficacia	N.ro	1.611,00	-
			Utenti dello sportello Informagiovani che richiedono informazioni sul lavoro	N.ro Informazioni su Lavoro/totale utenti	Dato di Efficacia	N.ro	-	210
				N.ro Informazioni su Lavoro/totale utenti	Dato di Efficacia	N.ro	212	-
			Utenza INFORMAGIOVANI	Totale utenti	Dato di Qualità	N.ro	2.263,00	1.905,00
			Utenza Centri estivi comunali	Totale utenti	Dato di Efficacia	N.ro	200	140
			Utenza Ludoteca comunale	Totale utenti	Dato di Qualità	N.ro	-	119
			Visitatori sito web Informagiovani (visualizzazioni di pagina)	Totale accessi	Dato di Qualità	N.ro	37.562,00	31.022,00
	Servizio Cultura e Sviluppo Economico		Musei	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	8
		Eventi complessivi Realizzati		N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	2	-
		Giorni di apertura da inizio anno		N.ro giorni aperture	Dato di Qualità	N.ro	213	-
		Incasso complessivo		totale Incasso alla data	Dato di Qualità	€	€ 154.923,00	-
		Incremento del patrimonio culturale		N.ro opere acquisite	Dato di Qualità	N.ro	4	-
		Ingressi (visitatori e utenti dei servizi)		N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	23.247,00	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Ingressi di Classi e Gruppi non scolastici	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	3.320,00	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Partecipanti attività didattiche musei	N.ro partecipanti attività didattiche musei	Dato di Qualità	N.ro	0	-
			Progetti di ricerca scientifica terminati	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	3	-
			Restauri/manutenzione/interventi per apparati espositivi effettuati	N.ro totale interventi/ N.ro totale Previsti	Dato di Efficacia	%	6,00%	-
			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	2	-
			Tasso di variazione degli Ingressi visitatori rispetto anno precedente	Totale visitatori anno Corrente/Totale visitatori anno Precedente	Dato di Efficacia	N.ro	23247/21127	-
			Utenti delle visite guidate a Musei	Totale visitatori/N.ro guide effettuate	Dato di Efficacia	%	0,00%	-
		Biblioteche	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Efficienza	N.ro	5	5
			Consistenza del patrimonio catalogato informaticamente (SBN)	N.ro totale Libri Catalogati	Dato di Outcome	N.ro	1.604,00	612
			Giorni di apertura da inizio anno	N.ro giorni aperture	Dato di Qualità	N.ro	240	169
			Ingressi alla biblioteca	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	12.530,00	4.179,00
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Libri in prestito presso gli utenti	Totale prestiti	Dato di Qualità	N.ro	5.450,00	2.954,00
			Ore settimanali di apertura al pubblico	Totale ore di apertura	Dato di Qualità	ore	1.820,00	998
			Spese per incremento del patrimonio librario	Totale Costo	Dato di Efficienza	€	€ 28.604,80	€ 23.247,00
			Totale dotazione libraria	Totale dotazione Libri	Dato di Qualità	N.ro	98.428,00	96.824,00

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
		Cultura	Archivio Storico - raccolta informazioni per richieste di accesso agli atti	N.ro accessi	Dato di Qualità	N.ro	5	4
			Archivio Storico - ricerche per conto di enti e uffici anche esterni all'amministrazione comunale	N.ro ricerche	Dato di Qualità	N.ro	4	2
			Archivio Storico - verifiche periodiche sullo stato di conservazione della documentazione	N.ro Verifiche	Dato di Qualità	N.ro	8	1
			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	10	8
			Collaborazione all'organizzazione di manifestazioni culturali	N.ro collaborazioni	Dato di Qualità	N.ro	25	20
			Contributi erogati rispetto a quelle finanziate a bilancio	importo contributi erogati/Disponibilità a bilancio	Dato di Efficienza	%	0,00%	-
			Gestione pratiche di richiesta contributo e contratti di sponsorizzazione e produzione di rendicontazioni	N.ro contributi	Dato di Qualità	N.ro	30	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Manifestazioni culturali organizzate in forma diretta	N.ro eventi organizzati	Dato di Qualità	N.ro	20	15
			Manifestazioni culturali organizzate rispetto a quelle programmate	manifestazioni organizzate / manifestazioni programmate	Dato di Efficacia	%	100%	100%
			Media delle contribuzioni ad Associazioni	importo contributi / associazioni beneficiarie	Dato di Efficienza	€	€ 3.166,60	€ 2.130,00
			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	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Redazione rendiconti riguardanti contributi di istituzioni pubbliche, Enti e di sponsor privati	Totale somme rendicontate	Dato di Qualità	€	€ 93.828,75	€ 5,00
			Tasso di copertura delle Associazioni destinatarie di contributi	N.ro associazioni beneficiate / N.ro domande pervenute	Dato di Efficacia	%	21,00%	13,00%
		Eventi	Affluenza di visitatori agli eventi culturali	N.ro visitatori	Dato di Qualità	N.ro	23.000,00	-
			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	1	-
			Assistenza agli organizzatori ai fini del montaggio del palco e trasporto materiali	N.ro interventi	Dato di Qualità	N.ro	1	-
			Attività culturali nei diversi settori organizzati o patrocinati dall'ente	N. biblioteche, mediateche ed emeroteche	Dato di Qualità	N.ro	1	-
				N. eventi culturali organizzati direttamente o patrocinati dall'ente	Dato di Qualità	N.ro	50	-
			Coordinamento e realizzazione grandi eventi annuali e iniziative estive realizzati da soggetti terzi	N.ro Eventi	Dato di Qualità	N.ro	2	-
			Iniziative ricreative estive gestite	N.ro iniziative	Dato di Qualità	N.ro	4	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Istituzioni, enti, associazioni coinvolte negli eventi	N.ro totale di coinvolti	Dato di Qualità	N.ro	20	-
			Manifestazioni organizzate in forma diretta	N.ro eventi organizzati in forma diretta	Dato di Qualità	N.ro	2	-
			Manifestazioni patrocinate	N.ro manifestazioni patrocinate	Dato di Qualità	N.ro	10	-
			Richieste concessioni d'uso di sale e luoghi	N.ro permessi rilasciati / N.ro richieste concessioni d'uso pervenute	Dato di Efficacia	N.ro	6	-
			Sponsor di Eventi culturali	N.ro sponsor	Dato di Qualità	N.ro	0	-
		Sviluppo Economico	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Attività di monitoraggio, rilevazione, ricerche e studi per approfondimenti ed analisi delle opportunità di sviluppo	Rilevazioni e documenti pubblicati	Dato di Efficienza	N.ro	20	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Ricerca di finanziamenti Europei, Nazionali e Locali finalizzati alla realizzazione di progetti di sviluppo	Importo totale dei finanziamenti concessi	Dato di Efficienza	€	€ 300.000,00	-
				Rendicontazioni dei progetti approvate	Dato di Efficienza	N.ro	1	-
			Servizi di marketing territoriale	Eventi di informazione/formazione sui temi dello sviluppo e dell'autoimprenditorialità	Dato di Qualità	N.ro	1	-
				Meeting annuali con presenza della città di Gubbio in network nazionali e internazionali	Dato di Qualità	N.ro	0	-
				Partecipazione a campagne promozionali di valorizzazione del territorio	Dato di Qualità	N.ro	1	-
				Partecipazioni a scambi internazionali	Dato di Qualità	N.ro	1	-
				Post pubblicati sui canali social correlati ai siti gestiti	Dato di Qualità	N.ro	10	-
			Sostegno alla creazione e allo sviluppo d'impresa	Imprese finanziate	Dato di Qualità	N.ro	0	-
				Investimenti attivati dalle imprese	Dato di Qualità	N.ro	0	-
				Nuove imprese (start up)	Dato di Qualità	N.ro	0	-
				Posti occupazione creati	Dato di Qualità	N.ro	0	-
				Progetti presentati della "filiera corta"	Dato di Qualità	N.ro	1	-
				Supporto alle attività di promozione/valorizzazione del territorio (manifestazioni, fiere, mostre ecc....) e delle aree di interesse commerciale	Dato di Qualità	N.ro	1	-
	Servizio Turismo e Sport	Sport	Collaborazione all'organizzazione di manifestazioni	N.ro collaborazioni organizzazione manifestazioni sportive	Dato di Qualità	N.ro	22	14
				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	14

