



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale

All. D

Indicatori di Performance e Standard dei Servizi 2022

Servizi di Polizia Locale e per la Sicurezza

1. Sicurezza stradale e infortunistica
2. Centrale operativa e videosorveglianza
3. Polizia prossimità
4. Protezione Civile
5. Sanzioni e Contenzioso
6. Polizia Commerciale

Servizi demografici

7. Anagrafe
8. Stato civile
9. Elettorale

Servizi per l'infanzia

10. Asili nido
11. Scuole infanzia
12. Scuole Infanzia Statali – Servizio ristorazione scolastica
13. Scuole Primarie Statali – Servizio ristorazione scolastica

Servizi sociali

14. Disabilità
15. Minori e Famiglie
16. Anziani
17. Diritto alla casa

Servizi per i giovani

18. Informagiovani

Servizi per lo sport

19. Attività sportive
20. Impianti natatori
21. Palestre

Servizi del Civico Cimitero

22. Civico Cimitero

Servizi per le periferie e i quartieri

23. Periferie e quartieri

Servizi di pianificazione urbanistica, per l'edilizia, le imprese e il commercio

- 24. Urbanistica
- 25. Edilizia
- 26. Imprese
- 27. Distretto urbano del commercio
- 28. Luna Park di San Pietro

Servizi ambientali e di mobilità

- 29. Ambiente
- 30. Ecologia
- 31. Ciclo Rifiuti
- 32. Animali
- 33. Manutenzione strade
- 34. Area Vasta

Servizi museali e culturali

- 35. Museo Civico, Archeologico, Civiltà Contadina, Storia Naturale
- 36. Biblioteche
- 37. Cultura ed Eventi
- 38. Turismo
- 39. Distretto Culturale – UNESCO

Servizi relativi al patrimonio della città

- 40. Patrimonio
- 41. Patrimonio di terzi
- 42. Gestione ERP
- 43. Manutenzione del patrimonio edilizio comunale
- 44. Manutenzione strutture scolastiche comunali
- 45. Manutenzione patrimonio ERP
- 46. Progettazione

Servizi Consiglio, Giunta Comunale e Partecipate

- 47. Consiglio Comunale
- 48. Giunta Comunale
- 49. Partecipate

Servizi finanziari

- 50. Gestione contabilità e bilancio
- 51. Entrate
- 52. Impegni
- 53. Spesa
- 54. Progetti e risorse
- 55. Tributi

Servizi tributari

- 56. Recupero evasione e elusione fiscale
- 57. Tributi

Servizi del personale

- 58. Formazione
- 59. Gestione risorse umane
- 60. Gestione finanziaria risorse umane – Spesa
- 61. Gestione finanziaria risorse umane – Entrata
- 62. Gestione stipendi e previdenza
- 63. Tirocini

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

- 64. Comunicazione esterna
- 65. Corrispondenza e protocollo informatico
- 66. Contratti
- 67. Avvocatura

Servizi economato

- 68. Allestimenti
- 69. Provveditorato

Servizi informatici

- 70. Sistema informativo territoriale
- 71. Digitalizzazione

SERVIZIO	POLIZIA STRADALE E INFORTUNISTICA
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di servizio di polizia stradale e infortunistica/numero ore attività complessiva)*100	>33%	34,66%	38,49%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.comune.cremona.it/node/498534	Aggiornamento pagine web - si /no	si	si	si
	<i>Tecnica</i>	https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001 - aggiornamento si/no	si	si	si
		Grado di controlli sul trasporto merci	Numero controlli a vettori internazionali di merci/numero totale controlli merci*100	> 40%	40,63%	34,34%
		Grado di contrasto delle violazioni che sono causa di incidente stradale.	(Numero verbali di contestazione per violazione norme specifiche Titolo V del C.d.s. - Norme di Comportamento dall'art. 140 all'art. 193 (escludendo gli art. 157 e 158 (soste) e 180 (verifica documenti)) /numero totale verbali di contestazione)*100	> 80%	84,00%	81,40%
	<i>Tempestività</i>	Tempo medio completamento rapporto sinistri	n. di giorni intercorrenti tra rilievo del sinistro e completamento del rapporto	Max 3 gg.	3 gg	1,84
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Interventi su richiesta diretta dei cittadini alla Centrale Operativa	n. interventi/n. addetti unità polizia stradale	240	242	252,75
	<i>Economica</i>	Riduzione dei costi per acquisto nuove attrezzature	finanziamenti bando regionale	17.000,00 €	17.289,56 €	0,00 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari somministrati	≥ 95%	Nd	Nd
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a buono	> 70%	Nd	Nd

SERVIZIO	CENTRALE OPERATIVA E VIDEOSORVEGLIANZA
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura del Servizio	(Numero di ore di servizio di centrale operativa e videosorveglianza/numero ore attività complessiva)*100	>12%	12,47%	11,29%
		Grado di adesione alle richieste delle Forze dell'ordine	n. risposte accesso videosorveglianza/ n. richieste accesso *100	100,00%	100%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420844	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001 - aggiornamento si - no	Si	si	si
	Tecnica	Grado di evasione delle richieste pervenute	n. richieste evase/ n. pervenute *100	≥ 90%	89,23%	88,55%
	Tempestività	Tempo medio di intervento della centrale operativa.	n. minuti intercorrenti tra chiamata dei cittadini alla Centrale Operativa e arrivo sul posto.	≤ 25'	27'43"	19
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza centrale operativa	n. accessi centrale operativa/n. addetti	1.100	/	1152
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	POLIZIA PROSSIMITA'
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di Polizia di Prossimità/numero ore attività complessiva)*100	> 10%	11,00%	8,44%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/421477	Aggiornamento pagina web - Vigili di quartiere: si - no	si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/node/421494	Aggiornamento pagina web - Punti di ascolto nei quartieri: si - no	si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/comitati-quartiere	Aggiornamento pagina web - Comitati di quartiere: si - no	si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001	si	si	si
	Tecnica	Grado di casi complessi trattati dagli Agenti di quartiere (situazioni che prefigurano una serie di interventi, anche con il supporto di altre unità specialistiche)	Numero di casi complessi trattati/n. casi totali*100 (formula modificata per il 2022)	≥80%	272	87,66%
		Attività di controllo anagrafico	numero casi di residenze e cancellazioni trattati	≥ 4.500	4.837	5172
		Grado interventi negli edifici di edilizia residenziale pubblica (ALER e Comune)	n. di interventi presso ERP (gestione conflitti, rifiuti, circolazione stradale all'interno delle aree condominiali, danneggiamento beni comuni, occupazioni abusive e collaborazione con le decadenze)/n. interventi totali*100 (formula modificata per il 2022)	≥ 3,5%	263	3,54%
EFFICIENZA	Tecnica	/	/	/	/	/
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati*100	≥ 95%	Nd	Nd
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a mediamente / totale compilati*100	>80%	Nd	Nd

SERVIZIO	PROTEZIONE CIVILE
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Evasione delle richieste di competenza del servizio	nr. segnalazioni VVFF / nr. Ordinanze e procedimenti dirigenziali * 100	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/protezione-civile	aggiornamento si - no	si	si
	<i>Tecnica</i>	Grado di interventi in reperibilità	nr. interventi in reperibilità / nr. richieste interventi in reperibilità * 100	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	Evasione delle richieste di competenza del servizio	n. giorni intercorrenti tra la ricezione della segnalazione e l'emissione del provvedimento dirigenziale/ordinanza sindacale	≤5	5
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di efficienza	ordinanze emesse/personale impiegato	≥ 12	17
	<i>Economica</i>	/	/	/	
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	

SERVIZIO	SANZIONI E CONTENZIOSO
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio ufficio sanzioni e contenzioso	(Numero di ore di servizio/numero di ore attività complessive)*100	> 7%	8,21%	7,53%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420847	Aggiornamento pagina web - U. O. Attività Sanzionatoria, Varchi e Contenzioso - Polizia Locale : si - no	si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/node/504653	Aggiornamento pagina web - Sportello delle riscossioni: si - no	si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001 - aggiornamento si- no	si	si	si
	Tecnica	Grado di tutela del cittadino attraverso la notificazione degli atti sanzionatori	N. di atti di accertamento registrati nei 7 gg./totale accertamenti registrati*100 (atti accertati dagli Agenti)	> 95%	98,43%	98,78%
		Grado di postalizzazione inferiore al limite normativo del Codice della Strada previsto in 90 gg.	Atti postalizzati entro 25 gg/totale atti postalizzati*100	> 95%	99,83%	82,14%
Tempestività	Tempestività procedimenti di postalizzazione	n. giorni intercorrenti dalla data accertamento alla data di postalizzazione	≤ 25 gg	19 gg.	18,14	
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza del servizio di accertamento	sanzioni elevate annualmente/n.addetti all'accertamento	550	537,58	587,95
	Economica	/	/	/		/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati*100	≥ 95%	97%	93%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a buono/questionari compilati*100	> 80%	89%	98%

SERVIZIO	POLIZIA COMMERCIALE
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio di Polizia commerciale	(Numero di ore di servizio/numero di ore attività complessive)*100	> 3%	3,54%	4,02%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421047	Aggiornamento pagina web - Ufficio di Polizia Commerciale - Polizia Locale: si - no	si	si	si
	<i>Tecnica</i>	https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001: aggiornamento si - no	si	si	si
		Grado di contrasto all'abusivismo presso le sedi di attività commerciali, artigianali e pubblici esercizi	Numero accertamenti sanzionatori per abusivismo/numero di ispezioni *100	> 25%	71,05%	28,13%
		Rapporti dei consumi energetici al Settore Economato	n. comunicazioni inviate al Settore Economato nelle quali sono indicati gli operatori commerciali su area pubblica che usufruiscono di erogazione di energia elettrica	24	24	24
		Grado di verifica orari di utilizzo slot machine	(n. irregolari/n. controlli)*100	> 7%	5,66%	33,33%
	<i>Tempestività</i>	Evasione dei "rapporti di mercato"	n. giorni intercorrenti tra l'emissione del rapporto e l'invio all'ufficio Commercio	≤ 5	5	5
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Richieste sulla sorvegliabilità dei P.E. richiesta dallo Sportello Unico	n. sopralluoghi effettuati/n. richieste di sopralluogo *100	> 90%	100%	100%
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati	>95%	97,26%	96,25%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a "mediamente" su una % del campione di utenti	>80%	93,17%	75,32%

SERVIZIO	ANAGRAFE
Responsabile	Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura richieste Carta di Identità	numero di carte di identità rilasciate a fine anno/residenti a inizio anno	> 10%	12,80%	13,59%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420872	Aggiornamento pagina - Ufficio anagrafe web: si - no	si	si	si
		https://sportellotelematico.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web - Sportello telematico polifunzionale: si - no	si	si	si
		https://sportelloanagrafe.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web - Sportello online: si - no	si	si	si
	Tecnica	Grado dei reclami o contenziosi riguardanti procedimenti anagrafici complessi (iscrizioni,variazioni, cancellazioni anagrafiche e cambi abitazione)	N. dei reclami o contenziosi / totale procedimenti anagrafici complessi*100	≤ 1%	0	0,00%
		https://www.comune.cremona.it/node/478226	certificazione ISO9001 - aggiornamento si/no	si	si	si
		Grado di decertificazione attuato nel Servizio	N. iscrizioni anagrafiche on line / istanze iscrizione anagrafica * 100	> 35%	39,72%	41,81%
		Grado dematerializzazione certificati	N. certificati anagrafici emessi in formato digitale /N. certificati anagrafici emessi * 100	> 55%	63,71%	24,18%
Tempestività	Tempi per la conclusione dei procedimenti di cambi di abitazione anagrafica	N.medio dei giorni intercorrenti tra la richiesta di variazione di indirizzo e la registrazione conclusiva della pratica stessa	30	13	30	
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di efficienza	n. carte identità rilasciate/numero addetti al rilascio C.I.	> 2000	2280	2407,25
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	> 10%	12,88%	10,22%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer superiori a 3 (scala da 1 a5) / totale dei questionari consegnati * 100	> 95%	99,68%	84,78%

SERVIZIO	STATO CIVILE
Responsabile	Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura registrazione eventi di morte di residenti	Numero registrazione eventi di morte /Numero Residenti all'inizio anno *100	> 1%	2,42%	2,56%
QUALITA'	Accessibilità	https://sportelloanagrafe.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web - Portale servizi demografici online: si - no	SI	SI	si
	Tecnica	Rettifica Atti	N. Atti rettificati / n. atti formati * 100	< 1%	1,10%	0,92%
		Grado di decertificazione attuato nel Servizio relativamente agli eventi di morte di cittadini non residenti	N. delle comunicazioni on line agli altri comuni / Decessi relativi a cittadini non residenti * 100	> 90%	91,51%	100,00%
		Grado dematerializzazione certificati stato civile	N. certificati stato civile emessi in formato digitale /N. certificati stato civili dematerializzabili emessi * 100	> 75%	78,02%	76,00%
	Tempestività	/	/	/	/	/
EFFICIENZA	Tecnica	Grado efficienza	n. registrazione atti stato civile /n. addetti alla registrazione	> 650	779,6	1034,25
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	> 10%	17,44%	18,40%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer positivi riscontrati (superiore a 3 su una scala da 1 a 5) /totale questionari consegnati*100	> 90%	99,08%	93,47%

