

Allegato 5

Servizio "Affari generali" - ufficio Segreteria generale: Indicatori di *performance* del servizio "Supporto agli organi"

DIMENSIONI DI PERFORMANCE	SOTTODIMENSIONI	DENOMINAZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	DATI NECESSARI PER LA RILEVAZIONE DELL'INDICATORE	FONTI DI RIFERIMENTO	STANDARD DI PERFORMANCE	TARGET 2025
QUALITA'	ACCESSIBILITÀ	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	N. ORE DI APERTURA AL PUBBLICO/ N. DI ORE DI SERVIZIO (SU BASE SETTIMANALE)	ORARIO AL PUBBLICO	DISPOSIZIONE DI SERVIZIO	ALMENO 12 ORE SETTIMANALI	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ DELLA VIDIMAZIONE DEI MODULI PER LA RACCOLTA FIRME E L'AUTENTICAZIONE DELLE FIRME DEI SOTTOSCRITTORI	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA CONSEGNA E LA RESTITUZIONE DEI MODULI	DATA DI ADOZIONE E DATA DI PUBBLICAZIONE	REGISTRO INTERNO	≤ A 3 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ DELLA VIDIMAZIONE DEI REGISTRI DEGLI ADERENTI/LIBRI SOCI DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA CONSEGNA E LA RESTITUZIONE DEI REGISTRI/LIBRI SOCI	REGISTRAZIONE DEL GIORNO DELLA CONSEGNA	REGISTRO INTERNO	≤ A 3 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELLA PUBBLICAZIONE DEI REGOLAMENTI COMUNALI SUL SITO ISTITUZIONALE	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA L'APPROVAZIONE E LA PUBBLICAZIONE SUL SITO	REGISTRAZIONE DEL GIORNO DELLA PUBBLICAZIONE	DATO RISULTANTE DAL SITO	≤ A 10 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD

QUALITA'	TEMPESTIVITÀ	PUBBLICAZIONE AI FINI DELLA TRASPARENZA, DEI DATI RELATIVI AI TITOLARI DI INCARICHI POLITICI DEL COMUNE, DI CUI ALL'ART. 14 DEL D. LGS. 33/2013	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA IL RICEVIMENTO E LA PUBBLICAZIONE SUL SITO	VERIFICA DELLA PUBBLICAZIONE SUL SITO (SCREEN SHOT)	SITO ISTITUZIONALE	> A CINQUE GIORNI LAVORATIVI	= ALLO STANDARD
	FREQUENZA MONITORAGGIO PUBBLICAZIONI	MONITORAGGIO PUBBLICAZIONE DATI DEI TITOLARI DI INCARICHI POLITICI E INVIO SOLLECITO EX ART. 14 D.LGS 33/2013	NUMERO MONITORAGGI E TEMPESTIVO INVIO DEI SOLLECITI	CONSULTAZIONE SITO	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO E DEL SITO ISTITUZIONALE	> 4	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	MONITORAGGIO E SOLLECITO PER RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI A RISPOSTA SCRITTA	SOLLECITO RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI ALMENO 3 GIORNI PRIMA LA SCADENZA PER LA RISPOSTA SCRITTA	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO	PROTOCOLLO	> A 3 GIORNI LAVORATIVI DALLA SCADENZA	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	MONITORAGGIO E SOLLECITO PER RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI CON RISPOSTA IN CONSIGLIO	SOLLECITO RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI IL GIORNO PRECEDENTE LO SVOLGIMENTO DEL CONSIGLIO	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO	PROTOCOLLO	IL GIORNO PRECEDENTE LO SVOLGIMENTO DEL CONSIGLIO	= ALLO STANDARD
QUALITA'	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELL'INVIO DEGLI ORDINI DEL GIORNO	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA L'APPROVAZIONE IN CONSIGLIO E L'INVIO	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO	PROTOCOLLO	≤ A 10 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELLA TRASMISSIONE AGLI ASSESSORI COMPETENTI DELLE INTERROGAZIONI DEI CONSIGLIERI	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA PROTOCOLLAZIONE DELL'INTERROGAZIONI E LA TRASMISSIONE AGLI ASSESSORI E DIRIGENTI COMPETENTI	REGISTRAZIONE DATI SU APPOSITO REPORT	REGISTRO PROTOCOLLO E REPORT INTERNO	95% ENTRO 5 GIORNI DALLA PROTOCOLLAZIONE	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	MODIFICA DELLA COMPOSIZIONE DELLE COMMISSIONI CONSILIARI	N. GIORNI DALLA SEGNALEZIONE DELLA NOMINA ALLA SEGRETERIA GENERALE	SEGNALEZIONE DELLA NOMINA	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	ENTRO 8 GIORNI DALLA PEC PROTOCOLLATA	= ALLO STANDARD