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Grado di domande accolte per uso palestre	N.ro domande accolte per uso palestre	Dato di Qualità	N.ro	1	0
			Impianti sportivi assegnati a soggetti terzi sul totale	N.ro impianti gestiti/Totale impianti	Dato di Efficienza	%	25,00%	24,00%
			Impianti sportivi fruibili dai cittadini (ogni 10.000 ab)	N.ro impianti sportivi/ (popolazione /10.000)	Dato di Outcome	N.ro	8	8
			Manifestazioni organizzate in forma diretta	N. manifestazioni sportive (anche supporto e sostegno)	Dato di Qualità	N.ro	18	14
			Partecipanti alle iniziative o eventi sportivi	N.ro Partecipanti	Dato di Qualità	N.ro	Circa 50.000/60.000	Circa 4000/5000
			Progettazione e gestione di bandi per promuovere la progettualità legata allo sport, ai sani stili di vita nonché rivolta alle famiglie in difficoltà economica	N.ro bandi gestiti	Dato di Qualità	N.ro	2	1
			Redazione atti amministrativi con relative liquidazioni gestione amministrativo-contabile	N.ro patrocini e contributi concessi dal servizio nel complesso	Dato di Qualità	N.ro	28	15
				totale contributi concessi	Dato di Qualità	€	€ 17.500,00	€ 15.000,00
			Società Sportive utilizzatrici impianti	N.ro Società Sportive utilizzatrici impianti	Dato di Qualità	N.ro	24	23
		Turismo	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	10	10
			Apertura settimanali al pubblico dello sportello turistico	Ore apertura settimanali	Dato di Qualità	ore	56	56
			Contatti medi infopoint	N.ro contatti / N.ro infopoint	Dato di Efficacia	N.ro	9.314,00	13.466,00
			Disponibilità di posti letto	N.ro posti letto	Dato di Qualità	N.ro	3.660,00	Circa 2800
			Flussi turistici Arrivi	Totale Arrivi	Dato di Qualità	N.ro	83.849,00	56.512,00
			Flussi turistici Presenze (soggiorno in strutture ricettive)	Totale Presenze	Dato di Qualità	N.ro	190.538,00	130.385,00
			Gestione servizi e iniziative di Informazione e Promozione Turistica	N.ro iniziative	Dato di Qualità	N.ro	8	-
			Iniziative di promozione patrocinate	N.ro iniziative turistiche patrocinate	Dato di Qualità	N.ro	28	28
			Iniziative di promozione turistica	N.ro iniziative turistiche promosse	Dato di Qualità	N.ro	6	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	2	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020	
			Partecipazione a fiere tematiche	N.ro fiere	Dato di Qualità	N.ro	2	0	
			Presenze turistiche Stranieri	Totale gg di soggiorno	Dato di Qualità	N.ro gg	35.315,00	-	
			Redazione testi e aggiornamento schede Portale web turistico e altre banche dati turistiche	N.ro Aggiornamenti	Dato di Qualità	N.ro	Quotidiano	Quotidiano	
			Spesa per iniziative promozione turistica	Spesa Totale	Dato di Efficacia	€	€ 53.000,00	-	
			Sportelli turistici e punti di informazioni gestiti	N.ro punti di servizio e di informazione turistica	Dato di Qualità	N.ro	2	1	
			Strutture turistiche che hanno servizi online	N.ro Online/Totale strutture turistiche	Dato di Qualità	%; N.ro	228/228	100,00%	
			Tempo medio di soggiorno in strutture ricettive	Tempio medio di soggiorno	Dato di Qualità	gg	2,3	2,3	
3-Settore Lavori Pubblici - Patrimonio - Manutenzioni - Aree Interne	Gare		Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-	
			Personale coinvolto nelle procedure di affidamento espletate	N.ro personale coinvolto	Dato di Efficienza	N.ro	3	-	
			Procedure affidamento espletate per addetto	N.ro procedure affidamento espletate	Dato di Efficacia	N.ro	226	-	
			Ricorsi presentati rispetto al totale delle procedure di affidamento	N.ro ricorsi / N.ro procedure di affidamento	Dato di Efficacia	%	0,00%	-	
	Trasporto Pubblico		Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	-	0	
			Consistenza dei mezzi pubblici in esercizio ambito urbano	N.ro mezzi pubblici	Dato di Qualità	N.ro	3	3	
	Servizio Gestione e Valorizzazione e del Territorio	Cimiteri		Cimiteri presenti sul territorio	N. cimiteri	Dato di Qualità	N.ro	28	28
				Controllo sull'attività amministrativa della ditta appaltatrice dei cimiteri	N.ro Controlli	Dato di Qualità	N.ro	3	6
				Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	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%	100%

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Rilevazione soddisfazione utenti - Servizi Cimiteriali Manutenzioni	Grado Qualità percepita dai cittadini	Dato di Outcome	%	67% Abbastanza soddisfatto; 33% Insoddisfatto	-
				Risposte pervenute	Dato di Outcome	N.ro	6	-
		Manutenzione strade	Addetti al Servizio manutenzione strade	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	4	5
			Autorizzazioni rilasciate per manomissioni stradali	N.ro autorizzazioni rilasciate	Dato di Qualità	N.ro	10	20
			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	3	5
				N.ro sopraluoghi	Dato di Qualità	N.ro	80	100
			Gestione del servizio di pronto intervento	Rapporto tra interventi eseguiti e interventi richiesti	Dato di Efficacia	%	70%	70%
			Grado di manutenzione ordinaria	Km strade mantenute/Km strade comunali (%)	Dato di Efficacia	%	80%	80%
			Grado di manutenzione straordinaria	Km di strade mantenute/Km totali strade comunali (%)	Dato di Efficacia	%	80%	70%
			Interventi per lavaggio strade	N.ro interventi per lavaggio strade	Dato di Qualità	N.ro	0	3
			Interventi per pulizia caditoie nell'anno	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	100	200
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Manutenzione Ordinaria delle Strade comunali	Interventi eseguiti a seguito delle segnalazioni pervenute	Dato di Efficacia	%	80%	90%
				Km Strade comunali mantenute	Dato di Qualità	Km	650	650
				Rapporto tra le somme impegnate (mediante gare o affidamenti diretti) e quelle messe a disposizione in bilancio	Dato di Efficacia	%	100%	100%
				Tempo medio di risposte alle segnalazioni sulla manutenzione strade	Dato di Efficacia	gg	10 / 15 gg.	10 / 15 gg.
		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	

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Rete stradale urbana comunale gestita	Totali (Km)	Dato di Qualità	Km	300	300
			Rifacimento pavimentazioni stradali	totale mq. Pavimentazioni	Dato di Qualità	mq	7.000,00	9.000,00
			Segnalazioni pervenute per manomissioni stradali	N.ro segnalazioni per manomissioni stradali pervenute	Dato di Qualità	N.ro	10	20
			Sopralluoghi effettuati per segnalazioni di manomissioni stradali	N.ro sopralluoghi effettuati	Dato di Qualità	N.ro	10	20
			Spesa manutenzione ordinaria per Km	Spesa per manutenzione (Impegni) / Km di strade mantenute	Dato di Efficacia	€	€ 223,08	€ 153,85
			Spesa manutenzione straordinaria per Km	Spesa per manutenzione (impegni)/ Km di strade mantenute	Dato di Efficacia	€	€ 323,08	€ 230,77
			Spesa per manutenzione ordinaria strade	Totale spesa impegnata	Dato di Qualità	€	€ 145.000,00	€ 100.000,00
			Spesa per manutenzione straordinaria strade	Totale spesa impegnata	Dato di Qualità	€	€ 210.000,00	€ 150.000,00
			Strade - direzione lavori e sicurezza nei cantieri Infrastrutture e Mobilità	Rapporto tra pubbliche opere consegnate/Opere Avviate	Dato di Efficacia	%	80%	80%
			Strade - progettazione definitiva	Rapporto tra gli importi approvati nei progetti definitivi e gli importi finanziabili a bilancio	Dato di Efficacia	%	100%	100%
			Strade - progettazione esecutiva	Rapporto tra gli importi approvati nei progetti esecutivi e gli importi finanziabili a bilancio	Dato di Efficacia	%	100%	100%
			Strade - progettazione preliminare/progetti di fattibilità	Rapporto tra gli importi approvati nei progetti preliminari e gli importi finanziabili a bilancio	Dato di Efficacia	%	60%	50%
			Strade comunali lavate	Km di Strade comunali lavate	Dato di Qualità	Km	0	10
			Tempi di risposta alle segnalazioni su manomissioni stradali	Sopralluoghi effettuati / segnalazioni ricevute (%)	Dato di Efficacia	%	90%	90%
			Tempo medio di risposte alle segnalazioni sulla manutenzione strade	Tempo medio di risposta in gg	Dato di Efficacia	gg	10 / 15 gg.	10 / 15 gg.
		Manutenzione verde e spazi pubblici	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	4	4
			Aree naturali protette gestite	N.ro aree naturali protette	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Aree verdi attrezzate gestite	N.ro Aree verdi attrezzate e non	Dato di Qualità	N.ro	6	6

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Iniziative progettuali sviluppate per aree verdi	N.ro Iniziative	Dato di Qualità	N.ro	2	2
			Interventi a tutela di aree di interesse ambientale	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	3	3
			Interventi per la pulizia dei greti dei fiumi	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	2	2
			Interventi per la raccolta sfalci e potature	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	8	6
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Nuove alberature messe a dimora	N.ro nuove alberature messe a dimora	Dato di Qualità	N.ro	40	50
			Parchi naturali comunali	N.ro Parchi naturali comunali	Dato di Qualità	N.ro	4	4
			Parchi pubblici e Aree verdi da gestire	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	30	30
			Piante sottoposte a potature nell'anno	N.ro piante sottoposte a potature nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	100	80
			Segnalazioni pervenute per manutenzione ordinaria aree e parchi	N.ro segnalazioni	Dato di Qualità	N.ro	50	40
			Spesa totale per manutenzione verde gestione diretta	Spesa Totale	Dato di Qualità	€	€ 20.000,00	€ 120.000,00
			Spesa totale per manutenzione verde in appalto	Spesa Totale	Dato di Qualità	€	€ 15.000,00	€ 25.000,00
			Tagli erba all'anno	Totale tagli erba	Dato di Qualità	N.ro	6	6
		Manutenzioni Edifici Pubblici	Addetti al servizio manutenzioni	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5	7
			Collaudi Effettuati (inclusi certificati di regolare esecuzione)	N.ro collaudi	Dato di Qualità	N.ro	2	3
			Edifici con Certificati prevenzione incendi	N.ro Certificati prevenzione incendi presenti	Dato di Qualità	N.ro	15	15
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Manutenzione ordinaria del patrimonio comunale esistente affidato a ditte esterne	Importo affidamenti esterni	Dato di Qualità	€	€ 80.000,00	€ 200.000,00
				N.ro appalti esternalizzati	Dato di Qualità	N.ro	3	6
			Manutenzioni effettuate per addetto	N.ro Manutenzioni effettuate/ addetti	Dato di Efficacia	N.ro	120	150