SERVIZIO	ELETTORALE
Responsabile	Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura richieste tessere elettorali	n. di tessere elettorali /n. elettori iscritti a inizio anno *100	> 5%	4,18%	11,14%
		Iscrizione nelle liste elettorali	Numero variazioni nelle liste elettorali / Numero Comunicazioni Anagrafiche * 100	> 95%	100,00%	100,00%
		Certificati elettorali	N° certificati elettorali rilasciati / N° certificati elettorali richiesti * 100	> 98%	100,00%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420873	Aggiornamento pagina web - Ufficio elettorale: si - no	si	si	si
	<i>Tecnica</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero ricorsi alla Commissione Elettorale Circondariale/ numero variazioni liste elettorali*100	< 5%	0	0
	<i>Tempestività</i>	Tempi per il rilascio della tessera elettorale	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e il rilascio della tessera elettorale	immediato	immediato	immediato
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Appuntamenti tramite agenda elettronica	Numero appuntamenti in Agenda elettronica / Numero tessere elettorali rilasciate	> 30%	28,28	31,72%
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	ASILI NIDO
Responsabile	Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022	
QUANTITA'		Grado di posti occupati	(N. posti occupati / N. posti disponibili) * 100	> 95%	100,00%	100,00%	
		Grado di disponibilità posti	numero posti nuovi assegnabili / numero domande iscrizione ricevute agli atti * 100	≥ 50%	51,06%	50,97%	
		Grado di copertura del Servizio	(numero di bambini iscritti al nido comunale + numero di bambini iscritti alle realtà private in convenzione) / domanda potenziale * 100	> 20,71%	21,29%	21,45%	
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/57	Aggiornamento pagina web - Nido: si - no	Si	Si	Si	
	<i>Tecnica</i>		Numero giorni di apertura dello sportello di iscrizione presso gli uffici e presso lo sportello telematico	Numero medio giorni di apertura sportello iscrizioni asilo nido	> 120	122	122
			Grado di domande pervenute telematicamente	Numero di domande pervenute con modalità telematica / numero di domande totali * 100	> 90%	95,31%	97,01%
			Numero di giorni di apertura del servizio complessivo nel corso del medesimo anno scolastico	numero giorni apertura del servizio comprensivo di eventuale periodo estivo ove richiesto	≥ 200	219	219
			Grado di garanzia della continuità educativa	(Numero insegnanti di sezione che sono variate durante l'anno scolastico / numero insegnanti di sezione complessivo) * 100	< 10%	7,10%	0%
			Grado di controlli effettuati sulle autodichiarazioni (dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà art. 47 del D.P.R.445/2000)	n. delle domande verificate / numero totale domande pervenute	> 10%	10,63%	10,82%
			Formazione Continua	N. ore di partecipazione di ciascuna educatrice ad iniziative di aggiornamento e formazione in un anno scolastico	-	20	20
			Tempo medio per inserimento	Numero di giorni complessivi necessari per l'inserimento di tutti i nuovi iscritti / numero di inserimenti fatti	< 10	7,36	5,07
	<i>Tempestività</i>		Tempi di risposta a quesiti o richieste da parte dei genitori	N. giorni lavorativi intercorrenti tra l'inoltro di domande o quesiti e le risposte da parte delle educatrici o dell'ufficio	≤ 3	≤ 3	≤ 3

		Tempi di pubblicazione della graduatoria	Numero di giorni lavorativi intercorrenti tra il termine delle iscrizioni e la pubblicazione della graduatoria relativamente ad entrambi i periodi di iscrizione	< 18	13,5	10,05
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza iscrizioni	Numero iscrizioni/numero addetti	> 220	235	268
		Rapporto medio operatore / bambino sezione "lattanti"	Numero dei bambini iscritti / N. educatori di sezione in servizio presso le 4 strutture	< 7	6,75	6,87%
		Rapporto medio operatore / bambino per le sezioni "miste" "mezzani" o "grandi"	Numero dei bambini iscritti nelle sezioni "non lattanti" / N. educatori di sezione "non lattanti" in servizio presso le 4 strutture	< 8	7,50	6,85%
	Economica	Grado di copertura delle spese con entrate da tariffe	(entrate da tariffe /spesa totale del servizio) *100	> 20%	24,67%	24,92%
		Spesa annua per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	< 8000€	8.148,99 €	8.569,00 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Customer satisfaction per asilo nido - Grado di copertura del campione	n famiglie che hanno compilato i questionari di customer / n famiglie iscritte al servizio *100	> 60%	64,71%	60,40%%	
	Customer satisfaction per asilo nido- livello percentuale di soddisfazione complessiva	risposte positive/totale risposte *100	> 90%	96,20%	99,18%	

SERVIZIO	SCUOLE INFANZIA
Responsabile	Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura dei posti	(N. posti occupati/ N. posti disponibili)*100	> 90%	96,32%	95,92%
		Grado di copertura posti assegnabili	numero posti nuovi assegnabili / numero domande iscrizione ricevute agli atti *100	> 90%	92,28%	96,37%
		Grado di copertura del servizio "Scuole infanzia comunale, statale, paritaria non comunale"	n. totale bambini iscritti / domanda potenziale complessiva del territorio comunale	> 95%	95,19%	97,24%
		Numero di domande non accolte per assenza di posti in una delle scuole scelte	Numero di domande rimaste in lista d'attesa al 31/12 di ogni anno	< 30	24	47
		Numero di domande a cui non è stato possibile per assenza di posti proporre una scuola alternativa rispetto a quella prescelta	Numero di domande a cui non è stato possibile per assenza di posti proporre una scuola alternativa rispetto a quella prescelta	< 5	0	0
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/60	Aggiornamento pagina web - Materna - infanzia: si - no	Si	SI	Si
	Tecnica	ore di apertura settimanale del servizio	numero medio ore di apertura settimanale del servizio in ciascun punto di erogazione	≥ 42,5	42,5	42,5
		Numero di giorni di apertura del servizio complessivo nel corso del medesimo anno scolastico	numero giorni apertura del servizio in ciascun punto di erogazione	> 185	199	199
		Numero giorni di apertura dello sportello iscrizioni ai fini dell'inserimento in graduatoria	Numero giorni	≥ 15	15	23
		Numero di giorni in cui è possibile l'iscrizione on line ai fini dell'inserimento in graduatoria	Numero giorni	≥ 20	22	32
		Numero giorni di apertura dello sportello iscrizioni in cui le domande vengono accolte in ordine in base alla data di ricezione	Numero giorni	≥ 230	240	228
		Grado di controlli effettuati sulle autodichiarazioni (dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà art. 47 del D.P.R.445/2000)	n. delle domande verificate/ numero totale domande pervenute	≥ 10%	10,00%	10,16%
	Formazione Continua	N. ore di partecipazione di ciascuna educatrice ad iniziative di aggiornamento e formazione in un anno scolastico	≥ 20	20	20	
	Tempestività	Tempistiche annuali per aggiornamento del PTOF	entro il mese di	entro gennaio	entro gennaio	entro gennaio
		Tempestività nella pubblicazione della graduatoria	Numero di giorni intercorrenti tra la chiusura del periodo di iscrizione e la pubblicazione della graduatoria	≥ 35	42	35
Tempestività nel mettere in atto la procedura di assegnazione di un posto liberatosi in seguito a dimissioni		Numero di giorni trascorsi tra la dimissione e l'avvio delle procedure per arrivare alla nuova assegnazione	≤3gg	≤3gg	≤3gg	

EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Percentuale di bambini dimessi dalla famiglia	(N. bambini dimessi dalla famiglia / n. iscritti totale) *100	< 5%	2,59%	2,74%
		Percentuale di bambini dimessi d'ufficio	(N. bambini dimessi d'ufficio dal servizio / n. iscritti totale) *100	< 3%	1,36%	0,96%
		Rapporto operatore / bambino	Numero dei bambini iscritti / N. educatori di sezione in servizio presso le 9 strutture	≥ 15	12	11,95
	<i>Economica</i>	Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	< 6000€	6.837,08 €	6.884,91 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer satisfaction per asilo nido - Grado di copertura del campione	n famiglie che hanno compilato i questionari di customer / n famiglie iscritte al servizio *100	> 50%	59,17%	54,60%%
		Customer satisfaction per asilo nido- livello percentuale di soddisfazione complessiva	risposte positive/totale risposte *100	> 90%	94,90%	92,71%

SERVIZIO	SCUOLE INFANZIA STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
Responsabile	Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di utenti iscritti al servizio	numero utenti iscritti al servizio / numero utenti iscritti alla scuola*100	> 90%	95,14%	97,20%
		Percentuale di diete speciali erogate	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	> 8 %	13,38%	13,22%
		Numero medio di pasti prodotto giornalmente	(numero pasti prodotti nei 10 mesi di apertura del servizio)/numero di giorni di apertura	320	302	2968
		Numero di giorni di funzionamento del servizio	Numero giorni di funzionamento del servizio all'interno dell'anno	> 175	168	183
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/421504	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	SI	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/421331	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	SI	SI
	Tecnica	Attivazione del servizio di ristorazione scolastica per i singoli alunni	Percentuale di accoglimento delle richieste provenienti dalle scuole	100%	100%	100%
		Piatti a base di cereali: avena, grano, riso, orzo, farro, mais, miglio, grano saraceno, etc.	Frequenza di somministrazione	presenti ad ogni pasto e con almeno 4/5 tipologie al mese	SI	SI
		Utilizzo di cereali integrali (pasta, riso, miglio, etc.)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	SI	SI
		Piatti a base di legumi (non devono essere proposti come contorno)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	SI	SI
		Piatti a base di carne bianca	Frequenza di somministrazione	non oltre 2 volta alla settimana variandone la tipologia	SI	SI
		Piatti a base di carne rossa	Frequenza di somministrazione	Presenti non oltre una volta al mese	SI	SI
		Piatti a base di pesce	Frequenza di somministrazione	> 4 volte al mese	SI	SI
		Secondi piatti a base di uova	Frequenza di somministrazione	≤ 2 volte al mese	SI	SI

		Secondi piatti a base esclusivamente di formaggio	Frequenza di somministrazione	non presenti	NO	NO
		Presenza di pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)	Frequenza di somministrazione	ogni giorno	ogni giorno	SI
	<i>Tempestività</i>	N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la ricezione della richiesta di una dieta speciale alla disponibilità del pasto	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta della dieta da parte del genitore alla effettiva disponibilità del pasto, compreso il reperimento degli alimenti	≤3	≤3	≤3
		N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la richiesta di agevolazione e la sua applicazione	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta di agevolazione e la sua applicazione	≤3	≤3	≤3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo di prodotti biologici	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	60%	70%	70%
	<i>Economica</i>	Percentuale di copertura della spesa da tariffe per le scuole infanzia statali	(Entrata da tariffe anno/ spesa complessiva anno)* 100	> 70%	69,44%	65,89%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione dell'indagine	numero di questionari compilati dai genitori e insegnanti assaggiatori/ numero sopralluoghi di assaggio effettuati*100	≥95%	non rilevato	non rilevato
		Percentuale di questionari compilati dai genitori o dagli insegnanti assaggiatori dove il giudizio sull'appetibilità complessiva è "gradevole" "accettabile"	Questionari con valutazione positiva della risposte su appetibilità complessiva del pasto / totale questionari ") * 100	70%	non rilevato	non rilevato

SERVIZIO	POLITICHE EDUCATIVE - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA SCUOLE PRIMARIE STATALI
Responsabile	Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Percentuale di utenti iscritti al servizio	numero utenti iscritti al servizio / numero utenti iscritti alla scuola	≥90%	97,15%	98,84%
		N. diete speciali sul totale degli iscritti	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	>10%	13,56%	14,92%
		Numero medio di pasti prodotto giornalmente	(numero pasti prodotti nei 10 mesi di apertura del servizio)/numero di giorni di apertura	2.100	2.132	2.064
QUALITA'	Accessibilità	Numero di giorni di funzionamento del servizio	Numero giorni di funzionamento del servizio all'interno dell'anno	172	147	164
		https://www.comune.cremona.it/node/421504	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	SI	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/421331	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	SI	SI
	Tecnica	Attivazione del servizio di ristorazione scolastica per i singoli alunni	Percentuale di accoglimento delle richieste provenienti dalle scuole	100%	100%	100%
		Piatti a base di cereali: avena, grano, riso, orzo, farro, mais, miglio, grano saraceno, etc.	Frequenza di somministrazione	presenti ad ogni pasto e con almeno 4/5 tipologie al mese	SI	SI
		Utilizzo di cereali integrali (pasta, riso, miglio, etc.)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	SI	SI
		Piatti a base di legumi (non devono essere proposti come contorno)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	SI	SI
		Piatti a base di carne bianca	Frequenza di somministrazione	non oltre 2 volta alla settimana variandone la tipologia	SI	SI
		Piatti a base di carne rossa	Frequenza di somministrazione	Presenti non oltre una volta al mese	SI	SI
		Piatti a base di pesce	Frequenza di somministrazione	> 4 volte al mese	SI	SI

		Secondi piatti a base di uova	Frequenza di somministrazione	< = 2 volte al mese	SI	SI
		Secondi piatti a base esclusivamente di formaggio	Frequenza di somministrazione	non presenti	NO	NO
		Presenza di pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)	Frequenza di somministrazione	ogni giorno	ogni giorno	SI
	<i>Tempestività</i>	N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la ricezione della richiesta di una dieta speciale alla disponibilità del pasto	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta della dieta da parte del genitore alla effettiva disponibilità del pasto, compreso il reperimento degli alimenti	≤3	≤3	≤3
		N. massimo di giorni lavorativi intercorrenti tra la richiesta di agevolazione e la sua applicazione	Numero di giorni che intercorrono dalla richiesta di agevolazione e la sua applicazione	≤3	≤3	≤3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo di prodotti biologici	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	> 60%	70%	70%
	<i>Economica</i>	Percentuale di copertura da tariffe della spesa per le scuole primarie statali	(Entrata da tariffe anno/ spesa complessiva anno)* 100	≥80%	81,44%	83,41%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione dell'indagine	numero di questionari compilati dai genitori o insegnanti assaggiatori/ numero sopralluoghi di assaggio effettuati*100	≥90%	100%	100%
		Percentuale di questionari compilati dai genitori o dagli insegnanti assaggiatori dove il giudizio sull'appetibilità complessiva è "gradevole" "accettabile"	Questionari con valutazione positiva della risposte su appetibilità complessiva del pasto / totale questionari ") * 100	> 90%	100%	75%