			DA PARTE DEL CAPOGRUPPO CONSILIARE				
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELLA LIQUIDAZIONE TRIMESTRALE AI CONSIGLIERI COMUNALI DEI GETTONI DI PRESENZA	N. DI GIORNI INTERCORRENTI DALLA SCADENZA DEL TRIMESTRE ALLA LIQUIDAZIONE	DATA DEL PROVVEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE	PROGRAMMA ATTI AMMINISTRATIVI E LIQUIDAZIONI	< A 30 GIORNI DALLA SCADENZA DEL SEMESTRE	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO E/O DI INFORMAZIONI INOLTRATE DAI CONSIGLIERI	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA RICHIESTA E L'INVIO DELLE INFORMAZIONI E/O DEGLI ATTI	PROTOCOLLAZIONE DELLA RICHIESTA E DELLA RISPOSTA	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< A 15 GIORNI	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELL'INVIO TRIMESTRALE DEI VERBALI DELLE COMMISSIONI	N. DI GIORNI INTERCORRENTI DALLA SCADENZA DEL TRIMESTRE ALLA LIQUIDAZIONE	PROTOCOLLAZIONE DELLA LETTERA DI INVIO	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< A 15 GIORNI	= ALLO STANDARD
	TRASPARENZA	PUBBLICAZIONE ON LINE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	PUBBLICAZIONE SUL SITO DELLE INFORMAZIONI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	CONSULTAZIONE DEL SITO	SITO ISTITUZIONALE DELL'ENTE	AGGIORNAMENTO DATI SUL SITO CON CADENZA SEMESTRALE	= ALLO STANDARD
EFFICACIA	TECNICA	N. DEI RECLAMI ACCOLTI PERCHÉ PERTINENTI AL SERVIZIO SVOLTO	N. DEI RECLAMI ACCOLTI/N. TOTALE DEI RECLAMI PERVENUTI	REGISTRAZIONE AL PROTOCOLLO DEI RECLAMI	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< AL 20%	= ALLO STANDARD
		TEMPO DI RISPOSTA DEI RECLAMI	N. GIORNI TRA IL RECLAMO E LA RISPOSTA INFERIORE A 30 GIORNI	REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO DEL RECLAMO E DELLA RISPOSTA	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< A 25 GIORNI	= ALLO STANDARD
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		PARTECIPAZIONE FUNZIONALE	% DI GIUDIZI DI CUSTOMER DEI CONSIGLIERI: "SOFDDISFATTO" (SCALA: PER NIENTE SODDISFATTO, POCO SODDISFATTO, NÈ INSODDISFATTO/NÈ SODDISFATTO, SODDISFATTO, MOLTO SODDISFATTO)	QUESTIONARI DISTRIBUITI PER POSTA ELETTRONICA O DURANTE LE SEDUTE AI CONSIGLIERI	BANCA DATI SU P.C. DELLA SEGRETERIA GENERALE	≥ AL 65%	= ALLO STANDARD

Servizio "Affari generali"- ufficio Segreteria generale : Indicatori di performance del servizio " Supporto agli organi"