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Tempo di risposta rispetto richiesta di intervento	tempo di risposta rispetto richiesta di intervento	Dato di Efficacia	gg	10 / 15 gg.	10 / 15 gg..
		Manutenzioni Edifici Scolastici	Edifici scolastici gestite	N.ro Edifici	Dato di Qualità	N.ro	25	25
			Edifici scolastici con strutture sportive	N.ro Edifici scolastici con strutture sportive	Dato di Qualità	N.ro	6	6
			Edifici scolastici costruiti con criteri antisismici	N.ro Edifici antisismici / totale edifici scolastici	Dato di Qualità	%	2,00%	2,00%
			Importo degli Investimenti di manutenzione ordinaria degli edifici scolastici	Totale investimento	Dato di Efficienza	€	€ 280.000,00	€ 250.000,00
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Manutenzione ordinaria del patrimonio comunale eseguita con personale interno	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	18	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	40	50
		Mobilità	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Richieste risarcimento danni causati da dissesti stradali pervenute	N.ro Richieste risarcimento	Dato di Qualità	N.ro	30	25
		Progettazioni e direzioni lavori	Convocazione e gestione conferenze di servizi	N.ro conferenze di servizi	Dato di Qualità	N.ro	100%	1
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Progettazioni affidate esternamente	N.ro progetti	Dato di Qualità	N.ro	23	20
			Progetti esecutivi redatti dal personale d'ufficio	N.ro progetti esecutivi redatti	Dato di Qualità	N.ro	12	4
		Pubblica illuminazione	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	2	2
			Consumo energetico in Kw per edifici comunali adibiti ad Uffici	Totale Consumo energetico	Dato di Qualità	Kwh	-	950.000,00

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Consumo energetico in Kw per pubblica illuminazione	Totale Consumo energetico in Kw	Dato di Qualità	Kwh	3.000.000,00	2.969.827,00
			Consumo energetico in Kw per scuole comunali	Consumo energetico in Kw per scuole comunali	Dato di Qualità	Kwh	-	700.000,00
			Consumo pro-capite Kw pubblica illuminazione*	Totale Consumo energetico in Kw per pubblica illuminazione / popolazione	Dato di Efficacia	Kwh	97	96
			Grado di intervento manutenzione ordinaria pubblica illuminazione su segnalazione	N.ro interventi eseguiti/N.ro Segnalazioni (%)	Dato di Efficacia	%	90%	95%
			Grado di manutenzione punti luce	N.ro punti luce manutenzionati / N.ro punti luce totali (%)	Dato di Efficacia	%	80%	100,00%
			Interventi eseguiti a seguito di segnalazioni	N.ro interventi eseguiti	Dato di Qualità	N.ro	180	90
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Manutenzione dei punti luce pubblica illuminazione	N.ro punti luce manutenzionati	Dato di Qualità	N.ro	7.800,00	6.900,00
			Nuovi punti luce della pubblica illuminazione installati nell'anno corrente	N.ro Totale punti luce	Dato di Qualità	N.ro	0	20
			Progetti per manutenzione straordinaria pubblica illuminazione	N.ro progetti per manutenzione straordinaria pubblica illuminazione	Dato di Qualità	N.ro	0	5
			Punti luce della pubblica illuminazione presenti sul territorio ed attivi	N.ro Totale punti luce	Dato di Qualità	N.ro	7.800,00	6.900,00
			Segnalazioni pervenute su malfunzionamento pubblica illuminazione	N.ro segnalazioni malfunzionamento pubblica illuminazione	Dato di Qualità	N.ro	200	100
			Segnalazioni su malfunzionamento pubblica illuminazione per atti di vandalismo	N.ro Segnalazioni	Dato di Qualità	N.ro	25	20
			Spesa per manutenzione ordinaria pubblica illuminazione	Totale Spesa per manutenzione ordinaria	Dato di Qualità	€	€ 31.500,00	€ 50.000,00
			Spesa per manutenzione straordinaria pubblica illuminazione	Spesa Totale per manutenzione straordinaria	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 16.500,00
			Spesa pro-capite per pubblica illuminazione	Spesa totale per pubblica illuminazione / popolazione	Dato di Efficacia	€	€ 25,81	€ 22,58
			Spesa totale per consumo energetico elettricità	Spesa totale	Dato di Qualità	€	-	€ 1.087.379,96

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Spesa totale per consumo energetico per edifici comunali adibiti ad Uffici	Spesa totale	Dato di Qualità	€	-	€ 475.000,00
			Spesa totale per consumo energetico per scuole comunali	Spesa totale	Dato di Qualità	€	-	€ 415.000,00
			Spesa totale per pubblica illuminazione (consumi, manutenzione ordinaria e straordinaria)	Spesa totale	Dato di Qualità	€	€ 800.000,00	€ 700.000,00
			Tempo medio di intervento manutenzione ordinaria pubblica illuminazione	Tempo intercorrente tra segnalazione e data dell'intervento risolutivo (in gg)	Dato di Efficacia	gg	15 gg.	15 gg.
		Risparmio Energetico	Accertamenti impianti termici	N.ro Accertamenti	Dato di Qualità	N.ro	0	-
			Controllo della Qualità dell'aria	N. giornate di limitazione totale o parziale del traffico	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	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	12	16
			Partecipazione a progetti europei e nazionali sullo sviluppo sostenibile e la riduzione della CO2	N.ro Progetti	Dato di Qualità	N.ro	0	2
			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	25	30
			Verifiche di mercato dell'Energia: studi, analisi tendenze, valutazioni opportunità opzioni di intervento	N.ro Proposte	Dato di Qualità	N.ro	0	0
		Viabilità	Autorizzazioni passo carrabile rilasciate	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	31	20
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Istanze passo carrabile	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	31	20

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Tempo medio accoglimento istanza passo carrabile	tempo intercorrente tra istanza e autorizzazione (in gg)	Dato di Efficacia	gg	15 gg.	15 gg.
	Servizio Programmazione e Salvaguardia del Territorio	Protezione Civile	Addetti alla protezione civile	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	5	5
			Adeguamenti del piano comunale di protezione civile	N.ro Atti	Dato di Efficacia	N.ro; gg	In corso	In corso
			Attività di monitoraggio dei punti che costituiscono criticità nel territorio comunale	N.ro Report su monitoraggi	Dato di Qualità	N.ro	-	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
			Convenzioni gestite tra associazioni	N.ro Convenzioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Convenzioni gestite tra istituzioni	N.ro Convenzioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Erogazione contributi al Gruppo comunale Volontari per la Protezione Civile	Totale contributo	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 0,00
			Esercitazioni di protezione civile	N.ro esercitazioni fatte	Dato di Efficacia	N.ro	0	0
			Esercitazioni di protezione civile effettuate	N.ro esercitazioni	Dato di Qualità	N.ro	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	29	25
			Interventi a seguito di calamità naturali	N. interventi a seguito di calamità naturali	Dato di Qualità	N.ro	5	2
				Spesa sostenuta per interventi a seguito di calamità naturali	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 0,00
			Interventi di Protezione civile al di fuori del territorio comunale	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Interventi per la pubblica incolumità	N.ro Sopralluoghi di pubblica utilità effettuati/ Segnalazioni pervenute	Dato di Qualità	N.ro	20	10
			Interventi per prevenire calamità naturali	N. interventi per prevenire calamità naturali	Dato di Qualità	N.ro	1	4

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
				Spesa sostenuta per programmi di prevenzione di calamità naturali	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 6.999,31
			Interventi spargisale/spalaneve	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Procedure di affidamenti servizi/forniture per il funzionamento del Centro	N.ro affidamenti	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Servizio pronto intervento per rimozione o bonifica a seguito incidenti	N.ro Interventi	Dato di Efficacia	N.ro	-	3
			Servizio pronto intervento per sgombero strade a seguito di calamità	N.ro Interventi	Dato di Efficacia	N.ro	0	0
	Servizio Valorizzazione e gestione del Patrimonio - Istruzione - Trasporto pubblico	Asilo Nido	Bambini frequentanti il tempo pieno	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	35	45
Bambini iscritti all'asili nido			N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	129	129	
Bambini iscritti sul totale potenziale dei bambini residenti (0-3 anni)			N.ro Bambini iscritti	Dato di Qualità	N.ro	-	265	
Disponibilità posti asili nido (Pubblici e Privati)			N.ro posti asili nido	Dato di Qualità	N.ro	129	130	
Educatori complessivi per asilo nido (Pubblici e Privati)			N.ro Educatori	Dato di Qualità	N.ro	26	26	
Giornate medie annue di apertura degli asili a tempo parziale			N.ro giorni	Dato di Qualità	N.ro	218	218	
Giornate medie annue di apertura degli asili a tempo pieno			N.ro giorni	Dato di Qualità	N.ro	218	218	
Grado di affollamento delle aule			N.ro aule	Dato di Outcome	N.ro	6 aule	6 aule- 11 bolle	