SERVIZIO	DISABILITA'
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITÀ		Grado di copertura della domanda del Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.)	(N° di progetti realizzati/n° di domande pervenute)*100	> 95%	99%	96%
		Grado di copertura delle domande di inserimento in servizi semi-residenziali per disabili	(N° di progetti di inserimento realizzati/n° di domande pervenute)*100	> 95%	100%	95,6%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/persona-con-disabilita	Aggiornamento pagina web - Persona con disabilità: si - no	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/478946	Aggiornamento pagina web - Servizio di trasporto per anziani e disabili: si - no	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/433	Aggiornamento pagina web - Settore Politiche Sociali: si - no	Si	Si	Si
		https://welfarexcremona.it/cremona/services	Aggiornamento pagina web - WelfareXCremona: si - no	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche della disabilità	(N° di ore di formazione sulla disabilità/N° totale di ore di formazione del personale del Settore)*100	≥ 15%	21%	86%
Tempestività	Tempo di risposta alla domanda relativa al Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.) con riferimento all'inizio dell'anno scolastico	N° di giorni intercorsi tra l'inizio dell'anno scolastico e l'attivazione del servizio	≤ 7 giorni di apertura scolastica	3 giorni	5 giorni	
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di erogare il Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.) minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 60	29	83
		Capacità di erogare progetti in ambito semi-residenziale per disabili minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 50	18	51
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ al 5%	21,88%	-11%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione dell'utenza	(N° dei questionari con valutazione superiore al valore 4 e/o 5/N° dei questionari somministrati)*100	≥ 70%	84	79%
		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso rispetto all'anno precedente	[(N° di progetti anno in corso-n° di progetti anno precedente)/n° di progetti anno precedente]*100	≥ 5%	2,55%	9%

SERVIZIO	MINORI E FAMIGLIE
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance 2021	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITÀ		Grado di copertura delle domande relative a servizio "minori e famiglie"	(N° di progetti realizzati/n° di domande pervenute)*100	> 95%	100%	95,4%
		Grado di copertura degli interventi di pronto intervento sociale che riguardano i minori	(N° di interventi di pronto intervento sociale che coinvolgono i minori/N° totale degli interventi di pronto intervento sociale)*100	≥ 50%	16%	73%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420931	Aggiornamento pagina web - Centro Locale di Parità: si - no	Sì	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/420952	Aggiornamento pagina web - POIS - Porta Informativa dei Servizi Sociali/Porta Unitaria di Accesso: si - no	Sì	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1934	Aggiornamento pagina web - Servizio Sociale di Territorio: si - no	Sì	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/433	Aggiornamento pagina web - Settore Politiche Sociali: si - no	Sì	Sì	Sì
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche relative ai minori ed alle famiglie	(N° di ore di formazione sulle tematiche relative ai minori ed alle famiglie/N° totale di ore di formazione del personale del Settore)*100	≥ 10%	23%	82%
	Tempestività	Tempo di risposta alla domanda di intervento in favore di minori e famiglie	N° di giorni intercorsi tra domanda e risposta	≤ 30 giorni	21 giorni	30 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di erogare il servizio minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 60	12	68
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ al 5%	21%	-28%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso ed i progetti attivati nell'anno precedente	[(N° di progetti anno in corso-n° di progetti anno precedente)/n° di progetti anno precedente]*100	≥ 5%	1,26%	21%

SERVIZIO	ANZIANI
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITÀ		Grado di copertura della domanda del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	(N° di progetti realizzati/n° di domande pervenute)*100	100%	100,00%	100%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/92	Aggiornamento pagina web - Servizi domiciliari si - no	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/421164	Aggiornamento pagina web - Servizio di assistenza domiciliare (SAD): si - no	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/492732	Aggiornamento pagina web - Servizio di assistenza domiciliare disabili (SADH): si - no	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/478946	Aggiornamento pagina web - Servizio di trasporto per anziani e disabili: si - no	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/node/421085	Aggiornamento pagina web - Pronto Servizio Anziani: si - no	Si	Si	Si
		http://www.cosper.coop/servizi/minori-e-famiglie/disabilita/saap-servizio-assistenza-autonomia-personale/	Aggiornamento pagina web - SAAP (Servizio di Assistenza per l'Autonomia Personale): si - no	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche dell'anzianità e non autosufficienza	(N° di ore di formazione su anzianità e non autosufficienza/N° totale di ore di formazione del personale del Settore)*100	> 15%	28%	50%
Tempestività	Tempo di risposta alla domanda relativa al Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	N° di giorni intercorsi tra domanda e risposta	≤ 5 giorni lavorativi	3 giorni	3 giorni	
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di erogare il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 70	51	73
		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso ed i progetti attivati nell'anno precedente	[(N° di progetti anno in corso-n° di progetti anno precedente)/n° di progetti anno precedente]*100	≥ 5%	-24%	7%
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≥ 5%	8%	1,80%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	DIRITTO ALLA CASA
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance 2021	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITÀ		Grado di copertura della domanda relativa a bisogni di tipo abitativo	(N° di progetti attivati in ambito abitativo/N° di richieste valutate idonee)*100	> 80%	84%	81%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/354	Aggiornamento pagina web - Abitare: si - no	Sì	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/457994	Aggiornamento pagina web - Ufficio tutor condominiali: si - no	Sì	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/433	Aggiornamento pagina web - Settore Politiche Sociali: si - no	Sì	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/node/420952	Aggiornamento pagina web - POIS - Porta Informativa dei Servizi Sociali / Porta Unitaria di Accesso: si - no	Sì	Sì	Sì
	Tecnica	Grado di formazione del personale sulle tematiche dell'abitare	(N° di ore di formazione sull'abitare/N° totale di ore di formazione del personale del Settore)*100	≥ 20%	27%	50%
	Tempestività	Tempo di risposta valutativa alle segnalazioni inerenti l'attivazione di percorsi di housing sociale	Giorni trascorsi tra la data in cui è pervenuta la richiesta e data in cui viene fornita una risposta alla medesima	≤ 30 giorni	28 giorni	30 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Capacità di erogare il servizio minimizzando il tempo e/o le risorse umane impiegate	(N° di progetti realizzati/n° di addetti dedicati)	≥ 50	48	50,7
		Incremento del rapporto tra i progetti attivati nell'anno in corso ed i progetti attivati nell'anno precedente	[(N° di progetti anno in corso-n° di progetti anno precedente)/n° di progetti anno precedente]*100	≥ 5%	11%	5,7%
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ 5%	-1,58%	84,51%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	INFORMAGIOVANI
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Livello di realizzazione della consulenze orientativa individuale e di gruppo - area formazione - soddisfatte	(n. ore di consulenza orientativa soddisfatte/n. ore di consulenza orientativa richieste)*100	≥ 95% delle richieste	96,80%	97,96%
		Livello di realizzazione della consulenze orientativa individuale e di gruppo - area lavoro soddisfatte	(n. ore di consulenza orientativa soddisfatte/n. ore di consulenza orientativa richieste)*100	≥ 95% delle richieste	96,10%	96,98%
		Ricerca di profili da parte delle aziende inserite nelle BD CVQUI-Jobiri	N. ricerche fatte dalle aziende/n. aziende in BD-Jobiri	≥ 5 (media per azienda)	7,1	5,3
		N. cv in CVQUI-Jobiri	N. curricula inseriti da parte degli utenti	≥ 15.000	25.496	20.073
		Media candidature in CVQUI-Jobiri rispetto alle offerte proposte	N. candidature/N. offerte aziende validate inserite in JOBIRI *100	≥ 5	2,8	2,5
QUALITA'	Accessibilità	https://informagiovani.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web - Informagiovani: si - no	Si	SI	SI
		Grado di trasparenza del servizio: presenza della Carta del Servizio Informagiovani	Carta del Servizio: si - no	Si	SI	SI
	Tecnica	Utilizzo dei sistemi multimediali	n. follower dei social	> 7.000	7.216	7.963
		Banca Dati informativa	(n. enti che forniscono risposta e aggiornamenti / n. enti contattati)*100	≥ 80%	91,20%	91,80%
		Grado di efficacia dei progetti di inserimento lavorativo	(n. inserimenti realizzati/n. inserimenti previsti nei percorsi di accompagnamento personalizzati)*100	≥ 70%	75,50%	82,50%
	Tempestività	Tempi di attesa della risposta dell'utenza allo sportello	Media tempo di risposta	immediata	immediata	immediata
		Tempi di attesa della risposta dell'utenza via mail	Media tempo di risposta	entro 24 ore nei giorni di apertura	entro 24 ore nei giorni di apertura	entro 24 ore nei giorni di apertura
		Tempi di attesa della risposta dell'utenza per approfondimento	Media tempo di risposta	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
		Presenza in carico delle consulenze	N. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e la realizzazione della consulenza	< 14 gg	10 gg	10 gg

EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza tecnica	Inserimenti lavorativi/n. Operatori addetti ai progetti di inserimento	> 4	7,4	11
		Servizi forniti	N. ore operatore sportello	> 14,50 ore	16	14,5
	<i>Economica</i>	Grado di copertura della spesa	(Importo finanziamenti accertati/Totale Spese impegnate)*100	100%	1	1,1
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Livello di soddisfazione riguardo all'operatore	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8	9,1	9,4
		Livello di soddisfazione del servizio	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8	9,7	8,6
		Livello di soddisfazione dell'utenza del sito	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8	8,9	8,7
		Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli interventi di orientamento nelle scuole secondarie di secondo grado/di primo grado (docenti), consulenze personalizzate	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8	8,4	8,4
		Livello di soddisfazione dell'utenza riguardo agli eventi organizzati	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer	≥ 8	7,9	8,8
		Rappresentatività del campione: Grado di copertura del campione	Numero questionari compilati/Numero utenti che hanno partecipato ai percorsi/eventi/interventi a cui viene proposto il questionario	≥ 55%	60,00%	67,80%

SERVIZIO	ATTIVITA' SPORTIVE
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITÀ		Grado di soddisfazione richieste contributi	Numero contributi concessi/numero contributi richiesti	> 90%	100,00%	100,00%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/iomiallenoaca	Aggiornamento pagina web - Io mi alleno a casa si - no	Si	Si	No
		https://www.comune.cremona.it/node/478139	Aggiornamento pagina web - Concessione impianto sportivo per manifestazione e attività sportiva: si - no	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di realizzazione attività	Attività sportive concluse/attività avviate*100	100%	100,00%	100%
	Tempestività	Risposta alle società sportive	Tempo intercorrente tra richiesta attività e risposta del Settore Sport	5 giorni	5 GIORNI	3 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di copertura attività	numero attività/Numero addetti	> 10	0,5	1
	Economica	Grado di copertura costi	Ricavi/costi	> 15%	14,00%	330%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	IMPIANTI NATATORI
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Numero utenti giornalieri nuoto libero	Numero utenti nuoto libero annuale/numero giorni apertura impianto	> 150	20	40
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421062	Aggiornamento pagina web - Impianti sportivi di proprietà comunale: piscine: si - no	Si	si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura corsi	corsi attivati/corsi progettati in sede di offerta gestore*100	≥90%	100,00%	100,00%
	<i>Tempestività</i>	Iscrizione ai corsi	giorni intercorrenti tra richiesta e iscrizione	< 2	immediato	immediato
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Apertura impianto estivo	Apertura piscina convertibile/ lavori manutenzione straordinari eseguiti	Si	Si	Si
	<i>Economica</i>	Grado di copertura spesa	ricavi gestione/costi gestione*100	100%	93,00%	30%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero utenti (da mappa servizi)*100	> 60%	0,47%	15%
		Grado di soddisfazione utenza	giudizi positivi /tot. questionari compilati*100	> 85%	94,00%	90%