DIMENSIONI DI PERFORMANCE	SOTTODIMENSIONI	DENOMINAZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	DATI NECESSARI PER LA RILEVAZIONE DELL'INDICATORE	FONTI DI RIFERIMENTO	STANDARD DI PERFORMANCE	TARGET 2025
QUALITA'	ACCESSIBILITÀ	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	N. ORE DI APERTURA AL PUBBLICO/ N. DI ORE DI SERVIZIO (SU BASE SETTIMANALE)	ORARIO AL PUBBLICO	DISPOSIZIONE DI SERVIZIO	ALMENO 12 ORE SETTIMANALI	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ DELLA VIDIMAZIONE DEI MODULI PER LA RACCOLTA FIRME E L'AUTENTICAZIONE DELLE FIRME DEI SOTTOSCRITTORI	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA CONSEGNA E LA RESTITUZIONE DEI MODULI	DATA DI ADOZIONE E DATA DI PUBBLICAZIONE	REGISTRO INTERNO	≤ A 3 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ DELLA VIDIMAZIONE DEI REGISTRI DEGLI ADERENTI/LIBRI SOCI DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA CONSEGNA E LA RESTITUZIONE DEI REGISTRI/LIBRI SOCI	REGISTRAZIONE DEL GIORNO DELLA CONSEGNA	REGISTRO INTERNO	≤ A 3 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELLA PUBBLICAZIONE DEI REGOLAMENTI COMUNALI SUL SITO ISTITUZIONALE	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA L'APPROVAZIONE E LA PUBBLICAZIONE SUL SITO	REGISTRAZIONE DEL GIORNO DELLA PUBBLICAZIONE	DATO RISULTANTE DAL SITO	≤ A 10 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	PUBBLICAZIONE AI FINI DELLA TRASPARENZA, DEI DATI RELATIVI AI TITOLARI DI INCARICHI POLITICI DEL COMUNE, DI CUI ALL'ART. 14 DEL D. LGS. 33/2013	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA IL RICEVIMENTO E LA PUBBLICAZIONE SUL SITO	VERIFICA DELLA PUBBLICAZIONE SUL SITO (SCREEN SHOT)	SITO ISTITUZIONALE	> A CINQUE GIORNI LAVORATIVI	= ALLO STANDARD

QUALITA'	FREQUENZA MONITORAGGIO PUBBLICAZIONI	MONITORAGGIO PUBBLICAZIONE DATI DEI TITOLARI DI INCARICHI POLITICI E INVIO SOLLECITO EX ART. 14 D.LGS 33/2013	NUMERO MONITORAGGI E TEMPESTIVO INVIO DEI SOLLECITI	CONSULTAZIONE SITO	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO E DEL SITO ISTITUZIONALE	> 4	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	MONITORAGGIO E SOLLECITO PER RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI A RISPOSTA SCRITTA	SOLLECITO RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI ALMENO 3 GIORNI PRIMA LA SCADENZA PER LA RISPOSTA SCRITTA	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO	PROTOCOLLO	> A 3 GIORNI LAVORATIVI DALLA SCADENZA	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	MONITORAGGIO E SOLLECITO PER RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI CON RISPOSTA IN CONSIGLIO	SOLLECITO RISCONTRO ALLE INTERROGAZIONI IL GIORNO PRECEDENTE LO SVOLGIMENTO DEL CONSIGLIO	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO	PROTOCOLLO	IL GIORNO PRECEDENTE LO SVOLGIMENTO DEL CONSIGLIO	= ALLO STANDARD
QUALITA'	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITA' NELL'INVIO DEGLI ORDINI DEL GIORNO	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA L'APPROVAZIONE IN CONSIGLIO E L'INVIO	CONSULTAZIONE PROTOCOLLO	PROTOCOLLO	≤ A 10 (VALORE MEDIO)	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELLA TRASMISSIONE AGLI ASSESSORI COMPETENTI DELLE INTERROGAZIONI DEI CONSIGLIERI	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA PROTOCOLLAZIONE DELL'INTERROGAZIONI E LA TRASMISSIONE AGLI ASSESSORI E DIRIGENTI COMPETENTI	REGISTRAZIONE DATI SU APPOSITO REPORT	REGISTRO PROTOCOLLO E REPORT INTERNO	95% ENTRO 5 GIORNI DALLA PROTOCOLLAZIONE	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	MODIFICA DELLA COMPOSIZIONE DELLE COMMISSIONI CONSILIARI	N. GIORNI DALLA SEGNALAZIONE DELLA NOMINA ALLA SEGRETERIA GENERALE DA PARTE DEL CAPOGRUPPO CONSILIARE	SEGNALAZIONE DELLA NOMINA	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	ENTRO 8 GIORNI DALLA PEC PROTOCOLLATA	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELLA LIQUIDAZIONE TRIMESTRALE AI CONSIGLIERI COMUNALI DEI GETTONI DI PRESENZA	N. DI GIORNI INTERCORRENTI DALLA SCADENZA DEL TRIMESTRE ALLA LIQUIDAZIONE	DATA DEL PROVVEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE	PROGRAMMA ATTI AMMINISTRATIVI E LIQUIDAZIONI	< A 30 GIORNI DALLA SCADENZA DEL SEMPRE	= ALLO STANDARD