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Grado di copertura delle spese da parte degli utenti (Com.li)	Entrate da Rette/totale costi del servizio	Dato di Economicità	%	-	35%
			Grado di copertura delle spese da parte degli utenti del servizio convenzionato	Entrate da Rette/ totale costi del servizio convenzionato	Dato di Economicità	%	-	35%
			Grado di soddisfacimento delle domande	domande soddisfatte domande presentate	Dato di Efficacia	%	-	58%
			Iscritti Asilo nido e altri servizi all'infanzia 0-36 mesi (Pubblici e Privati) frequentanti	N. bambini iscritti negli asili nido	Dato di Qualità	N.ro	169	175
			Media dei Proventi relativi ad asili nido per Iscritto	Provento totale/N.ro Bambini Iscritti	Dato di Efficacia	€	-	€ 2.878,00
			Personale alle dipendenze del comune presso gli asili nido	N. dipendenti comunali presso asili nido	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Rapporto tra insegnanti e bambini (Pubblici)	N.ro Insegnanti/N.ro Bambini Iscritti	Dato di Efficacia	%	1-6 per i bambini piccoli 1-8 per i bambini grandi	1-6 per i bambini piccoli 1-8 per i bambini grandi
			Riduzioni rette asili nido su base isee	N.ro Bambini Iscritti con riduzione	Dato di Qualità	N.ro	7 fasce	7 fasce Isee
			Servizio di refezione per Bambini frequentanti il tempo parziale	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	82	82
			Servizio di refezione per Bambini frequentanti il tempo pieno	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	35	45
			Spesa media annuale per bambino ai centri per infanzia (Com.li)	Spesa Totale/ N.ro dei bambini	Dato di Efficacia	€	-	€ 5.425,78
			Spesa percorsi formativi per partecipante	Totale Spesa/N. Personale partecipante	Dato di Efficacia	€	-	€ 6.040,00
			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
			Tasso di rinuncia al servizio Asilo Nido	N.ro Rinunce/N.ro Bambini Iscritti	Dato di Efficacia	%	-	20%
		Mense	Costo medio agli utenti dei pasti erogati alle mense scolastiche	Provento totale/Pasti erogati	Dato di Efficienza	Media	-	2,65 / 3,30

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Costo medio di un pasto alle mense scolastiche	Costo totale/pasti erogati	Dato di Efficacia	Media	-	2,65 / 3,30
			Entrate Riscosse per il servizio mense scolastiche	Totale Riscosso	Dato di Qualità	€	€ 263.043,94	€ 218.595,20
			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	858	529
			Famiglie con riduzione retta su base isee per scuole primarie e secondarie di primo grado	N.ro Famiglie	Dato di Qualità	N.ro	858	529
			Grado copertura dei costi mensa	Totale Rette/Costo totale	Dato di Economicità	%	-	78%
			Grado copertura delle richieste mense scolastiche	Domande soddisfatte/Domande presentate	Dato di Efficacia	%	100%	100%
			Pasti serviti altri ordini di scuola	N.ro pasti altri ordini di scuola	Dato di Qualità	N.ro	52.556,00	49.856,00
			Pasti serviti asilo nido	N.ro pasti asilo nido	Dato di Qualità	N.ro	-	6.900 circa
			Pasti serviti scuola dell'infanzia	N.ro pasti scuola dell'infanzia	Dato di Qualità	N.ro	56.214,00	51.113,00
			Prodotti biologici su totale prodotti	Prodotti Biologici/Totale Prodotti	Dato di Qualità	%	-	99%
			Totale pasti erogati	N.ro pasti	Dato di Qualità	N.ro	108.770,00	100.969,00
			Utenti fruitori di pasti	N.ro Utenti	Dato di Qualità	N.ro	1.352,00	100
		Parco Auto	Altra tipologia di veicoli in dotazione dell'Ente	N.ro altri veicoli	Dato di Qualità	N.ro	-	21
			Automezzi di servizio in dotazione dell'Ente	N.ro Totale automezzi di servizio	Dato di Qualità	N.ro	-	30
			Autoveicoli in dotazione dell'Ente	N.ro autoveicoli	Dato di Qualità	N.ro	-	9
			Ciclomotori in dotazione dell'Ente	N.ro ciclomotori	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Spesa per noleggio/leasing automezzi	Totale Spesa	Dato di Qualità	€	-	€ 2.000,00
		Patrimonio	Acquisizioni beni immobili	N.ro Acquisizioni	Dato di Qualità	N.ro	9	0
			Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	-	4
			Alienazioni beni immobili previsti	N.ro Alienazioni	Dato di Qualità	N.ro	4	0

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Ammontare locazioni attive	N.ro locazioni attive	Dato di Qualità	N.ro	16	24
			Ammontare locazioni passive	N.ro locazioni passive	Dato di Qualità	N.ro	6	4
			Beni patrimoniali ceduti	N.ro beni ceduti	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Entrate riscosse da beni immobili abitativi	Totale entrate riscosse	Dato di Qualità	€	-	€ 0,00
			Entrate riscosse da locazione terreni	Totale entrate riscosse	Dato di Qualità	€	€ 90.000,00	€ 89.900,00
			Gestione delle assegnazioni in diritto di superficie esistenti	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	-	1
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	2	-
			Ordinanze e/o diffide di rilascio immobile	N.ro ordinanze e/o diffide	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Predisposizione atti amministrativi per i trasferimenti immobiliari (deliberazioni e determinazioni)	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	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	8	1
			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	3	-
			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; gg	4	-
			Redazione di verbali per la consegna o presa in carico di immobili (aree e fabbricati)	N.ro verbali	Dato di Qualità	N.ro	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	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Spesa per energia elettrica al metro quadro sul patrimonio dell'ente utilizzato	Costo per energia elettrica / N. di metri quadri patrimonio	Dato di Qualità	€	€ 1.640,00	-
		Scuola e istruzione	Alunni delle scuole dell'obbligo	N.ro Alunni	Dato di Qualità	N.ro	2.895,00	4.661,00
			Alunni disabili presenti in tutte le scuole	N. alunni portatori di handicap assistiti	Dato di Qualità	N.ro	205	204
			Bambini Disabili iscritti alla Scuola dell'Infanzia (Pubblica e Privata)	N.ro bambini disabili Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	21	33
			Bambini iscritti alla Scuola dell'Infanzia (Pubblica e Privata)	N.ro Bambini Iscritti	Dato di Qualità	N.ro	643	651
			Costo per bambini in pre scuola	Costo complessivo	Dato di Efficacia	€	-	€ 0,00
			Disponibilità posti Scuola dell'Infanzia Comunale	N.ro Posti Disponibili	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Gestione delle cedole librerie verso istituzioni scolastiche	Totale cedole librerie	Dato di Qualità	N.ro	1.295,00	1.250,00
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			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
			Totale alunni (c/o edifici comunali)	N.ro totale alunni	Dato di Qualità	N.ro	2.779,00	2.745,00
		Sicurezza luoghi di lavoro	Corsi di formazione attivati (specifici per la sicurezza sul posto di lavoro)	N.ro corsi	Dato di Qualità	N.ro	3	0
			N. dipendenti formati	N. dipendenti formati	Dato di Qualità	N.ro	41	0
			N. provvedimenti adottati	N.ro provvedimenti adottati	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			N. riunioni rappresentanti lavoratori	N. riunioni rappresentanti lavoratori	Dato di Qualità	N.ro	1	1
			N. segnalazioni pervenute	N.ro segnalazioni pervenute	Dato di Qualità	N.ro	3	0
			N. sopralluoghi nei Settori	N.ro sopralluoghi nei Settori	Dato di Qualità	N.ro	8	1
			Spesa per formazione (specifico per la sicurezza sul posto di lavoro)	Totale Spesa	Dato di Qualità	€	-	€ 0,00
		Visite mediche al personale attivate	N. ro visite mediche	Dato di Efficienza	N.ro	161	-	