SERVIZIO	PALESTRE
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Incidenza concessioni in comodato d'uso	Numero palestre in comodato/totale palestre*100	> 15%	18,00%	14,30%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421058	Aggiornamento pagina web - Impianti sportivi di proprietà comunale o in gestione al Comune: palestre: si - no	SI	SI	Sì
	<i>Tecnica</i>	Interventi manutentivi conclusi	Numero interventi effettuati	5	15	10
	<i>Tempestività</i>	Rilascio autorizzazione	Numero giorni intercorrenti tra richiesta d'uso per manifestazioni e rilascio autorizzazione	15 giorni	15	15 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza del personale	Numero palestre/numero addetti	> 20	5,67	16,00%
	<i>Economica</i>	Efficienza economica	Accertamenti/totale impegni	100%	21,00%	119%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	CIVICO CIMITERO
Responsabile	Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		n° pratiche evase	n° pratiche	> 6000	5586	4738
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/424	Aggiornamento pagina web - Servizio Amministrativi Cimiteriali: si - no	Si	si	si
	<i>Tecnica</i>	Grado di tumulazioni definitive rispetto alle tumulazioni totali	n° tumulazioni definitive/n° tumulazioni totali *100	> 95%	98%	99%
		Grado di evasione domanda	n. domande evase / n. domande pervenute *100	100%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	Evasione della domanda	n. giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e l'evasione	≤30	30	≤30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Impiego del personale	pratiche evase / personale del Servizio	> 1000	1396	1184
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	PERIFERIE E QUARTIERI
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITÀ		Comitati di quartiere istituiti	$(N^{\circ} \text{ dei comitati istituiti} / N^{\circ} \text{ dei quartieri}) * 100$	> 60%	63,00%	69%
QUALITÀ	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420858	Aggiornamento pagina web - Centro Quartieri e Beni Comuni: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Pagine web dedicate ad ogni Comitato di quartiere	$(N^{\circ} \text{ pagine web dedicate} / N^{\circ} \text{ dei comitati costituiti}) * 100$	$\geq 50\%$	60%	100%
		Raccordi progettuali con il terzo settore	$(N^{\circ} \text{ dei progetti in partenariato} / N^{\circ} \text{ dei progetti totali}) * 100$	100,00%	80,00%	100%
	<i>Tempestività</i>	N° dei reclami pervenuti in relazione al funzionamento del sistema quartieri	$(N^{\circ} \text{ dei comitati} / N^{\circ} \text{ dei reclami}) * 100$	< 20	11,6	9
EFFICIENZA	<i>Tempestività</i>	Tempestività della presa in carico delle richieste	N° dei giorni intercorsi tra la richiesta e l'evasione della stessa	≤ 10 giorni	10 giorni	10 giorni
	<i>Tecnica</i>	Apertura ai Comitati della segreteria dell'Ufficio Periferie	$(N^{\circ} \text{ di ore settimanali di apertura della segreteria} / N^{\circ} \text{ di ore settimanali di apertura dell'Ufficio}) * 100$	$\geq 60\%$	68,00%	62%
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	PIANIFICAZIONE URBANISTICA
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Certificato di destinazione urbanistica (CDU)	(N° CDU rilasciati / N° CDU richiesti) x 100	> 95%	100%	98,6%
		Approvazione di Piani Attuativi di iniziativa privata (PA)	(N° PA approvati / N° PA presentati) x 100	> 95%	100%	100,0%
		Variante al Piano di Governo del Territorio (PGT)	(N° Varianti PGT approvate / N° Varianti PGT avviate) x 100	> 95%	100%	100,0%
		Stipula della convenzione urbanistica	(N° Convenzioni stipulate / N° Convenzioni predisposte) x 100	> 95%	100%	100,0%
		Affidamento, attuazione e collaudo delle opere gestite dal soggetto attuatore	(N° Opere realizzate / N° Opere avviate) x 100	> 95%	100%	100,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura dello sportello al pubblico	(N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio) x 100	> 70%	72%	72,2%
		Grado di accessibilità telematica	(N° procedure dematerializzate / N° procedure in capo al servizio) x 100	> 60%	60%	60,0%
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/429	Aggiornamento pagina web - Servizio Pianificazione Urbana e Sportello Unico Edilizia: si - no	si	si	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	(N° atti non rettificati / N° atti rilasciati) x 100	> 90%	99%	98,0%
		Dematerializzazione pratiche	(N° pratiche dematerializzate / N° pratiche avviate) x 100	> 30%	38%	51,2%
	Tempestività	Certificato di destinazione urbanistica rilasciato entro 15 gg	(N° CdU rilasciati entro 15 gg / N° CdU rilasciati) x 100	> 85%	90%	97,60%
		Tempo medio istruttoria CDU	N° giorni istruttoria / N° CDU rilasciati	<15 gg	14	9 gg
Approvazione di Piani Attuativi e varianti di iniziativa privata entro 7 mesi		(N° PA e Varianti approvati entro 7 mesi / N° PA e Varianti approvati) x 100	> 90%	100%	100,0%	
	Tempo medio istruttoria PA e varianti	N° giorni istruttoria PA e Varianti / N° PA e Varianti approvati	210 gg	200	210 gg	
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° pratiche svolte / N° personale dedicato	> 70	99	43
	Economica	Grado di copertura dei costi (CdC N1002)	(ricavi / costi) x 100	>28%	31%	124,0%

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Grado di copertura del campione	$(\text{N}^\circ \text{ Questionari compilati} / \text{N}^\circ \text{ Utenti potenziali}) \times 100$	> 10%	15%	32,5%
	Customer satisfaction	$(\text{N}^\circ \text{ Giudizi positivi superiori a } 2 / \text{N}^\circ \text{ Giudizi totali}) \times 100$	> 80%	100%	100,0%

SERVIZIO	EDILIZIA
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (CILA) istruite	(N° CILA istruite / N° CILA pervenute) x 100	> 95%	100%	99,6%
		Segnalazione Certificata Inizio Attività (SCIA) istruite	(N° SCIA istruite / N° SCIA pervenute) x 100	> 95%	100%	99,8%
		Segnalazione Certificata Inizio Attività sostitutive di PdC (SCIA sost) istruite	(N° SCIA sost istruite / N° SCIA sost pervenute) x 100	> 95%	100%	96,4%
		Permessi di Costruire (PdC) rilasciati	(N° PdC rilasciati / N° PdC pervenuti) x 100	> 80%	86%	92,0%
		Autorizzazioni Paesaggistiche (PAES) rilasciate	(N° PAES rilasciate / N° PAES pervenute) x 100	> 80%	82%	97,9%
		Segnalazioni Certificate Agibilità (SCA) istruite	(N° SCA istruite / N° SCA pervenute) x 100	> 90%	98%	97,2%
		Certificato idoneità alloggi	(N° Certificati rilasciati / N° Certificati pervenuti) x 100	> 95%	99%	100,0%
		Accesso agli Atti evasi	(N° Accessi evasi / N° Accessi pervenuti) x 100	> 95%	100%	100,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura al pubblico	(N° Ore apertura settimanale / N° Ore di servizio) x 100	> 60%	72%	72,2%
		Grado di accessibilità telematica	(N° Procedimenti telematici / N° Procedimenti gestiti) x 100	> 80%	89%	90,0%
		Aggiornamento pagina web - Servizio Pianificazione Urbana e Sportello Unico Edilizia:	si - no	si	si	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	(N° Atti non rettificati / N° Atti rilasciati) x 100	> 95%	98%	97,5%
		Dematerializzazione pratiche	(N° Pratiche telematiche / N° Pratiche pervenute) x 100	> 70%	69%	78,8%
		CILA istruite entro 30 gg	(N° CILA istruite entro 30 gg / N° CILA istruite) x 100	> 90%	93%	96,0%
		Tempo medio istruttoria CILA	N° giorni istruttoria / N° CILA istruite	< 30 gg	14 gg	14 gg
		SCIA istruite entro 30 gg	(N° SCIA istruite entro 30 gg / N° SCIA istruite) x 100	> 90%	100%	95,3%
		Tempo medio istruttoria SCIA	N° giorni istruttoria / N° SCIA istruite	< 30 gg	18 gg	17 gg
		SCIA sost istruite entro 30 gg	(N° SCIA sost istruite entro 30 gg / N° SCIA sost istruite) x 100	> 85%	84%	93,8%

<i>Tempestività</i>	Tempo medio istruttoria SCIA sost	N° giorni istruttoria / N° SCIA sost istruite	< 30 gg	20 gg	18 gg
	PdC rilasciati entro 90 gg	(N° PdC rilasciati entro 90 gg / N° PdC rilasciati) x 100	> 80%	86%	91,3%
	Tempo medio istruttoria PdC	N° giorni istruttoria / N° PdC rilasciati	< 75 gg	53 gg	46 gg
	Aut Paes rilasciate entro termini	(N° PAES rilasciate entro termini / N° PAES rilasciate) x 100	> 85%	95%	85,0%
	Tempo medio istruttoria PAES	N. giorni istruttoria / N. PAES rilasciate	< 120 gg	93 gg	64 gg
	SCA istruite entro 30 gg	(N° SCA istruite entro 30 gg / N° SCA istruite) x 100	> 80%	86%	90,7%
	Tempo medio istruttoria SCA	N° giorni istruttoria / N° SCA istruite	< 30 gg	28 gg	15 gg
	Cert idoneità rilasciati entro 30 gg	(N° Cert rilasciati entro 30 gg / N° Cert Idon. Rilasciati) x 100	> 90%	97%	100,0%
	Tempo medio istruttoria Cert. Idon.	N° giorni istruttoria / N° Cert. Idon. Rilasciati	< 30 gg	11 gg	6 gg
	Accesso Atti evasi entro 30 gg	(N° Accessi evasi entro 30 gg / N° Accessi evasi) x 100	> 90%	53%	79,1%
	Tempo medio istruttoria Accesso Atti	N° giorni istruttoria / N° Accessi evasi	< 30 gg	66 gg	21 gg
<i>Tecnica</i>	Utilizzo personale del servizio	N° pratiche istruite /n. Personale dedicato	> 280	329	323
<i>Economica</i>	Grado di copertura dei costi (CdC N1003)	(ricavi / costi) x 100	> 450%	300%	312,6%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Grado di copertura del campione	(N° Questionari compilati / N° Utenti potenziali) x 100	> 5%	1%	53,0%
	Customer satisfaction	(N° Giudizi positivi superiori a 2 / N° Giudizi totali) x 100	> 80%	100%	95,3%

SERVIZIO	IMPRESE
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Segnalazioni Certificate Inizio Attività (SCIA) di AVVIO Attività istruite	(N° SCIA istruite / n° SCIA pervenute) x 100	> 95%	93%	99,7%
		AUTORIZZAZIONI rilasciate	(N° AUTORIZZAZIONI rilasciate / N° AUTORIZZAZIONI pervenute) x 100	> 90%	100%	100,0%
		ORDINANZE emesse	(N° ORDINANZE emesse / N° verbali pervenuti) x 100	> 95%	0%	98,9%
		ATTESTAZIONI rilasciate	(N° ATTESTAZIONI rilasciate / N° ATTESTAZIONI pervenute) x 100	> 85%	95%	100,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura sportello al pubblico	(N° ORE apertura settimanale / N° ORE di servizio) x 100	> 60%	72%	72,2%
		Grado di accessibilità telematica	(N° procedimenti telematici / N° procedimenti gestiti) x 100	> 90%	100%	100,0%
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/428	Aggiornamento pagina web - Servizio Sportello Unico Imprese: si - no	Si	si	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	(N° ATTI non rettificati / N° ATTI rilasciati) x 100	> 90%	99%	99,0%
		Dematerializzazione pratiche	(N° PRATICHE informatizzate / N° PRATICHE pervenute) x 100	> 95%	100%	100,0%
	Tempestività	SCIA AVVIO istruite entro 60 giorni	(N° SCIA istruite entro 60 giorni / N° SCIA pervenute) x 100	> 70%	83%	80,9%
		Tempo medio istruttoria SCIA AVVIO	N° giorni istruttoria / N° SCIA AVVIO istruite	≤ 50 gg	36 gg	41 gg
		AUTORIZZAZIONI rilasciate entro 90 giorni	(N° AUTORIZZAZIONI rilasciate entro 90 giorni / N° AUTORIZZAZIONI pervenute) x 100	> 90%	98%	99,6%
		Tempo medio istruttoria AUTORIZZAZIONI	N° giorni istruttoria / N° AUTORIZZAZIONI rilasciate	≤ 50 gg	22 gg	34 gg
		ATTESTAZIONI rilasciate entro 60 giorni	(N° ATTESTAZIONI rilasciate entro 60 giorni / n° ATTESTAZIONI pervenute) x 100	> 90%	91%	95,5%
		Tempo medio istruttoria ATTESTAZIONI	N. giorni istruttoria / N. ATTESTAZIONI rilasciate	≤ 30 gg	10 gg	25 gg
		ORDINANZE emesse entro 120 giorni	(N° ORDINANZE emesse entro 120 giorni / N° verbali pervenuti) x 100	> 90%	0	89,0%
	Tempo medio istruttoria ORDINANZE	N° giorni istruttoria / N° ORDINANZE emesse	≤ 90 gg	0	56 gg	
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale in servizio	N° pratiche istruite / Personale dedicato	> 150	195	351
	Economica	Grado di copertura dei costi (CdC N1004)	(Ricavi / costi) x 100	> 90%	9%	49,3%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	(N° Questionari compilati / N° Utenti) x 100	> 10%	16%	27,8%
		Customer Satisfaction	(N° giudizi positivi superiori a 2 / N° giudizi totali) x 100	> 90%	100%	100,0%

SERVIZIO	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di realizzazione delle iniziative progettate	$(N^{\circ} \text{ Progetti realizzati} / N^{\circ} \text{ Progetti elaborati}) \times 100$	> 90%	60%	100,0%
		Grado di realizzazione delle iniziative supportate	$(N^{\circ} \text{ Iniziative realizzate} / N^{\circ} \text{ Iniziative supportate}) \times 100$	> 90%	82%	100,0%
		Gestione bandi di finanziamento delle attività economiche	$(N^{\circ} \text{ Bandi conclusi con erogazione finanziamenti} / N^{\circ} \text{ Bandi avviati}) \times 100$	> 90%	100%	//
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura dello sportello al pubblico	$(N^{\circ} \text{ ore apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ore di servizio}) \times 100$	> 70%	72%	72,2%
		https://www.comune.cremona.it/node/428017	Aggiornamento pagina web - DUC - Distretto Urbano del Commercio "Un Salotto per Cremona": si - no	Si	si	si
	Tecnica	Grado di dematerializzazione attività	$(N^{\circ} \text{ istanze di finanziamento Bandi in forma telematica} / N^{\circ} \text{ istanze di finanziamento Bandi totali}) \times 100$	> 90%	100%	//
	Tempestività	Conclusione progetti e iniziative	$(N^{\circ} \text{ Progetti e iniziative conclusi entro termini} / N^{\circ} \text{ Progetti e iniziative conclusi}) \times 100$	> 90%	100%	100,0%
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ Iniziative} / \text{Personale dedicato}$	> 5	6	7,5
	Economica	Grado di copertura dei costi (CdC N1001)	$(\text{ricavi} / \text{costi}) \times 100$	> 40%	41%	77%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	$(N^{\circ} \text{ Questionari compilati} / N^{\circ} \text{ Utenti potenziali}) \times 100$	> 5%	nd	nd
		Customer satisfaction	$(N^{\circ} \text{ Giudizi positivi superiori a 2} / N^{\circ} \text{ Giudizi totali}) \times 100$	> 80%	nd	nd