	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO E/O DI INFORMAZIONI INOLTRATE DAI CONSIGLIERI	N. GIORNI INTERCORRENTI TRA LA RICHIESTA E L'INVIO DELLE INFORMAZIONI E/O DEGLI ATTI	PROTOCOLLAZIONE DELLA RICHIESTA E DELLA RISPOSTA	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< A 15 GIORNI	= ALLO STANDARD
	TEMPESTIVITÀ	TEMPESTIVITÀ NELL'INVIO TRIMESTRALE DEI VERBALI DELLE COMMISSIONI	N. DI GIORNI INTERCORRENTI DALLA SCADENZA DEL TRIMESTRE ALLA LIQUIDAZIONE	PROTOCOLLAZIONE DELLA LETTERA DI INVIO	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< A 15 GIORNI	= ALLO STANDARD
	TRASPARENZA	PUBBLICAZIONE ON LINE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	PUBBLICAZIONE SUL SITO DELLE INFORMAZIONI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	CONSULTAZIONE DEL SITO	SITO ISTITUZIONALE DELL'ENTE	AGGIORNAMENTO DATI SUL SITO CON CADENZA SEMESTRALE	= ALLO STANDARD
EFFICACIA	TECNICA	N. DEI RECLAMI ACCOLTI PERCHÉ PERTINENTI AL SERVIZIO SVOLTO	N. DEI RECLAMI ACCOLTI/N. TOTALE DEI RECLAMI PERVENUTI	REGISTRAZIONE AL PROTOCOLLO DEI RECLAMI	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< AL 20%	= ALLO STANDARD
		TEMPO DI RISPOSTA DEI RECLAMI	N. GIORNI TRA IL RECLAMO E LA RISPOSTA INFERIORE A 30 GIORNI	REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO DEL RECLAMO E DELLA RISPOSTA	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	< A 25 GIORNI	= ALLO STANDARD
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		PARTECIPAZIONE FUNZIONALE	% DI GIUDIZI DI CUSTOMER DEI CONSIGLIERI: "SOFDDISFATTO" (SCALA: PER NIENTE SODDISFATTO, POCO SODDISFATTO, NÈ INSODDISFATTO/NÈ SODDISFATTO, MOLTO SODDISFATTO)	QUESTIONARI DISTRIBUITI PER POSTA ELETTRONICA O DURANTE LE SEDUTE AI CONSIGLIERI	BANCA DATI SU P.C. DELLA SEGRETERIA GENERALE	≥ AL 65%	= ALLO STANDARD