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
		Trasporto Scolastico	Alunni del trasporto scolastico in zone rurali di cui alunni altri ordini di scuola	N.ro alunni	Dato di Qualità	N.ro	197	160
			Alunni del trasporto scolastico in zone rurali per la scuola dell'infanzia	N.ro alunni	Dato di Qualità	N.ro	51	44
			Bambini trasportati dal servizio pubblico	N.ro bambini trasportati	Dato di Qualità	N.ro	250	204
			Utenti totali del trasporto scolastico	N.ro Totale utenti	Dato di Qualità	N.ro	248	-
		Trasporto Pubblico	Licenze TAXI esistenti	N.ro licenze TAXI	Dato di Qualità	N.ro	-	3
4-Settore Territorio - Ambiente	-	Catasto	Censimenti e regolarizzazione atti catastali di competenza	N.ro elaborazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Dato di Qualità	N.ro	0	-
		Gare	Bandi predisposti dall'ufficio	N.ro bandi predisposti	Dato di Qualità	N.ro	-	7
					Dato di Qualità	N.ro	2	3
			Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti	Numero acquisti di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o mercato elettronico/totale acquisti	Dato di Qualità	%	30%	6,00%
			Incidenza della programmazione negli acquisti di beni e servizi	N.ro di acquisti realizzati già previsti nel programma biennale degli acquisti di beni o servizi/N.ro totale di acquisti realizzati	Dato di Qualità	%	100,00%	100,00%
			Personale coinvolto nelle procedure di affidamento espletate	N.ro personale coinvolto	Dato di Efficienza	N.ro	3	3
			Procedure affidamento espletate per addetto	N.ro procedure affidamento espletate/ N.ro addetti coinvolti	Dato di Efficacia	N.ro	-	2,3
					Dato di Efficacia	N.ro	-	1,5
			Procedure affidamento negoziate	N.ro procedure negoziate	Dato di Qualità	N.ro	11	7
			Procedure di affidamento aperte	N.ro procedure aperte	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Procedure di affidamento espletate nell'anno	N.ro Affidamenti	Dato di Efficienza	N.ro	39	7
			Procedure di affidamento ristrette	N.ro procedure ristrette	Dato di Qualità	N.ro	11	7

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Pubblicazioni Lavori superiore a €500.000	N.ro pubblicazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Pubblicazioni per servizi e forniture di importo superiore alla soglia comunitaria	N.ro pubblicazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Ricorsi presentati rispetto al totale delle procedure di affidamento	N.ro ricorsi / N.ro procedure di affidamento	Dato di Efficacia	%	0,00%	0,00%
			Tempestività della disponibilità del bene o servizio acquisito	Somma dei giorni intercorrenti tra la data effettiva di fornitura del bene o servizio e la data di fornitura pianificata nel programma delle acquisizioni moltiplicati per l'importo dovuto / Somma degli importi pagati nel periodo di riferimento	Dato di Qualità	%	0,00%	0,00%
			Tempo medio tra aggiudicazione e stipula contratto o affidamento	Stima Tempo medio tra aggiudicazione e stipula (gg)	Dato di Efficacia	gg	30	45
	Servizio Ambiente		Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	3	3
			AGRITURISMI	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	29	-
			Attività Istruttorie di pratiche Commercio (SCIA-ISTANZE)	N.ro Totale Pratiche	Dato di Qualità	N.ro	386	-
			ATTIVITA' RICETTIVE - LOCATI AD USO TURISTICO	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	6	-
			Attribuzione matricola ascensori, montacarichi e piattaforme per disabili	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	13	-
		Commercio	Autorizzazioni commercio itinerante rilasciate	N.ro S.C.I.A	Dato di Qualità	N.ro	4	8
			Autorizzazioni commercio su aree pubbliche rilasciate	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	27	16
			Autorizzazioni PARRUCCHIERI/ESTETISTE rilasciate	N.ro S.C.I.A	Dato di Qualità	N.ro	9	12
			Autorizzazioni PRESIDI SANITARI rilasciate	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	2
			AUTORIZZAZIONI SANITARIE PER DETENZIONE ANIMALI AFFEZIONE	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	2	-
			COMMERCIO ALL'INGROSSO	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	7	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			COMMERCIO SU AREA PRIVATA - nel settore alimentare e non alimentare	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	61	-
			Commissione Comunale Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	7	-
			COMUNICAZIONE vendita da parte di imprenditore agricolo	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	5	-
			ESERCIZI DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	77	-
			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	1	-
			FATTORIA DIDATTICA	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	1	-
			Gestione istanze autorizzazioni fochini	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	6	1
			Gestione istanze Autorizzazioni fuochi d'artificio	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	2	2
			Gestione istanze comunicazioni saldi sotto costo	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	16	18
			Gestione istanze distributori	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	11	2
			Gestione istanze Spettacolo viaggiante	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	23	25
			NOTIFICA SANITARIA igiene ed alimenti	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	30	-
			OFFICINE DI AUTORIPARAZIONE-MECCANICI-CARROZZERIE- GOMMISTI	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	6	-
			OGGETTI PREZIOSI	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	1	-
			PALESTRE – CAM	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	2	-
			PANIFICI	N.ro Istanze	Dato di Qualità	N.ro	1	-

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Rilascio codici identificativo giostre	N.ro Istanze	Dato di Efficacia	N.ro	1	2
			Rilascio Licenze TULPS (Manifestazioni e strutture)	N.ro Licenze	Dato di Efficacia	N.ro	10	2
		Rilevazione soddisfazione utenti -SUAPE - Ufficio Commercio	Grado Qualità percepita dai cittadini		Dato di Outcome	%	-	42% Soddisfatto; 33% abbastanza soddisfatto
			Risposte pervenute		Dato di Outcome	N.ro	-	12
		SOMMINISTRAZIONE TEMPORANEA - Avvio somministrazione temporanea	N.ro Istanze		Dato di Qualità	N.ro	9	-
		STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE	N.ro Istanze		Dato di Qualità	N.ro	6	-
		STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE AFFITTACAMERE	N.ro Istanze		Dato di Qualità	N.ro	8	-
		STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE - Bed and breakfast	N.ro Istanze		Dato di Qualità	N.ro	3	-
		STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE - Case e appartamenti per vacanze	N.ro Istanze		Dato di Qualità	N.ro	5	-
		Tempo medio istruttoria autorizzazione commercio		Tempo medio istruttoria	Dato di Efficacia	gg	60	60
		Tessere hobbisti	N.ro Istanze		Dato di Qualità	N.ro	5	-
		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	15	-
		Controlli Ambientali	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	9	8
			Attività di controllo su pratiche relative a utilizzo fanghi, liquami zootecnici, composti in agricoltura	N.ro Pratiche		Dato di Qualità	N.ro	5

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			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	3	6
			Ordinanze ambientali	N.ro ordinanze emesse	Dato di Qualità	N.ro	10	9
			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
		Manutenzione strade	Interventi per spazzamento strade Effettuate	N.ro interventi per spazzamento strade	Dato di Qualità	N.ro	48	40
			Strade spazzate	Km totale di Strade spazzate	Dato di Qualità	Km	208	208
		Progettazioni e direzioni lavori	Opere pubbliche anche se realizzate a seguito di convenzione urbanistica	N. opere pubbliche realizzate con e senza collaudo effettuato al 31/12	Dato di Efficienza	N.ro	30	39
			Progettazione, direzione lavori e/o Rup	N.ro appalti	Dato di Efficienza	N.ro	3	4
		Rifiuti	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	950	800
			Attività legate all'abbandono rifiuti/microdiscariche su suolo pubblico	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	18	10
			Campagne informative raccolta differenziata	N.ro campagne informative	Dato di Qualità	N.ro	0	1
			Composter distribuiti agli utenti	N.ro composte distribuiti	Dato di Qualità	N.ro	2.686,00	2.609,00
			Costo del Servizio	Spesa complessivamente sostenuta per la raccolta dei rifiuti	Dato di Efficienza	€	€ 4.368.600,00	€ 4.003.912,42
			Costo del servizio ad utente	Costo del servizio/N.ro utenti	Dato di Efficacia	€	€ 277,79	€ 277,00
			Frequenza settimanale raccolta rifiuti	N.ro passaggi per raccolta rifiuti	Dato di Qualità	N.ro	6	6

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Incidenza dei contenitori sul Costo del Servizio	Costo Contenitori/Costo del Servizio	Dato di Efficienza	%	-	2,50%
			Interventi per la Raccolta rifiuti a domicilio	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	1.150,00	1.200,00
			Interventi per la Raccolta rifiuti abbandonati	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	18	10
			Numero medio di contenitori a disposizione di un utente	N.ro utenti domestici/N.ro contenitori	Dato di Qualità	N.ro	4	4
			Numero medio di contenitori a disposizione di una attività produttiva	N.ro utenti produttivi/N.ro contenitori	Dato di Qualità	N.ro	4	4
			Percentuale raccolta differenziata ottenuta nell'anno	Percentuale di raccolta differenziata di rifiuti	Dato di Qualità	%	67,00%	67,00%
			Produzione pro capite rifiuti urbani	Rifiuti pro capite (kg/ab/anno)	Dato di Qualità	Kg	1,2	1,2
			Raccolta batterie e pile	Tonnellate rifiuti smaltiti	Dato di Qualità	Ton.	-	6,4
			Raccolta differenziata da centri raccolta	Tonnellate rifiuti raccolti	Dato di Qualità	Ton.	1.738,00	1.633,00
			Raccolta Farmaci scaduti	Tonnellate rifiuti smaltiti	Dato di Qualità	Ton.	1,8	2,2
			Rifiuti complessivi raccolti	Tonnellate di rifiuti raccolti	Dato di Qualità	Ton.	13.403,00	14.032,00
			Rifiuti differenziati raccolti	Totale Tonnellate rifiuti raccolti	Dato di Qualità	Ton.	8.953,00	8.832,60
			Rifiuti smaltiti	Tonnellate rifiuti smaltiti	Dato di Qualità	Ton.	4.450,00	4.367,90
			Utenze domestiche servite	N.ro Utenze domestiche servite	Dato di Qualità	N.ro	13.581,00	13.437,00
			Utenze non domestiche servite	Utenze non domestiche servite	Dato di Qualità	N.ro	2.145,00	2.145,00
		Toponomastica	Adeguamento della Toponomastica	N.ro provvedimenti emessi inerenti le denominazioni, rettifiche e prolungamenti delle aree di circolazione e le relative richieste	Dato di Efficacia	N.ro	1	82%
			Gestione Numerazione Civica - Toponomastica	Rapporto tra le procedure di aggiornamento informatico civici esterni nuovi, cancellazioni, assegnazioni civici esterni ed interni, duplicati, rettifiche di indirizzo e le relative richieste	Dato di Efficacia	%	100%	100%
			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	30