SERVIZIO	LUNA PARK DI SAN PIETRO
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance 2021	Consuntivo 2021	Adeguamento Standard 2022
QUANTITA'		AMMISSIONI ALLA FIERA	$(N^{\circ} \text{ RICHIESTE ammesse} / N^{\circ} \text{ RICHIESTE pervenute}) \times 100$	> 95%	92%	92,0%
		LICENZE rilasciate	$(N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate} / N^{\circ} \text{ RICHIESTE pervenute}) \times 100$	> 60%	52%	68,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura dello sportello al pubblico	$(N^{\circ} \text{ ORE apertura settimanale} / N^{\circ} \text{ ORE di servizio}) \times 100$	> 60%	72%	72,2%
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/428	Aggiornamento pagina web - Servizio Sportello Unico Imprese: si - no	Si	si	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	$(N^{\circ} \text{ LICENZE non rettificate} / N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate}) \times 100$	> 90%	100%	100,0%
		Dematerializzazione pratiche	$(N^{\circ} \text{ PRATICHE informatizzate} / N^{\circ} \text{ PRATICHE pervenute}) \times 100$	> 100%	100%	100,0%
	Tempestività	LICENZE rilasciate entro 120 giorni	$(N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate entro 120 giorni} / N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate}) \times 100$	> 95%	100%	100,0%
		Tempo medio istruttoria LICENZE	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ LICENZE rilasciate}$	< 120	86	81 gg
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale in servizio	$N^{\circ} \text{ pratiche istruite} / \text{Personale dedicato}$	> 60	67	75
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	AMBIENTE E IMPIANTI TERMICI
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di controlli impianti termici	(n. controlli effettuati su caldaie che biomasse/ n. impianti esistenti)*100	> 5%	5,34%	6,22%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.curit.it/	Aggiornamento pagina web - Catasto Impianti Termici - Lombardia : si - no	Si	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Cerificazione di qualità ISO 9001 procedimenti ufficio ambiente	Rinnovo della certificazione	Si	SI	SI
	<i>Tempestività</i>	Tempi di rilascio di provvedimenti di deroga acustica	giorni intercorrenti tra istanza e rilascio del provvedimento	≤8 giorni	8 giorni	8 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza controlli impianti	Atti correlati ai controlli impianti termici / numero di addetti	≥3,5	4	5
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero questionari consegnati *100	> 70 %	nd	nd
		Controlli impianti termici. Livello di soddisfazione utenti	(numero utenti soddisfatti con giudizio almeno pari a 6/numero utenti interpellati) *100	> 70%	nd	nd

SERVIZIO	ECOLOGIA
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		numero di soggetti coinvolti nelle campagne di comunicazione sulla qualità dell'aria	n. di associazioni di categoria informate / n. di associazioni presenti * 100	> 90%	100,00%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421334	Aggiornamento pagina web - Caldaie - pulizia e controllo fumi - stagione 2021/2022: si - no	Si	Si	SI
	<i>Tecnica</i>	certificazione del processo Gestione raccolta dati	Processo certificato: si - no	Si	Si	SI
	<i>Tempestività</i>	Richieste di compilazione questionari	numero giorni intercorrenti tra richiesta ed invio questionario Ecosistema Urbano compilato	≤60 giorni	60	60
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'organizzazione di incontri presso istituti scolastici	numero di incontri organizzati presso gli istituti scolastici/personale che organizza	≥4	/	12
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	

SERVIZIO	CICLO RIFIUTI
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Tot. quantitativo rifiuto pro-capite dell'indifferenziato	Tot. quantitativo rifiuti raccolta indifferenziata / Tot. N. abitanti	≤130 kg pro-capite	125	99
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/130	Aggiornamento pagina web - Rifiuti Urbani: si - no	Si	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Grado di evasione segnalazioni dei cittadini	n. segnalazioni risolte / n. tot. segnalazioni pervenute*100	≥90%	100,00%	100,00%
		Grado di intervento su situazioni di abbandono di rifiuti segnalate	n. Tot. Abbandoni rimossi / n. Tot. abbandoni segnalati *100	> 90%	100,00%	100,00%
		% di raccolta differenziata	Tot. rifiuti diff. /Tot. Generale rifiuti prodotti*100	≥75%	74,75%	77,93%
	<i>Tempestività</i>	tempo di segnalazione al gestore	n. giorni intercorrenti tra segnalazione e smistamento	≤ 4 giorni	1 gg	1 gg
Ritiro ingombranti		Tempo intercorrente tra la data di richiesta ritiro ingombranti e ritiro ingombranti effettuato al domicilio	≤10 giorni	8 gg	8 gg	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza	n. atti predisposti / n. degli addetti	< 20	14	9
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	70,00%	/	602 utenti
		Customer Satisfaction del Gestore	n. questionari con risposta positiva/ n. Tot. questionari somministrati* 100	90,00%	96,00%	94, 8%

SERVIZIO	ANIMALI
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di controllo del servizio di canile rifugio	(n. controlli effettuati/ n. controlli pianificati)*100	>90%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/466173	aggiornamento pagina web - Rifugio del cane	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Controllo della qualità del servizio del canile rifugio	assenza di rilievi connessi al controllo del rifugio (controlli positivi/controlli totali)*100	>90%	100%
		Informatizzazione delle procedure di controllo delle attività di disinfestazione	disponibilità di un sistema di controllo	SI	SI
	<i>Tempestività</i>	Tempi di evasione di istanza cessione cani	giorni intercorrenti tra istanza e rilascio del provvedimento	≤30 giorni	30
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado efficienza servizio	n. atti correlati ai controlli presso il canile e colonie feline / n. di addetti	> 4	5,5
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero questionari consegnati*100	>80%	100%
		Grado di soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione "Il patentino"	(numero utenti soddisfatti con giudizio almeno pari a 6/numero utenti interpellati) *100	>80%	100%

SERVIZIO	MANUTENZIONE STRADE
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
	QUANTITA'	mq nuove asfaltature realizzate da AEM	mq realizzati/mq di asfaltature richiesti*100	≥ 95%	96,24%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://aemcremona.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/servizi-strumentali-1.html	pagina link aggiornata: si/no	si	si
	<i>Tecnica</i>	grado di evasione delle segnalazioni	n. sopralluoghi effettuati / n. segnalazioni *100	≥ 95%	85,79%
		grado di evasione delle segnalazioni	n. pareri emessi / n. segnalazioni * 100	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	Tempi di intervento sulla base di segnalazioni dei cittadini	giorni intercorrenti tra segnalazione e intervento di manutenzione ordinaria	≤20	20
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di utilizzo del personale rispetto ai sopralluoghi	sopralluoghi / addetti del servizio	> 150	164,5
	<i>Economica</i>	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/

SERVIZIO	AREA VASTA
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
QUANTITA'		grado di partecipazione	N.eventi con partecipazione non inferiore a 20 persone/numero eventi totale organizzato*100	> 70 %	89,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.parcopomorbascio.it	aggiornamento pagina web	si	si
	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/
	<i>Tempestività</i>	Rilascio pareri	numero giorni intercorrenti tra richiesta e riscontro	< 30 giorni	28
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nella organizzazione eventi	numero di eventi organizzati/numero personale impiegato	≥ 15	18,33
	<i>Economica</i>	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza (insegnanti)	[numero delle risposte con valutazione positive (soddisfacente)/ totale questionari *100	> 70 %	/
		Grado di copertura campione	N. questionari compilati / n. questionari consegnati ' 100	> 70 %	/

SERVIZIO	MUSEI CIVICI: ALA PONZONE, ARCHEOLOGICO, STORIA NATURALE, CIVILTA' CONTADINA
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Apertura settimanale del Museo Ala Ponzone	Media ore di apertura settimanale ANNUALE	> 39	32,8	40
		Apertura settimanale del Museo Archeologico	Media ore di apertura settimanale ANNUALE	33	30	33
		Apertura settimanale del Museo di Storia Naturale	Media ore di apertura settimanale ANNUALE	33	33	33
		Apertura settimanale del Museo del Cambonino	Media ore di apertura settimanale ANNUALE	25	25	25
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.musei.comune.cremona.it	Aggiornamento pagina web Cremona musei: si - no	SI	Sì	SI
	<i>Tecnica</i>	Progetti ammessi a finanziamento su bandi regionali, ministeriali e di fondazioni	nr progetti ammessi a finanziamento/ nr bandi presentati *100	≥50%	66,00%	66,00%
	<i>Tempestività</i>	Tempo di evasione richieste di accesso agli archivi	n. gg intercorrenti tra presentazione dell'istanza e accesso al servizio	≤7 giorni	< 7 giorni	< 7 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'aggiornamento pagine social	n. interventi aggiornamenti sito /n. personale impiegato	≥550	629	784
	<i>Economica</i>	Copertura spese per le iniziative con sponsorizzazioni e contributi	Importi accertati da sponsor e contributi/totale spese impegnate	≥25%	19,00%	30,75%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Valutazione positiva dei servizi erogati dai musei	giudizio positivo pari almeno a 4 sui servizi erogati dai musei (scala di gradimento da 1 a 5)	≥90%	94,00%	84,60%

SERVIZIO	BIBLIOTECHE
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura della popolazione	n. utenti attivi biblioteche / n. residenti prov. Cr *100	> 6,00%	4,84%	6,15%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://opac.provincia.brescia.it/	Aggiornamento pagina web - Rete bibliotecaria Bresciana e Cremonese: si - no	si	si	si
	<i>Tecnica</i>	Grado di frequenza e fidelizzazione dell'ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC)	n. sessioni relative all'OPAC / n. visitatori unici	≥ 1,4	2,97	1,96
	<i>Tempestività</i>	Tempo di attesa libri richiesti in inter prestito	n. totale giorni fra richiesta e consegna / n. richieste	< 10	7,4318	7,9
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di ottimizzazione delle operazioni catalografiche	n. esportazioni Effettuate del centro / n. catalogazioni totali effettuate dal centro *100	≥ 30%	31%	28%
	<i>Economica</i>	Costo medio unitario del singolo documento trattato nell'ambito delle operazioni catalografiche	Costo annuale centro catalogazione/numero totale documenti catalogati	6,50 Euro	/	5,82 Euro
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	n. questionari somministrati / n. utenti attivi RBC *100	≥ 10,00%	ND	9,24%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	n. questionari con valutazione > a 3 / n. totale questionari somministrati *100	≥ 70,00%	ND	73,70%

SERVIZIO	CULTURA ED EVENTI
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di realizzazione dei progetti "Cultura partecipata"	Nr progetti realizzati/ nr progetti ammessi*100	≥85%	78%	87,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/appuntamenti-e-manifestazioni	Aggiornamento pagina web - Appuntamenti e manifestazioni: si - no	SI	Si	SI
	<i>Tecnica</i>	Dematerializzazione delle procedure	Nr comunicazioni decisioni di Giunta per eventi su suolo pubblico inviate via PEC/nr totale risposte	> 70%	73%	84.78%
	<i>Tempestività</i>	Invio della comunicazione della concessione di patrocinio entro 14 giorni dalla richiesta	Tempo intercorrente tra la richiesta e la comunicazione all'utente	≤14 giorni	<14 giorni	13
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'evasione delle istanze (eventi su area pubblica; concessione sale; patrocinii)	n. istanze / n. personale impiegato	> 177	147	236
	<i>Economica</i>	Grado di liquidazione degli impegni	Importi liquidati/Totale impegni	≥25%	0%	42,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer satisfaction - Grado di copertura del campione	questionari di customer restituiti / questionari inviati *100	≥30%	35,00%	30,00%
		Valutazione positiva dei servizi erogati dall'Ufficio eventi	questionari raccolti che esprimono un giudizio positivo maggiore o uguale a 4 sui servizi erogati	≥75%	100%	100,00%

SERVIZIO	TURISMO
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		apertura settimanale Infopoint sull'andamento degli ultimi 3 anni	media ore di apertura settimanale degli ultimi 3 anni	> 50	38,56	39,38
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.turismocremona.it	Aggiornamento pagina web - Cremona Turismo: si - no	SI	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Progetti ammessi a finanziamento su bandi regionali/nazionali/europei	n. progetti ammessi a finanziamento/n.bandì presentati*100	≥ 50%	50,00%	100%
	<i>Tecnica</i>	Evasione richieste imposte di soggiorno	n. richieste consulenza/n. risposte*100	>90%	/	100%
	<i>Tempestività</i>	/	/	/	/	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'aggiornamento sito www.turismocremona.it	n. aggiornamenti sito /n. personale impiegato	> 340	363	540
		Efficienza nell'aggiornamento pagine social (Facebook e Instagram)	Aggiornamenti social / personale impiegato	> 700	751	858
	<i>Economica</i>	Grado di utilizzo delle risorse accertate (imposta di soggiorno)	Impegni/accertamenti*100	>90%	/	90,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Valutazione positiva del servizio erogato dall'Infopoint (scala di gradimento da 1 a 5)	questionari raccolti che esprimono un giudizio positivo (maggiore o uguale a 4) sul servizio erogato dall'infopoint	> 90%	97,4	97,00%

SERVIZIO	DISTRETTO CULTURALE E UNESCO
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITÀ		Grado di copertura ambiti di salvaguardia previste da Convenzione Unesco 2003	Ambiti di salvaguardia presidiati/ambiti di salvaguardia previsti da Conv.*100	≥80%	85,71%	85,71%
QUALITÀ	<i>Accessibilità</i>	www.liuteriacremonese.it	Aggiornamento pagina web - Liuteria tradizionale. Classica. Cremonese.: si - no	si	sì	si
	<i>Tecnica</i>	Grado di partecipazione botteghe	n. botteghe coinvolte/n. Botteghe totali*100	≥50%	49,06%	93,33%
		Grado di partecipazione dei portatori della pratica alle attività di trasmissione (educazione formale e informale)	n. liutai partecipanti/n. Posti disponibili ai capacity building*100	≥70%	26%	100,00%
<i>Tempestività</i>	Produzione documentazione a chiusura formazione liutai	Tempo medio intercorrente tra la giornata di chiusura della formazione e l'invio dei materiali	< 10 gg	Invio in giornata	5 gg	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura con personale interno	n. iniziative formative ed eventi/n. addetti	>10	14	14
	<i>Economica</i>	grado di copertura costi con risorse esterne	Impegni/accertamenti da raccolta fondi complessivi *100	≥60%	0%	95,27%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	N. questionari compilati/ n. partecipanti *100	≥50%	44,30%	82,50%
		Grado di soddisfazione	N. questionari con giudizio maggiore o uguale a 'discreto'/n.. questionari compilati*100	≥70%	86,00%	71,40%

SERVIZIO	PATRIMONIO
Responsabile	Ghilardi Lamberto / Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		grado di evasione delle domande di assegnazione immobili	n. assegnazioni/n. richieste*100	≥80%	83,00%	84,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://sportellotelematico.comune.cremona.it/activity/1314	Aggiornamento pagina web- Sportello telematico polifunzionale - Patrimonio: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	grado di dematerializzazione	n. istruttorie dematerializzate / n. istruttorie totali*100	≥80%	88,00%	85,00%
	<i>Tempestività</i>	rispetto tempi sistema di qualità ISO	n. pratiche in tempi ISO / n. pratiche totali*100	≥90%	100,00%	100,00%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di efficienza	n. contratti gestiti / n. addetti impegnati	≥41,46	41,46	42,1
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi*100	> 58%	127,69%	76,89%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Risultato indagini di customer satisfaction	Giudizi pari o superiore a buono/giudizi totali raccolti*100	≥90%	100,00%	nd
		Grado di copertura campione	n. schede compilate/n. schede consegnate*100	≥50%	60,00%	nd

SERVIZIO	PATRIMONIO DI TERZI
Responsabile	Ghilardi Lamberto / Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Soddisfazione Fabbisogno dell'Ente	n. contratti passivi immobili /n. contratti attivi immobili*100	≤10%	6,50%	6,25%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/2274	Aggiornamento pagina web - Servizio tecnico Patrimonio: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Numero pratiche informatizzate	n. pratiche informatizzate / n. pratiche totali	>45%	50,00%	50,00%
	<i>Tempestività</i>	tempi di pagamento	numero giorni	≤20	10	10
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di efficienza	n. contratti gestiti/ n. addetti impegnati	> 66,67	65,56	68,88
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi*100	> 300%	511,40%	66,93%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/

SERVIZIO	GESTIONE ERP
Responsabile	Ghilardi Lamberto / Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		alloggi assegnati	n. alloggi assegnati/n. alloggi disponibili in avviso *100	≥90%	100,00%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://sportellotelematico.comune.cremona.it/action:rlombar:edilizia.residenziale.pubblica	Aggiornamento paginaweb - Risiedere in un alloggio SAP: si - no	Si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/121	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	si	Si
	Tecnica	utenti accompagnati per presentazione domande	n. utenti accompagnati /n. richieste di accompagnamento per presentazione domanda *100	≥70%	77,00%	100,00%
	Tempestività	n. di giorni intercorrenti tra l'accettazione dell'alloggio l'adozione del provvedimento di assegnazione	n. giorni	< a 15 gg.	7gg di media	< a 15 gg.
EFFICIENZA	Tecnica	Gestione delle domande	n. domande di contributo gestite/ n. addetti impegnati	90	107	159
	Economica	grado di copertura dei costi	ricavi/costi*100	> 200	140,47	136,75
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di soddisfazione dell'utenza	n. giudizi di customer non inferiori a buono/ n. totale giudizi di customer*100	≥75%	91,00%	100,00%
		Grado di copertura campione	n. schede compilate/n. schede consegnate allo Sportello*100	≥60%	72,00%	78,00%

SERVIZIO	MANUTENZIONE PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Evasione delle richieste di competenza del servizio	n° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/ n° richieste pervenute*100	> 80%	84,13%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/427	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Monitoraggio edifici di proprietà comunale	n° ispezioni periodiche effettuate annualmente	≥ 158	136
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si - No	Si	Si
		Grado di riduzione dei solleciti pervenuti	$(n^{\circ}$ solleciti pervenuti anno in corso - n° solleciti pervenuti anno precedente)/ n° solleciti pervenuti anno precedente*100	< 5%	-35,48%
	<i>Tempestività</i>	Grado di sopralluoghi effettuati su segnalazione	n° sopralluoghi effettuati/ n° segnalazioni pertinenti*100	> 80%	89,38%
		Tempi di attuazione interventi manutentivi richiesti	n° giorni intercorrenti tra la richiesta di manutenzione ordinaria e l'effettiva esecuzione dell'intervento	max 10 gg	7
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati	n° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/ n° dipendenti addetti	> 100	119,8
	<i>Economica</i>	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/

SERVIZIO	MANUTENZIONE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Evasione delle richieste di competenza del servizio	n° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/n° richieste pervenute *100	> 90%	96,34%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/426	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di sopralluoghi effettuati su segnalazione	n° sopralluoghi effettuati/n° segnalazioni pertinenti*100	> 85%	93,06%
		Grado di riduzione dei solleciti pervenuti	(n° solleciti pervenuti anno in corso - n° solleciti pervenuti anno precedente)/ n° solleciti pervenuti anno precedente*100	< 5%	-62,32%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si / No	Si	Si
	<i>Tempestività</i>	Tempo di attuazione interventi manutentivi richiesti	n° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'effettiva esecuzione dell'intervento	max 20 gg	15 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati	n° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/n° dipendenti addetti	>150	168,4
	<i>Economica</i>	/	/	/	/
		/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/

SERVIZIO	MANUTENZIONE PATRIMONIO ERP
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Evasione delle richieste di competenza del servizio	n° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/n° richieste pervenute*100	> 80%	82,10%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/427	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Monitoraggio edifici ERP	n° ispezioni periodiche effettuate annualmente	≥92	84
		Grado di sopralluoghi effettuati su segnalazione	n° sopralluoghi effettuati/ n° segnalazioni pertinenti*100	> 70%	70,00%
		Grado di riduzione dei solleciti pervenuti	(n° solleciti pervenuti anno in corso - n° solleciti pervenuti anno precedente)/ n° solleciti pervenuti anno precedente*100	< 5%	-57,14%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si - No	Si	Si
	<i>Tempestività</i>	Tempo di attuazione interventi manutentivi richiesti	n° giorni intercorrenti tra la richiesta di manutenzione ordinaria e l'effettiva esecuzione dell'intervento	max 20 gg	20
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati	n° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/n° dipendenti addetti	≥80	104,60
	<i>Economica</i>	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/

SERVIZIO	PROGETTAZIONE
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Progetti interni di nuova costruzione, manutenzione straordinaria, restauro	n° progetti di livello esecutivo redatti	> 5	18
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/425	aggiornamento pagina web	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si / No	Si	SI
		Progetti architettonici redatti dal personale interno	n° progetti esecutivi architettonici redatti all'interno/n° progetti esecutivi architettonici complessivi	85,00%	72,00%
	<i>Tempestività</i>	Rispetto dei tempi indicati dal Rup per la redazione dei progetti esecutivi	n° totale progetti esecutivi con scadenza rispettata / n° progetti esecutivi complessivi * 100	70,00%	100,00%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Completezza documentazione riscontrabile con la validazione	n° progetti esecutivi validati/n° progetti esecutivi totali	100,00%	100,00%
		Rispetto dei contenuti indicati dal Rup nel documento preliminare	n° contenuti indicati/n° contenuti rispettati	100,00%	100,00%
		grado di efficienza tecnica	n° progetti redatti all'interno/n risorse umane dedicate	> 1	1,80
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/

SERVIZIO	CONSIGLIO COMUNALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		presa in carico e revisione proposte deliberative	n° proposte revisionate/ n° proposte pervenute*100	>90%	100,00%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/consiglio-comunale/2019-2024/mandati/mandato-2019-2024	Aggiornamento pagina web Mandato 2019-2024: si - no	Si	sì	sì
	<i>Tecnica</i>	mantenimento requisiti per certificazione qualità processi UNI EN ISO 9000	esisti visita ispettiva annuale	Si	Si	Si
		richieste interventi per manutenzione straordinaria impianti (audio - video - ICT)	n° interventi annui	< 5	1	1
		Accoglimento documentazione inviata dai consiglieri in via telematica	(n° richieste telematiche / n° richieste totali)*100	>80%	82,00%	47,00%
	<i>Tempestività</i>	tempi medi pubblicazione atti Consiglio Comunale	giorni intercorrenti tra approvazione deliberazione e pubblicazione sul sito	<7 gg	5gg	5gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di copertura del campione	(n. questionari pervenuti/n. questionari distribuiti)*100	>60%	nd	75%
		Esito di Customer Satisfaction	(n. questionari con giudizi > SUFF/n. questionari totali) *100	>75%	nd	83%

SERVIZIO	GIUNTA COMUNALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di presa in carico per verifiche preliminari e revisione bozze determinazioni dirigenziali	(n° proposte prese in carico/ n° proposte inserite a sistema)*100	> 90%	100,00%	99,49%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420989	Aggiornamento pagina web - Ufficio Giunta Comunale: si - no	Si	sì	sì
	<i>Tecnica</i>	presa in carico e preverifica proposte deliberazioni di GC	(n° proposte con esito espresso – POS/NEG - / totale proposte esaminate)*100	> 90%	97,00%	100,00%
		gestione efficiente degli strumenti ICT	n° interventi di manutenzione straordinaria software	< 3	1	0
		minimizzazione rilievi sulla gestione delle proposte di deliberazione	n° rilievi – osservazioni fatti pervenire all'ufficio	< 10	nd	0
	<i>Tempestività</i>	diffusione report sedute Giunta Comunale	n° giorni intercorrenti tra seduta di GC e invio relativo report	1	1	1
		Fruibilità atti pubblicati su Albo on line	n° giorni intercorrenti tra presa in carico atti e relativa pubblicazione	< 5	3	3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO		PARTECIPATE				
Responsabile		Di Girolamo Gabriella				
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di riscontri controlli interni	(istanze riscontrate/n. istanze inviate) X 100	≥ 65%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Trasparenza siti - Accesso sezioni aggiornate	nr. Siti aggiornati	10	Si	12
	<i>Tecnica</i>	Assenza sanzioni organi di controllo	(sanzioni organi di controllo/ispezioni organi di controllo)*100	≥ 0%	0	0
	<i>Tempestività</i>	Tempi pubblicazione sezione amministrazione trasparente- file ad hoc- di tutte le informazioni riferite ai bilanci degli organismi partecipati	nr. giorni intercorrenti tra scadenza del termine ultimo di approvazione bilancio da parte degli organismi partecipati e aggiornamento sito	< 30	< 30	< 20
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Rapporto output/personale dedicato	(report e incontri)/addetti	> 70	95	112
	<i>Economica</i>	Accertamenti dividendi	entrate medie accertate a favore del Bilancio Comunale	> 800.000,00	1.629.783	2.687.117
SODDISFAZIONE UTENZA		/	/		/	/

SERVIZIO	GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Variazioni Bilancio di previsione	n. variazioni al Bilancio di competenza de Consiglio e/o Giunta e/o Dirigenti	> 15	30	38
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	SI	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Capacità di programmazione delle spese correnti (grado di trasformazione delle previsioni in impegni) - Settore Ec.Fin. Entrate	(Impegni spesa corrente (Tit.I - esclusi Fondi)/previsione iniziale spesa corrente (Tit.I))*100	> 90%	91%	99,73%
		Affidabilità contabile degli atti di bilancio	(Pareri senza rilievi rilasciati dall'Organo di controllo interno/Numero pareri rilasciati dall'Organo di controllo interno)*100	> 90%	100%	100%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza degli atti di variazione	Totale variazioni al Bilancio di competenza del Consiglio, Giunta, Dirigenti/ numero addetti	> 4	10	13
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	ENTRATE
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Verifica report concessionari della riscossione (ordinaria e coattiva)	n. report verificati/report ricevuti dai concessionari *100	> 95%	39	100%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	Si	Si	Si
	Tecnica	Formazione crediti correnti a fine esercizio (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Settore Ec.Fin. Entrate	(residui attivi correnti di nuova formazione (Tit.I-III)/accertamenti entrate correnti)*100	< 5%	6,18%	5,42%
		Dimensione dei crediti tributari pregressi correnti - Ente	(residui attivi tributari correnti con più di 5 anni di anzianità (Tit.I)/totale residui attivi correnti)*100	< 2%	0,23%	0,00%
		Capacità di riscossione delle entrate correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Ente	(riscossioni entrate correnti ai Tit.I-III /accertamenti entrate correnti ai Tit.I-III)*100	> 70%	75%	66%
		Capacità recupero dei crediti pregressi correnti (esclusi i trasferimenti al Tit.II) - Ente	(riscossioni residui attivi correnti (Tit.I-III)/ residui attivi correnti all'1/1)*100	> 40%	42%	45%
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di efficienza nella regolarizzazione dell'entrata	n. reversali contabilizzate/n. addetti	> 6.700	7.459	6.496
	Economica	/	/	/	/	
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	

SERVIZIO	IMPEGNI
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Verifica impegni di spesa corrente, conto capital e servizi conto terzi	n. impegni contabilizzati e verificati/n.impegni proposti dai Settori	>90%	/	94%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	Si	si	SI
	<i>Tecnica</i>	Affidabilità contabile degli impegni proposti	(determinazioni dirigenziali di impegno cor note Ragioneria/determinazioni di impegni contabilizzati e verificati)*100	<20%	18,90%	17,82%
	<i>Tempestività</i>	Tempo rilascio visto/parere di regolarità contabile	numero giorni necessari dal ricevimento degli atti per rilascio visto/parere	<3	1,8	1
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza nella contabilizzazione e verifica degli impegni	n. impegni contabilizzati/numero addetti	>1.500	1.854	1.770
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	