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
		Tutela Ambientale	Adozione dei provvedimenti per la riduzione dell'inquinamento atmosferico	N.ro Atti	Dato di Qualità	N.ro; gg	1	1
			Attività di educazione ambientale presso gli istituti scolastici	N.ro Attività educative	Dato di Qualità	N.ro	0	1
			Attività di gestione delle risorse estrattive, piani di coltivazione e certificati di regolare esecuzione	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Autorizzazioni - pareri in materia di tutela paesaggistica de hors o installazione mezzi pubblicitari	N.ro pareri	Dato di Efficienza	; N.ro	44	14
			Autorizzazioni all'abbattimento alberature	N.ro Autorizzazioni	Dato di Efficienza	N.ro	20	16
			Autorizzazioni in materia di tutela paesaggistica per le pratiche relative al SUAPE	N.ro Autorizzazioni	Dato di Efficienza	N.ro	77	70
				N.ro Dinieghi, Irricevibilità, Inammissibilità	Dato di Qualità	N.ro	11	-
			Esposti trattati	N.ro esposti	Dato di Qualità	N.ro	2	-
			Iniziative e progetti di comunicazione e sensibilizzazione ai temi della sostenibilità (ambiente e salute)	N.ro Iniziative	Dato di Qualità	N.ro	0	2
			Interventi di Derattizzazione, disinfestazione pulizia guano etc.	N.ro Interventi	Dato di Qualità	N.ro	300	310
			Procedimenti in materia di tutela paesaggistica per le pratiche relative al condono edilizio e sanatorie	N.ro procedimenti	Dato di Efficienza	N.ro	-	30
		Rilascio autorizzazioni vincolo idrogeologico	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0	
	Servizio SUAPE	Edilizia Residenziale	Ammontare oneri di urbanizzazione accertati	Totale accertamenti oneri di urbanizzazione accertati	Dato di Qualità	€	€ 381.588,63	€ 164.536,20
			Ammontare oneri di urbanizzazione incassati	Totale reversali oneri di urbanizzazione	Dato di Qualità	€	€ 381.588,63	€ 164.536,20
			Assegnazioni numeri civici	N.ro Assegnazioni	Dato di Qualità	N.ro	49	24
			Attestazioni di conformità in sanatoria rilasciate rispetto alle richieste	N.ro attestazioni rilasciate/N.ro attestazioni richieste	Dato di Efficacia	%	51/62	89%

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Autorizzazioni impianti pubblicitari rilasciati	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	44	33
			Autorizzazioni taglio alberi	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	20	15
			Certificati di Agibilità rilasciate	N.ro certificati rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	151	156
			Certificati di agibilità rilasciati	N.ro certificati rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	-	156
			Commissioni edilizie effettuate	N.ro commissioni edilizie	Dato di Qualità	N.ro	13	11
			Controlli abitabilità/Agibilità Rilasciate	N.ro controlli abitabilità/agibilità rilasciate	Dato di Efficacia	%	100%	100,00%
			Controlli abitabilità/agibilità rispetto ai permessi a costruire	N.ro controlli abitabilità/agibilità/N. Permessi a costruire	Dato di Efficacia	%	100,00%	100,00%
			Controlli abitabilità/agibilità rispetto alle SCIA rilasciate	N.ro controlli abitabilità/agibilità/N.ro SCIA	Dato di Efficacia	%	100%	52%
			Controlli effettuati in loco/Abitabilità rilasciate	Controlli effettuati in loco/Abitabilità rilasciate	Dato di Efficacia	%	100,00%	100%
			Denunce in materia edilizia pervenute	N.ro denunce	Dato di Qualità	N.ro	8	7
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	613	-
			Permessi rilasciati rispetto alle richieste	N.ro permessi rilasciati/N.ro permessi richiesti	Dato di Efficacia	%	112/130	78%
			Piani particolareggiati di iniziativa privata approvati	N.ro Piani particolareggiati	Dato di Qualità	N.ro	0	5
			Piani particolareggiati di iniziativa privata presentati	N.ro Piani particolareggiati presentati	Dato di Qualità	N.ro	0	4
			Piani particolareggiati di iniziativa pubblica adottati	N.ro Piani particolareggiati	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Piani particolareggiati di iniziativa pubblica predisposti	N.ro Piani particolareggiati pubblicati	Dato di Qualità	N.ro	0	3
			Ricorsi presentati in materia Edilizia	N.ro ricorsi presentati	Dato di Qualità	N.ro	3	7
			Segnalazione certificata di inizio attività	N.ro SCIA ricevute	Dato di Qualità	N.ro	410	305
			Superficie territoriale dei Piani ad iniziativa privata approvati	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	56.825,50	27.292,00
			Superficie territoriale dei Piani ad iniziativa pubblica adottati	Totale Superficie piani (mq)	Dato di Qualità	mq	0	0
			Tempo medio per la verifica tecnica/amministrativa/contabile	Tempo medio verifiche gg (stima)	Dato di Efficacia	gg	15	15

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Tempo medio tra accertamento e rilascio provvedimento su istanze	Tempo medio gg (stima)	Dato di Efficacia	gg	15	15
			Utenti ricevuti dal Front-office	N.ro utenti ricevuti	Dato di Qualità	N.ro	500	500
			Violazioni accertate rispetto ai controllo effettuati	N.ro violazioni accertate/N.ro controlli	Dato di Efficacia	%	-	7,00%
		Mercati & Fiere	Gestori Tesserati	N.ro TESSERE rilasciate	Dato di Qualità	N.ro	-	3
			Mercati Gestiti durante l'anno	N.ro mercati gestiti	Dato di Qualità	N.ro	-	48
		SUAP (Attività Produttive)	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	12	14
			Autorizzazione installazione mezzi pubblicitari	N.ro Autorizzazioni	Dato di Efficacia	N.ro	44	36
			Autorizzazioni pubblicitarie rilasciate	N.ro autorizzazioni pubblicitarie rilasciate	Dato di Qualità	N.ro	44	33
			Conferenze deliberanti e referenti istruite	N.ro conferenze	Dato di Qualità	N.ro	4	2
			Controlli ordinari effettuati nell'anno corrente	N.ro Controlli	Dato di Qualità	N.ro	-	1
			Controlli straordinari effettuati nell'anno corrente	N.ro Controlli	Dato di Qualità	N.ro	-	1
			Domande presentate Centri Commerciali	N.ro domande presentate	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Domande presentate pubblici esercizi	N.ro domande presentate	Dato di Efficacia	N.ro	-	117
			Giorni di fiera organizzati e gestiti	N.ro totale di giorni di fiere	Dato di Efficienza	N.ro	-	0
			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%
			Grado di accettazione delle domande presentate Centri Commerciali	N.ro autorizzazioni rilasciate / N.ro domande presentate	Dato di Efficacia	%	0,00%	0,00%
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	613	-
			Numero Ambulanti Autorizzati	N.ro ambulanti (S.C.I.A)	Dato di Qualità	N.ro	-	8
			Numero Strutture di grande distribuzione	N.ro Imprese	Dato di Qualità	N.ro	-	6
		Numero Strutture di media distribuzione	N.ro Imprese	Dato di Qualità	N.ro	-	4	

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Pareri ambientali per piccole e medie imprese rilasciati	N.ro pareri autorizzatori rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	14	12
			Pareri OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	N.ro pareri	Dato di Efficacia	; N.ro	-	20
			Permessi di costruire rilasciati	N.ro Permessi a costruire	Dato di Efficienza	N.ro	112	-
			Pratiche commercio al minuto in sede fissa	N.ro autorizzazioni rilasciate	Dato di Efficienza	N.ro	-	117
			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
			Pratiche SUAP presentate via Telematica	N.ro pratiche SUAP Telematiche	Dato di Qualità	N.ro	1.953,00	338
			Pratiche SUAP processate o presentate	N.ro Totale pratiche	Dato di Qualità	N.ro	1.953,00	1.505,00
			Presenze di ambulanti ed attività a Fiere	N.ro Presenze	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Rilascio autorizzazioni varie (pubblico spettacolo, spettacoli viaggianti, parco divertimenti, taxi ecc.)	Tempo Medio (gg)	Dato di Efficacia	gg	-	60
			Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (SCIA) processate	N.ro Scia	Dato di Qualità	N.ro	410	282
			Tempi medi di attivazione del controllo per abusivismo a seguito di segnalazioni	Tempo Medio attivazione ufficio	Dato di Efficacia	gg	15	15
			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
			Tempi medi per autorizzazione per apertura esercizi commerciali	Tempo Medio (gg)	Dato di Efficacia	gg	-	60
			Tempo medio istruttoria pratiche SUAP	Tempo medio istruttoria	Dato di Efficacia	gg	15	15
			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	0	0
		SUE (Sportello Edilizia)	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	10	10
			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%