SERVIZIO	SPESA
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Verifica provvedimenti dirigenziali di liquidazione spesa	n. liquidazioni verificate ed eseguite/n.liquidazioni proposte	> 95%	/	98%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/417	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	Si	Si	SI
	<i>Tecnica</i>	Formazione debiti in spesa corrente a fine esercizio - Settore Ec.Fin. Entrate	(residui passivi di nuova formazione in spesa corrente (Tit.I) / impegni spesa corrente) *100	< 20%	18,51%	16%
		Dimensione dei debiti pregressi in spesa corrente - Ente	(residui passivi con più di 2 anni di anzianità in spesa corrente (Tit.I)/totale residui passivi in spesa corrente)*100	< 1%	1,07%	0,74%
		Capacità pagamento spese correnti - Ente	(pagato di competenza (Tit.I)/totale impegnato di competenza)*100	> 80%	83,07%	78%
	<i>Tempestività</i>	Rispetto scadenze di pagamento fatture commerciali - Ente	n. medio giorni di ritardo pagamento fatture commerciali	< 1	-26,12	-22,12
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza nell'esecuzione della spesa	n. mandati contabilizzati/n. addetti	> 6.000	6.648	6.384
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Reclami pervenuti	n. reclami pervenuti dal Servizio Comunicazione nell'anno	< 5	0	0

SERVIZIO	PROGETTI E RISORSE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di presentazione dei progetti rispetto alle opportunità di finanziamento esaminate	n. progetti presentati/n. bandi esaminati*100	≥ 30%	40%	127,42%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420961	Aggiornamento pagina web - Ufficio Progetti e Risorse / Projects and Resources Office: si - no	SI	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Progetti finanziati	n. progetti finanziati/n. progetti presentati*100	> 70%	86%	78,48%
		Volontari in servizio	n. volontari in servizio/n. volontari richiesti*100	> 75%	100%	75,63%
	<i>Tempestività</i>	Tempi di diffusione delle informazioni relative ai bandi	n. di giorni intercorrenti tra l'uscita del bando e la diffusione di informazioni	≤ 5	2	3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Personale addetto	n. volontari in servizio/n. personale dipendente addetto	≥ 15	22	26
	<i>Economica</i>	Livello di finanziamento esterno dei progetti finanziati	(Contributi accertati/costo totale progetti finanziati)*100	> 75%	92%	25,50%
Capacità di spesa e utilizzo dei contributi ricevuti		(Impegni di spesa/Accertamento contributi)*100	> 80%	nd	50,95%	
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione su presentazione dei progetti e/o rendicontazioni	n. questionari restituiti/n. questionari somministrati*100	> 80%	90%	83,33%
		Livello di soddisfazione dei Settori e partner riguardo al supporto del Servizio	Scala da 1 a 10	≥ 8	9	9

SERVIZIO		TRIBUTI				
Responsabile		Viani Paolo				
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Consulenze IMU rilasciate	(n. consulenze IMU rilasciate/n. contribuenti IMU)*100	>7%	13,64%	15,59%
		Consulenze TARI rilasciate	(n. consulenze TARI rilasciate/n. contribuenti TARI)*100	>20%	37,30%	39,65%
		Soggetti destinatari di avvisi di accertamento IMU	(n. soggetti colpiti da accertamento IMU/n. contribuenti IMU)*100	>5%	9,24%	7,99%
		Soggetti destinatari di avvisi di accertamento TARI	(n. soggetti colpiti da accertamento TARI/n. contribuenti TARI)*100	>3%	3,65%	2,49%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1709	Aggiornamento pagina web - Servizio Entrate: si - no	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di correttezza avvisi di accertamento IMU - Percentuale di annullamento	(n. annullamenti/n. avvisi accertamento)*100	<18%	21,27%	19,04%
		Grado di correttezza avvisi di accertamento TARI - Percentuale di annullamento	(n. annullamenti/n. avvisi accertamento)*100	<10%	5,87%	11,17%
EFFICIENZA	Tecnica	Importo medio avvisi di accertamento IMU emessi	Importo avvisi di accertamento IMU emessi/n. addetti	>€200.000	663.664	262.781
		Importo medio avvisi di accertamento TARI emessi	Importo avvisi di accertamento TARI emessi/n. addetti	>€60.000	201.268	278.758
	Economica	Tasso recupero evasione IMU	(Totale importo avvisi accertamento IMU/Totale gettito IMU ordinario)*100	>11%	17,19%	20,51%
		Tasso recupero evasione TARI	(Totale importo avvisi accertamento TARI/Totale gettito TARI ordinario)*100	>5%	7,79%	13,49%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE
Responsabile	Vescovi Mario

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Capacità di risposta "in source"	n. costituzione in giudizio nell'anno / n. ricorsi presentati in Comm. Trib. nell'anno * 100	> 90%	100,00%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1708	Aggiornamento pagina web - Settore Economico-Finanziario, Fiscalità Locale, Servizi Demografici, Cimiteriali e Statistica: si - no	Si	si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di presa in carico da parte della Commissione Tributaria	n. costituzioni in Giudizio prese in carico da Comm. Trib. / n. costituzioni presentate * 100	100,00%	100,00%	100,00%
		Rilievi	n. rilievi ricevuti / n. costituzioni in giudizio presentate * 100	< 1%	0,00%	0,00%
		Vertenze con esito favorevole al Comune	n. sentenze favorevoli al Comune / n. sentenze emesse da Comm. Trib. * 100	> 90%	100,00%	100,00%
	<i>Tempestività</i>	/	/	/	/	/
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo del personale assegnato	n. costituzioni in giudizio/n. addetti	> 10	15	4
	<i>Economica</i>	Risparmio da gestione in source	importo delle spese per gestione ricorsi da parte di terzi	0	0	0
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO		TRIBUTI				
Responsabile		Vescovi Mario				
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		/	/	/	/	/
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/1708	Aggiornamento pagina web - Settore Economico-Finanziario, Fiscalità Locale, Servizi Demografici, Cimiteriali e Statistica: si - no	Si	si	Si
	<i>Tecnica</i>	Legittimità deliberazioni tributarie	n. deliberazioni tributarie impugnate / n. deliberazioni tributarie approvate * 100	<10%	0,00%	0,00%
		Grado di copertura servizio Igiene Urbana	n. previsioni Costo Servizio Igiene urbana / n. previsioni gettito Tari * 100	100,00%	100,00%	100,00%
		Rilievi	n. segnalazioni di rilievi ricevuti	≤1	0	0
<i>Tempestività</i>	Tempi di entrata in vigore delle deliberazioni tributi	n. deliberazioni tributarie efficaci nel primo anno utile/ n. deliberazioni tributarie approvate * 100	100,00%	100,00%	100,00%	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza	n. delibere/n. addetti	> 6	8	8
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	FORMAZIONE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di formazione dei dipendenti	n. dei dipendenti formati /n. dipendenti ente*100	> 60%	71,49%	87,62%
QUALITA'	Accessibilità	http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_oneroso_dir	Aggiornamento pagina web: si - no	4	sì	4
		http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_oneroso_dip	Aggiornamento pagina web: si - no		sì	
		http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_free_dir	Aggiornamento pagina web: si - no		sì	
		http://www.cr.comune/html/fileload.php?name=comu&file=modulipers/corso_free_dip	Aggiornamento pagina web: si - no		sì	
	Tecnica	Grado di formazione integrata (in rete territoriale e/o in collaborazione con istituti universitari)	n. dei corsi in formazione integrata /n. dei corsi formativi trasversali*100	> 30%	37,50%	42,22%
		rilievi/segnalazioni partecipanti	n. segnalazioni di disagi /n. partecipanti a corsi	< 3%	0,90%	1,02%
		corsi a docenza interna all'ente	n. corsi a docenza interna/totale corsi	>15%	11,11%	11,40%
Tempestività	Attivazione fase formativa	n. dei giorni tra richiesta formativa e attivazione provvedimento amministrativo se richiesta approvata	< 10 gg	10 gg	8 gg	
EFFICIENZA	Tecnica	Personale addetto	totale corsi/n. addetti	> 30	21,3	44
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari restituiti/n. questionari somministrati	> 80%	100,00%	85,80%
		Grado di soddisfazione	n. dei questionari con valutazione pari o superiore a "buono" /n. dei questionari raccolti	> 85%	100,00%	88,70%

SERVIZIO	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
Responsabile	Scio Fabio

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		percentuale di dipendenti rispetto alla popolazione residente nel Comune	n. dipendenti in servizio a tempo indeterminato / n. abitanti Comune di Cremona *100	< 1%	0,92%	0,82
		numero degli abitanti correlato a ciascun dipendente	n. di abitanti Comune di Cremona /n. dipendenti a tempo indeterminato	<149	120	122
		Incidenza personale con rapporto di lavoro flessibile sul totale dei dipendenti	n. dipendenti con rapporto flessibile/n. complessivo di dipendenti *100	<15	11,93%	5,53%
		numero delle riunioni sindacali intervenute nel corso dell'anno	n. riunioni effettuate sia per il comparto che per l'area dirigenziale	4	4	8
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/190	Aggiornamento pagina web - Personale: si - no	si	si	si
	Tecnica	Vertenze lavorative in tema di Contratto collettivi integrativi	n. vertenze avviate	0	0	0
		Grado di procedimenti disciplinari attivati su totale dei dipendenti	n. procedimenti disciplinari attivati/totale dipendenti * 100	<2%	1,68%	1,46%
		posizionamento del Comune rispetto ai valori soglia ai fini assunzionali	valore percentuale da consuntivo	≤31,6%	26,88%	25,19%
	Grado di assenza	n. giornate di assenza/n. giornate lavorative * 100	<20%	18,48%	19,24%	
Tempestività	Tempo di rilascio autorizzazione	giorni intercorrenti tra richiesta incarico e rilascio/diniego autorizzazione	≤7	7gg	7	
EFFICIENZA	Tecnica	efficienza concorsi/selezioni	n. concorsi o selezioni attivati/numero addetti	>10	8	16
		Attuazione Piano Fabbisogni di personale	differenza fra la percentuale di totale attuazione del piano fabbisogni (100%) e la percentuale effettivamente realizzata	<30%	20%	0%
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	GESTIONE FINANZIARIA RISORSE UMANE - SPESA
Responsabile	Scio Fabio

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		spesa di personale pro-capite	spesa del personale dipendente/numero abitanti al 31.12	≤ 340 euro	318,21	353
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/233	Aggiornamento pagina web - Bilancio preventivo e consuntivo: si - no	si	si	si
	<i>Tecnica</i>	n. variazioni in termini di spesa di personale	n. variazioni Piano Esecutivo di Gestione	3	3	3
	<i>Tempestività</i>	Capacità di evasione della richiesta di programmazione della spesa di personale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta del Settore Finanziario e l'evasione dei dati	< 10 gg	3gg	3gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	incidenza della spesa di personale su spesa corrente	Stanziamanti di competenza (Macroaggregato 1.1 + IRAP [pdc U.1.02.01.01] – FPV entrata concernente il Macroaggregato 1.1 + FPV spesa concernente il Macroaggregato 1.1) / Stanziamanti competenza (Spesa corrente – FCDE corrente – FPV di entrata concernente il Macroaggregato 1.1 + FPV spesa concernente il Macroaggregato 1.1) *100	≤ 32%	26,88%	25,19%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	GESTIONE FINANZIARIA RISORSE UMANE - ENTRATE
Responsabile	Scio Fabio

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di utilizzo del servizio mensa espresso in percentuale	n. di dipendenti che usufruisce del servizio mensa diffusa / totale dei dipendenti in servizio *100	>50%	53,00%	60,49%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421142	aggiornamento pagina web: si/no	si	si	si
	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura della spesa anticipata per comandi	importi introitati da PA utilizzatrice/spesa sostenuta*100	100%	46,80%	69,23%
	<i>Tempestività</i>	tempi di invio solleciti rimborsi	n. giorni intercorrenti tra la scadenza del termine di rimborso e l'invio del sollecito	≤10 gg	10	10
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	Grado di copertura del servizio mensa	accertamenti/impegni *100	≥ 33%	/	33,25%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	GESTIONE STIPENDI
Responsabile	Scio Fabio

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		grado di copertura del servizio	n° addetti ufficio stipendi/tot. addetti (risorse umane) settore *100	≥25%	25%	24%
	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/233	aggiornamento pagina web - Bilancio preventivo e consuntivo: si/no	si	si	si
QUALITA'	<i>Tecnica</i>	Sviluppo dei sistemi informatici di interlocuzione con i dipendenti	n. sistemi in uso	≥2	2	2
		numero reclami presentati dai dipendenti in ordine a cedolini stipendi o CU non corretti	n. reclami	0	0	0
		Dematerializzazione degli atti: cedolini e CU consegnati tramite mail	n. dipendenti raggiunti tramite mail / n. dei dipendenti*100	≥95%	95%	96%
	<i>Tempestività</i>	Tempi per il rilascio dei certificati stipendiali	n. giorni intercorrenti tra la richiesta pervenuta e l'invio del certificato al destinatario	<7 gg	5	4
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'elaborazione delle pratiche	n. pratiche/n. addetti	100	151	65
	<i>Economica</i>	Incidenza spesa servizio stipendi	spesa dell'ufficio stipendi/ spesa complessiva del personale dipendente *100	≤0,5%	0,50%	0,4962%
		Spesa unitaria emissione cedolini	costo personale addetto/numero cedolini elaborati nell'anno	<15 euro	13,30	13,42
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/		

SERVIZIO		TIROCINI				
Responsabile		Scio Fabio				
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di copertura della domanda	n. tirocini attivati/ n. richieste pervenute *100	>90%	62,50%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421147	aggiornamento pagina web - Tirocini formativi in Comune: si /no	si	si	si
	<i>Tecnica</i>	Reclami pervenuti	n. reclami	0	nessuno	0
	<i>Tempestività</i>	Tempistica sulla gestione della pratica	n. giorni intercorrenti fra ricezione domanda e il rilascio autorizzazione tirocinio	<30gg	25	25
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo del personale dedicato	n. pratiche gestite (tirocini curriculari ed extra curriculari)/n. unità di personale	≥45	24	33 (di cui 1 extracurricolare)
	<i>Economica</i>	Spesa per tirocinio	totale impegnato/n° tirocini attivati	<5.000 €	/	4.150,00 (per tir. Extracurr.)
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	COMUNICAZIONE ESTERNA
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di risposta ai cittadini	n. di risposte date da SpazioComune via mail / n. di mail ricevute*100	> 95%	100%	100%
		Numero di accessi medi giornalieri al portale istituzionale (Funzione Pubblica)	n. totale di accessi unici annuali al portale istituzionale / n. di giorni annuali standard	> 4.800	5.309	5.686
QUALITA'	Accessibilità	https://www.facebook.com/comunecremona/	Aggiornamento pagina web: si - no	3	Si	3
		https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/413	Aggiornamento pagina web - Servizio Comunicazione: si - no		Si	
		https://www.youtube.com/user/comunecremona	Aggiornamento pagina web: si - no		Si	
	Tecnica	Grado di formazione specifica	n. dei dipendenti frequentanti i corsi di formazione specifica/ n. totale dipendenti SpazioComune*100	> 80%	85%	100%
	Tempestività	Tempi di risposta al cittadino	numero dei giorni intercorrenti tra il ricevimento della mail o del messaggio su facebook e la risposta data al cittadino	< a 2 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo
Tempi di pubblicazione		n. dei giorni intercorrenti tra il ricevimento dell'informazione e la pubblicazione sul sito istituzionale	< a 2 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di gestione interna delle campagne di comunicazione	Costo del personale interno del Servizio Comunicazione / costo totale delle campagne di comunicazione*100	> 90%	96%	96%
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza degli incontri per i cittadini di Spazio all'Informazione	n. dei partecipanti che hanno espresso una valutazione da 4 a 6 su una scala di valutazione da 1 a 6 / n. dei partecipanti che hanno espresso una valutazione da 1 a 6*100	> 75%	Nd	98%
		Grado di copertura del campione	n. dei questionari compilati / n. dei questionari somministrati*100	> 50%	Nd	61%

SERVIZIO	CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		utilizzo codifiche tipologie corrispondenza	(n. documenti protocollati con utilizzo di codifica/n. totale documenti protocollati)*100	> 90%	98,00%	92,85%
		Grado di riscontro richieste di accesso ad atti di archivio	(n. richieste accesso evase/n. richieste accesso presentate)*100	> 90%	98,00%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420827	Aggiornamento pagina web - Ufficio protocollo generale: si - no	2	sì	2
		https://www.comune.cremona.it/node/474110	Aggiornamento pagina web - Carta dei Servizi del Comune di Cremona : si - no		sì	
	Tecnica	Comunicazioni tramite domicili digitali(<i>Funz. Pubbl.</i>)	n. comunicazione inviate ad imprese e PPAA tramite domicili digitali/n. comunicaz. Inviae ad imprese e PPAA *100	> 80%	88,20%	89,63%
		integrazione tra gestione protocollo e software in dotazione agli uffici	n. atti protocollati attraverso software gestionali/n. totale atti protocollati *100	> 5%	7,30%	7,06%
	Tempestività	Documenti visualizzabili	tempo medio tra protocollazione e visualizzazione documento	< 24 h	immediata	immediata
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza del Servizio	n. documenti processati a sistema/ n. addetti	> 2500	2786	7930
	Economica	gestione efficiente delle risorse ICT	n. interventi di manutenz. straordinaria software/anno	< 6	4	2
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	(n. questionari pervenuti/n. questionari somministrati)*100	> 60%	Nd	Nd
		Grado di soddisfazione dell'utenza	(livello di soddisfazione >SUFF/ totale rilevazione)*100	> 70%	Nd	Nd

SERVIZIO	CONTRATTI
Responsabile	Ghilardi Lamberto / Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		N. Contratti sottoscritti	n. contratti (atti pubblici e scritture private autenticate) sottoscritti/n. determine trasmesse *100	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	Archivio documentale	n. contratti presenti nell'archivio/n. contratti sottoscritti*100	100%	100%	100%
	<i>Tecnica</i>	atti pubblici stipulati internamente senza ricorso a notai	n. atti interni/n. atti complessivi *100	≥80%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	registrazione atti	n. atti registrati nei termini di legge/n. atti totali*100	≥90%	100%	100%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	contratti redatti internamente	n. contratti totali/n. addetti	> 16	11	8
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi*100	> 23%	24,82%	102%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	AVVOCATURA
Responsabile	Ghilardi Lamberto / Di Girolamo Gabriella (ad interim)

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		vertenze prese in carico	n. cause istruite / n. citazioni notificate *100	≥90%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421244	Aggiornamento sito: si - no	Si	SI	Si
	<i>Tecnica</i>	vertenze giudiziali gestite dall'ufficio legale	n. vertenze giudiziali gestite internamente / n. vertenze totali *100	≥90%	91%	90%
	<i>Tempestività</i>	Grado di deposito delle memorie processuali nel rispetto dei termini	n. memorie processuali depositate nei termini/ n. memorie formalizzate *100	≥95%	100%	100%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	vertenze giudiziali favorevoli	n. delle vertenze giudiziali favorevoli /n. vertenze concluse *100	≥75%	91%	100%
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi *100	> 6%	9,54%	12,27%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	ALLESTIMENTI
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di interventi logistici dell'Ente	n. interventi allestimento interni e vari/n. totale interventi di allestimento dell'Ente x 100	60%	76,00%	34%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/421130	Aggiornamento pagina web - Noleggio materiale di proprietà per l'allestimento di manifestazioni pubbliche nel comune di Cremona : si - no	SI	NO	SI
		https://www.comune.cremona.it/node/420903	Aggiornamento pagina web - Ufficio allestimenti: si - no	SI	NO	SI
	Tecnica	Non applicazione penali contrattuali	n. penali applicate	0	0	1
	Tempestività	Tempi di evasione della richiesta di allestimento esterno	tempo intercorrente tra richiesta di allestimento esterno ed erogazione del servizio	3 giorni	2 giorni	3 giorni
		Tempi di evasione della richiesta di allestimento interno	tempo intercorrente tra richiesta di allestimento interno ed erogazione del servizio	5 giorni	3 giorni	5 giorni
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo di operatori esterni	n. servizi logistici/n. operatori esterni	5	0	5
	Economica	Grado di copertura della spesa	Accertamenti/spese*100	5%	1,23%	14%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	PROVVEDITORATO
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di richieste di acquisto evase	n. richieste evase/n. richieste pervenute*100	> 95%	99,00%	99%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420919	Aggiornamento pagina web - Ufficio acquisti provveditorato ed economato : si - no	Si	Si	si
		https://www.comune.cremona.it/node/421133	Aggiornamento pagina web - Abilitazione telematica delle imprese alle procedure di affidamento di beni e servizi tramite la piattaforma Sintel della Regione Lombardia - Gare on line: si - no	Si	Si	si
	Tecnica	Procedure di affidamento espletate in modalità telematica attraverso la piattaforma telematica Sintel	n. procedure telematiche/n. totale procedure di acquisto*100	> 60%	44,23%	49,51%
	Tempestività	Tempo evasione richieste	n. giorni dalla data di richiesta alla data di emissione del buono d'ordine	≤3	4	5
Tempo evasione richieste		n. giorni dalla data di richiesta alla data di aggiudicazione procedura di gara	< 60	26,74	20	
EFFICIENZA	Tecnica	Indicatore funzione pubblica	Incidenza del ricorso a convenzioni Consip e al mercato elettronico degli acquisti	> 65%	77,14%	79,74%
	Economica	Riduzione della spesa ad esito delle procedure di gara	importo dato dalla sommatoria dei ribassi di gara	> € 100.000,00	€ 241.993,35	€ 184.095,27
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado annuale di elaborati planimetrici (relativi all'anno chiuso) inseriti nel DBT (Data Base Topografico)	n. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / n. elaborati planimetrici ricevuti nell'anno*100	> 85%	95%	93%
		Grado di caricamento elaborati planimetrici residui inseriti nel DBT	n. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / n. elaborati planimetrici residui (annualità pregresse)*100	> 30%	4%	4%
		Grado di evasione della domanda interna	n. elaborazioni informatiche evase / n. elaborazioni informatiche richieste dai Settori interni	> 80%	94%	92%
		Incremento del numero di mappe interattive pubblicate sul GeoPortale	n. di mappe interattive realizzate nell'anno/ n. di mappe interattive già pubblicate	> 5%	9%	11%
		Media annua numeri civici assegnati	n. civici assegnati / n. accessi aperti	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	n. canali disponibili / n. canali potenziali (tel, sportello, web, intranet, ...)	> 75%	tel:si, posta:si, email:si, PEC:si, internet:si, intranet:si, sportello:si, Sportello Telematico:si, skype:no, smartphone:no, social network:no	78%
		https://gisarea.comune.cremona.it/GisArea/home.jsf	Accessibilità delle informazioni sul servizio. Aggiornamento: si - no	3	si	3
		https://www.comune.cremona.it/GisArea/sfoggiaSIT.do?path=/	Mappe di interesse generale. Aggiornamento: si - no		si	
		https://gisarea.comune.cremona.it/GisArea/visualizzaMappa.do?servizio=visualizzatore	Visualizzatore. Aggiornamento: si - no		si	
	Tecnica	Grado medio di qualità topologica negli oggetti geometrici del DBT	n.oggetti topologicamente corretti / n. oggetti totali	> 96%	98%	99%
		Grado di coerenza della veridicità dei dati alfanumerici nelle elaborazioni trattate	oggetti delle copertura con campo 'DESCRIZIONE' non compilato / oggetti copertura odierna	≥ 95%	95%	97%
		Grado di giusta classificazione degli oggetti DBT	Oggetti non congrui alle specifiche regionali / oggetti della copertura odierna	<50%	20%	20%
		Grado di automatizzazione erogazione estratti di mappa	n. estrazioni automatiche / n. totale estrazioni (automatiche + estraz. con richiesta di intervento)	≥ 90%	91%	92%

		formazione interna per migliorare l'uso di software avanzato all'interno dei servizi comunali	n. di ore di corsi, incontri formativi/informativi tenuti	≥ 5	8	70 ore
		Efficienza tecnica dell'interoperabilità dell'ufficio SIT con altri uffici	n. di tipologia di oggetti del DBT predisposti dal SIT per essere gestiti autonomamente dagli uffici competenti del dato	≥ 4	2	1
	<i>Tempestività</i>	Presenza in carico	n. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e l'accesso al servizio	≤ 5 giorni	4 giorni	4 giorni
		Risposta web	Secondi di risposta WEB - riquadro centrale cartografia interattiva	≤ 11 secondi	11 secondi	15 secondi
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	Costo di licenze e manutenzione del software GIS Geomedia per utente	Costo delle licenze e manutenzione annuale/numero degli utenti	< 650 €	609,47	684 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di risposta al questionario	n. questionari ritornati / n. questionari consegnati *100	> 50%	63%	55%
		Grado di soddisfazione dell'utenza (interna)	n. risposte con faccina verde/ n. risposte totali	>100%	faccine: 5 verdi, 0 gialla, 0 rosse	100%

SERVIZIO	ICT E AGENDA DIGITALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
QUANTITA'		Grado di banche dati pubbliche disponibili in formato aperto	n. di dataset pubblicati in formato aperto /n. di dataset previsti dal paniere dinamico per il tipo di amministrazione	> 60%	67%	66%
QUALITA'	Tecnica	Grado medio di accessibilità del sito istituzionale misurati con Mauve ++	Indicatore Mauve (tool indicato da Agid)	accessibilità* = 20 % Valutazione complessiva** = 90 %	accessibilità* = 94% Valutazione complessiva** = 92%	accessibilità* = 94% Valutazione complessiva** = 92%
		Grado di avanzamento tecnologico nei servizi di pagamento (integrazione con PagoPa)	n.servizi di pagamento integrati con PagoPA / n. servizi di pagamento*100	≥ 70%	70,00%	Nd
		Grado di avanzamento tecnologico della app 'IO'	(n. servizi integrati con app 'IO' anno in corso- n. servizi anno precedente) / n. servizi anno precedente*100	> 20%	266%	200%
	Tempestività	Tempi di risposta alle richieste mediante ticket	n. ore intercorrenti tra la richiesta e la risposta	4 ore per ticket priorità massima 8 ore per priorità media	nd	Nd
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di servizi full digital	n. di servizi interamente online, integrati e full digital / n. di servizi erogati digitalizzabili*100	> 70%	76,92%	Nd
		Grado di utilizzo di SPID nei servizi digitali	n. punti di accesso a servizi digitali con SPID / n. punti di accesso a servizi digitali	100%	100,00%	100%
		Dematerializzazione procedure	n. procedure di gestione presenze-assenze, ferie-permessi, missioni e protocollo integralmente ed esclusivamente dematerializzata (full digital)/ n. procedure totali*100	> 75%	80,00%	80,00%
	Economica	Costo per domanda dello sportello telematico	Costo canone annuale dello sportello telematico / numero delle istanze dello sportello telematico	< 5 €/pratica	3,529411765	3,130979301
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/