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			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%
			Dematerializzazione istanze	N.ro istanze pervenute con modalità informatica/N.ro Istanze totali (%)	Dato di Efficacia	%	100,00%	100%
			Entrate totali da oneri di urbanizzazione rispetto alle previsioni	Totale Riscosso	Dato di Efficienza	€	€ 381.588,63	€ 164.536,20
			Frazionamenti effettuati	N.ro frazionamenti	Dato di Qualità	N.ro	118	107
			Grado di accoglimento delle sanatorie abuso edilizio	N.ro sanatorie concesse/N.ro istanze di sanatoria	Dato di Efficacia	%	51/62	89%
			Incasso effettivo rispetto a quello previsto	Totale Incasso/Totale accertamenti	Dato di Efficacia	%	100,00%	100%
			Istanze cartacee pervenute	N.ro Istanze cartacee	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Dato di Efficacia	N.ro	613	185
			Istanze totali pervenute al servizio	Totale istanze	Dato di Qualità	N.ro	1.529,00	1.505,00
			Istruttorie (SCIA, Comunicazioni inizio lavori) ricevute	N. C.I.L.A. - S.C.I.A. ricevute	Dato di Qualità	N.ro	594	405
			Metri cubi autorizzati per housing sociale	Totale metri cubi	Dato di Qualità	mc	0	14.360,30
			Numero medio di utenti medi serviti in 1 ora	Stima dei numero utenti 1 ora	Dato di Efficacia	N.ro	1/ora	1 ora
			Numero ordinanze per inibire efficacia SCIA	N.ro ordinanze	Dato di Efficienza	N.ro	29	34
			Ore di apertura settimanale dello sportello edilizia	N.ro ore apertura	Dato di Qualità	N.ro	10	10
			Pratiche edilizie sistemate	N.ro pratiche edilizie sistemate / N.ro pratiche edilizie catalogate	Dato di Efficienza	%	-	5,00%
			Rilascio dei titoli abilitativi all'esecuzione dei lavori a titolo oneroso	N.ro Titoli abilitativi	Dato di Qualità	N.ro	-	73
			Rilevazione soddisfazione utenti -SUAPE - Edilizia residenziale Manutenzioni	Grado Qualità percepita dai cittadini	Dato di Outcome	%	-	38% Soddisfatto; 43% abbastanza soddisfatto

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
				Risposte pervenute	Dato di Outcome	N.ro	-	69
			Sanatorie concesse per abuso edilizio	N.ro sanatorie concesse per abuso edilizio	Dato di Qualità	N.ro	51/62	127
			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%
			SCIA soggette a campionamento	N.ro SCIA	Dato di Qualità	N.ro	1	0
			Sopralluoghi effettuati rispetto alle agibilità rilasciate	N.ro certificati di agibilità rilasciati / N.ro sopralluoghi	Dato di Efficacia	%	0,00%	0,00%
			Tasso delle domande condono edilizio istruite rispetto al totale	N.ro domande condono edilizio istruite/ N.ro domande presentate	Dato di Efficienza	%	82%	82%
			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%
			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%
			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%	-
			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%	-
			Tempi medi di attesa allo sportello	Stima dei tempi medi (minuti)	Dato di Efficacia	min.	5	0
			Tempi medi sul rilascio di pareri su pratiche edilizie	Stima dei tempi medi (gg)	Dato di Efficienza	gg	30	30
			Tempo di attesa medio per appuntamento pratiche edilizie	Stima dei tempi medi (gg)	Dato di Efficacia	gg	1	2
			Tempo medio di rilascio di titoli abilitativi	tempo intercorrente tra data dell'istanza e data esecutività titolo abilitativo	Dato di Efficacia	gg	20	20
			Tempo medio nell'eseguire sopralluoghi a seguito di segnalazioni	Tempo Medio (gg)	Dato di Efficacia	gg	15	15
			Titoli abilitativi all'esecuzione dei lavori rilasciati	N.ro Titoli abilitativi rilasciati	Dato di Qualità	N.ro	112	73

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
	Servizio Urbanistica - Ufficio del Piano	Urbanistica	Accessi alla cartografia e dati provenienti da atti di pianificazione di enti sovraordinati	N.ro accessi	Dato di Qualità	N.ro	6	10
			Aggiornamento sito internet	Attività aggiornamento (ORE/ANNO)	Dato di Efficienza	ore	30	20
			Attività archivistica: censimento e mappatura richieste di modifica al prg	N.ro Richieste	Dato di Efficienza	N.ro	20	-
			Attività di segreteria e partecipazione alle sedute della II COMMISSIONE CONSILIARE	Presenza ORE/MESE	Dato di Efficienza	ore	18	12
			Bandi Suc per applicazione condizioni premiali: pubblicazioni, istruttoria, commissione e segreteria	N.ro Bandi	Dato di Efficienza	N.ro	1	2
			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
			Certificati di destinazione urbanistica	N.ro Certificati	Dato di Qualità	N.ro	289	223
			Commissione per la Qualità Architettonica e il Paesaggio (CQAP)	N.ro convocazione, segreteria, ecc.... (gg)	Dato di Efficacia	N.ro	13	14
			Depositi di frazionamento	N.ro depositi di frazionamento	Dato di Qualità	N.ro	118	107
			DIGITALIZZAZIONE PIANI ATTUATIVI PREGRESSI, STRALCI GEOREFERENZIATI	Attività digitalizzazione (ORE/ANNO)	Dato di Efficienza	ore	120	80
			Frazionamenti effettuati	N.ro frazionamenti	Dato di Efficienza	N.ro	98	107
			Gestione istanze procedure di esproprio	N.ro Istanza di esproprio	Dato di Efficienza	N.ro	-	2
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Dato di Efficienza	N.ro	6	10

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Liquidazioni contabili	N.ro Liquidazioni	Dato di Efficienza	N.ro	26	10
			Omogeneizzazione degli assetti e delle strutture normative della pianificazione e regolamentari	N.ro Adempimenti	Dato di Qualità	N.ro	1	1
			Ordinanze emesse	N.ro ordinanze emesse	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Pareri e verifiche di conformità	N.ro pareri	Dato di Qualità	; N.ro	3	-
			Progettazione PIANO REGOLATORE	Superficie (mq) progettata in dwg georeferenziato e normata per variante Piano Regolatore Generale strutturale e operativo	Dato di Qualità	mq	8.900.000,00	8.900.000,00
			PROGRAMMI URBANISTICI	N. piani urbanistici approvati nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	7	1
				N. varianti urbanistiche approvate nell'anno	Dato di Qualità	N.ro	4	2
			Redazione REGOLAMENTI, tabelle e delibere	Attività (ORE/ANNO)	Dato di Efficienza	ore	400	60
			Sanzioni ed ordinanze per opere difformi	N. sanzioni ed ordinanze per opere difformi	Dato di Qualità	N.ro	10	-
			Superficie residenziale pianificata	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	32.900,00	5.763.197,00
			Superficie territoriale oggetto di varianti al Piano Operativo	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	200.000,00	300.000,00
			Superficie territoriale oggetto di varianti al Piano Strutturale	Totale Superficie (mq)	Dato di Qualità	mq	20.000,00	8.900.000,00
			Tempi effettivi comunali del procedimento amministrativo di un piano	Tempo medio gg (stima)	Dato di Efficacia	gg	250	250
			Tempi medi per rilascio parere di conformità	Tempi medi per rilascio parere di conformità	Dato di Efficacia	gg	-	20
			Tempo medio di rilascio cdu	Tempo medio di rilascio cdu	Dato di Efficacia	gg	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	89 giorni	100 giorni

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Utenti ricevuti	N.ro utenti ricevuti	Dato di Qualità	N.ro	200	200
	Servizio Valorizzazione e gestione del Patrimonio - Istruzione - Trasporto pubblico	Trasporto Pubblico	Licenze TAXI esistenti	N.ro licenze TAXI	Dato di Qualità	N.ro	-	3
Servizio Polizia Municipale	Reparto Affari Generali ed Interni	Gare	Bandi predisposti dall'ufficio	N.ro bandi predisposti	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti	Numero acquisti di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o mercato elettronico/totale acquisti	Dato di Qualità	%	90%	90%
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	19	-
			Procedure affidamento negoziate	N.ro procedure negoziate	Dato di Qualità	N.ro	0	3
			Procedure di affidamento aperte	N.ro procedure aperte	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Procedure di affidamento espletate nell'anno	N.ro procedure affidamento espletate	Dato di Qualità	N.ro	17	-
			Procedure di affidamento ristrette	N.ro procedure ristrette	Dato di Qualità	N.ro	-	0
			Pubblicazioni per servizi e forniture di importo superiore alla soglia comunitaria	N.ro pubblicazioni	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Ricorsi presentati rispetto al totale delle procedure di affidamento	N.ro ricorsi / N.ro procedure di affidamento	Dato di Efficacia	%	0,00%	0,00%
			Reparto Infortunistica e Polizia Giudiziaria	Mobilità	Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Dato di Qualità	N.ro
Parcheggi a pagamento	N.ro parcheggi a pagamento	Dato di Qualità			N.ro	250	250	
Segnalazioni su problemi della viabilità (comprende segnalazioni via web e le segnalazioni al reparto manutenzioni)	Totali segnalazioni pervenute	Dato di Qualità			N.ro	744	750	
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	250	250	

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			ZTL - Costi di gestione aree	Totali costi di gestione	Dato di Qualità	€	€ 0,00	€ 0,00
			ZTL - Ricavi dalle autorizzazioni e multe	Totali entrate ZTL	Dato di Qualità	€	€ 420.000,00	€ 270.000,00
	Reparto Polizia Amministrativa e Commerciale	Polizia Amministrativa	Arresti eseguiti	N.ro arresti	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Attività di servizio per controlli sulla regolarità dei mercati delle fiere e delle manifestazioni	Totale ore di servizio	Dato di Efficacia	ore	592	456
			Autorizzazioni temporanee all'accesso alla ZTL	N.ro Autorizzazioni	Dato di Qualità	N.ro	1.936,00	1.825,00
			Comunicazione notizie di reato agli organi competenti	N.ro comunicazioni notizie di reato	Dato di Qualità	N.ro	38	25
			Comunicazioni alla Motorizzazione civile dei punti decurtati dalla patente	N.ro Comunicazioni	Dato di Qualità	N.ro	201	210
			Comunicazioni di notizie di reato	N.ro comunicazioni di notizie di reato	Dato di Qualità	N.ro	38	25
			Gestione amministrativa inerente il sistema di videosorveglianza e gestione sistema manutenzione	N.ro sopralluoghi	Dato di Qualità	N.ro	4	3
				N.ro Telecamere	Dato di Qualità	N.ro	8	6
			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	363	194
			Gestione pratiche per restituzione somme indebitamente riscosse	N.ro Pratiche	Dato di Qualità	N.ro	2	3
			Informazioni e investigazioni per attività comunali o per altri enti	N.ro informazioni e investigazioni	Dato di Qualità	N.ro	3.994,00	4.069,00
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Dato di Qualità	N.ro	19	-
			Rilascio nulla osta di autorizzazione all'occupazione del suolo pubblico	N.ro nulla osta	Dato di Qualità	N.ro	203	193
			Sanzioni amministrative effettuate	N.ro Sanzioni elevate	Dato di Qualità	N.ro	6.672,00	10.625,00
			Sanzioni per violazioni norme a tutela mondo animale, verde urbano, igiene pubblica	N.ro sanzioni	Dato di Efficacia	N.ro	28	19

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Sequestri di prodotto scaduti, contraffatti e venduti abusivamente	N.ro sequestri	Dato di Efficacia	N.ro	0	0
			Sequestri penali eseguiti	N.ro sequestri penali	Dato di Qualità	N.ro	4	2
			Trattamenti sanitari obbligatori eseguiti TSO e ASO	N.ro trattamenti sanitari	Dato di Qualità	N.ro	14	17
			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	4.488,00	6.828,00
				N.ro Violazioni ZTL	Dato di Qualità	N.ro	4.350,00	3.316,00
			Violazioni amministrative in materia ambientale accertate per inosservanza di regolamenti e ordinanze	N.ro verbali totali	Dato di Efficacia	N.ro	9	8
	Reparto Polizia Stradale	Polizia Municipale	Accertamenti di violazione al Codice della Strada (stradale)	N.ro totale verbali	Dato di Efficacia	N.ro	6.406,00	10.556,00
			Accertamenti violazione codice della strada	Totali accertamenti	Dato di Qualità	€	€ 6.406,00	€ 10.556,00
			Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	22	23
			Addetti di polizia municipale ogni 1000 abitanti	N.ro Personale Addetto/Popolazione*1000	Dato di Efficacia	N.ro	0,7	0,7
			Controlli ambientali	N.ro controlli iniziativa propria	Dato di Efficacia	N.ro	48	52
			Fermi e sequestri amministrativi effettuati	N.ro fermi e sequestri	Dato di Qualità	N.ro	15	22
			Incidenti rilevati durante l'anno	N. incidenti rilevati	Dato di Efficacia	N.ro	172	127
			Media delle pattuglie di polizia stradale presenti su strada nella fascia 7 -13	N.ro pattuglie	Dato di Qualità	N.ro	1	1
			Media delle pattuglie di polizia stradale presenti su strada nella fascia 13 -19	N.ro pattuglie	Dato di Qualità	N.ro	1	1
			Media delle pattuglie di polizia stradale presenti su strada nella fascia 19 - 01	N.ro pattuglie	Dato di Qualità	N.ro	0	0
			Ore di educazione stradale svolte nelle scuole	Totale ore	Dato di Qualità	ore	0	0
			Ore di servizio di vigilanza in borghese	totale ore	Dato di Efficacia	ore	0	0

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
			Patenti ritirate (scadute, guida stato ebrezza, guida sostanze stupefacenti)	totali patenti ritirate	Dato di Efficacia	N.ro	16	16
			Procedimenti penali di iniziativa della p.m. o delegati da procura	N.ro procedimenti	Dato di Efficacia	N.ro	43	33
			Ricorsi in opposizione Contenzioso/Ingiunzioni/Confische in essere	N.ro ricorsi in opposizione all'autorità giudiziaria	Dato di Qualità	N.ro	363	319
			Rimozione veicoli Eseguite	N.ro rimozione veicoli	Dato di Qualità	N.ro	105	112
			Sanzioni non rilevate con mezzi strumentali	N.ro Sanzioni	Dato di Qualità	N.ro	2.046,00	3.728,00
			Sanzioni rilevate con mezzi strumentali	N.ro Sanzioni	Dato di Qualità	N.ro	4.488,00	6.828,00
			Servizi autovelox/telelaser svolti	N.ro servizi autovelox/telelaser	Dato di Efficacia	N.ro	41	40
			Servizi di vigilanza svolti presso le scuole	N.ro servizi di vigilanza svolti presso le scuole	Dato di Qualità	N.ro	256	240
			Sinistri rilevati dalle 7 alle 13	N.ro Sinistri	Dato di Qualità	N.ro	80	66
			Sinistri rilevati dalle 13 alle 19	N.ro Sinistri	Dato di Qualità	N.ro	87	60
			Sinistri rilevati dalle 19 alle 01	N.ro Sinistri	Dato di Qualità	N.ro	5	1
			Tasso di manutenzione (revisione taratura) degli strumenti di rilevamento automatico delle violazioni Codice della Strada	N.ro Revisioni/Totale Strumentazioni	Dato di Efficienza	%	100,00%	100,00%
			Totale telecamere videosorveglianza nella città	N.ro telecamere	Dato di Qualità	N.ro	8	6
			Verbali di contravvenzioni contestate nell'anno	N verbali di contravvenzioni	Dato di Efficacia	N.ro	6.534,00	10.625,00
Società in House - Gubbio Cultura e Multiservizi Srl	3-Settore Lavori Pubblici - Patrimonio - Manutenzioni - Aree Interne	DIGIPASS	Rilevazione soddisfazione utenti - servizio Digipass	Grado Qualità percepita dai cittadini	Dato di Outcome	%	97% Soddisfatto; 3% abbastanza soddisfatto	-
				Risposte pervenute	Dato di Outcome	N.ro	154	-
	Farmacia	Rilevazione soddisfazione utenti - Farmacia Comunale Manutenzioni	Grado Qualità percepita dai cittadini	Dato di Outcome	%	-	100% Soddisfatto	

Settore	Servizio	Funzioni	Indicatori	Formula	Tipo Ind.	UdM	2021	2020
				Risposte pervenute	Dato di Outcome	N.ro	-	11
	Servizio Cultura e Sviluppo Economico	Musei	Addetti al Servizio	N.ro Personale Addetto	Dato di Qualità	N.ro	8	-
			Eventi complessivi Realizzati	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	2	-
			Giorni di apertura da inizio anno	N.ro giorni aperture	Dato di Qualità	N.ro	213	-
			Incasso complessivo	totale Incasso alla data	Dato di Qualità	€	€ 154.923,00	-
			Incremento del patrimonio culturale	N.ro opere acquisite	Dato di Qualità	N.ro	4	-
			Ingressi (visitatori e utenti dei servizi)	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	23.247,00	-
			Ingressi di Classi e Gruppi non scolastici	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	3.320,00	-
			Istanze di accesso civico o accesso agli atti ricevute	N.ro totale di istanze ricevute	Trasparenza	N.ro	0	-
			Partecipanti attività didattiche musei	N.ro partecipanti attività didattiche musei	Dato di Qualità	N.ro	0	-
			Progetti di ricerca scientifica terminati	N.ro Totale	Dato di Qualità	N.ro	3	-
			Restauri/manutenzione/interventi per apparati espositivi effettuati	N.ro totale interventi/ N.ro totale Previsti	Dato di Efficacia	%	6,00%	-
			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	2	-
			Tasso di variazione degli Ingressi visitatori rispetto anno precedente	Totale visitatori anno Corrente/Totale visitatori anno Precedente	Dato di Efficacia	N.ro	23247/21127	-
			Utenti delle visite guidate a Musei	Totale visitatori/N.ro guide effettuate	Dato di Efficacia	%	0,00%	-

4 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di customer satisfaction svolta nell'anno 2021 è contenuta nella delibera DGC n. 243 del 2021 – verbale del 17/12/2021.

L'indagine di customer satisfaction svolta nell'anno 2022 è contenuta nell'allegato “VERBALE SUGLI ESITI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO SOMMINISTRATI NELL'ANNO 2022”.