

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2014

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
1	Anziani disabili e salute mentale	Area della Domiciliarietà - Assistenza domiciliare tutelare	Affidabilità del servizio	Intervallo di tempo tra data della richiesta di attivazione intervento urgente e la data di effettiva attivazione dell'intervento: max 3 gg lavorativi	100%	138 su 138 pratiche entro lo standard = 100%
		Area della Domiciliarietà - Assistenza domiciliare tutelare	Trasparenza	N° di richieste con invio comunicazione sull'esito dell'istruttoria entro 60 gg	Uguale o maggiore dell'80%	385 su 323 pratiche entro lo standard = 84%
		Area della Domiciliarietà - Accudienza scolastica	Trasparenza	N° lettere inviate entro il mese di settembre, sul totale dei minori in accudienza nell'anno	100%	244 su 244 lettere inviate entro lo standard = 100%
		Area della Residenzialità	Trasparenza	Intervallo di tempo tra la data della domanda e l'invio della risposta scritta: max 30 gg	100%	463 su 463 pratiche entro lo standard = 100%
		Area della Mobilità	Tempestività	Intervallo di tempo dalla data della domanda su esito dell'istruttoria all'invio della risposta scritta: max 30 gg	100%	90 su 90 pratiche entro lo standard = 100%
2	Politiche cittadine per l'Infanzia e Adolescenza Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare		Accessibilità del servizio	N° appuntamenti fissati nella fascia oraria 17.00-19.30 sul totale appuntamenti richiesti nella stessa fascia oraria	Maggiore o uguale al 97%	109 su 109 appuntamenti entro lo standard = 100%
			Affidabilità del servizio	Intervallo di tempo tra data ricezione domanda e data di risposta max 4 gg lavorativi	100%	77 su 77 pratiche entro lo standard = 100%
			Tempestività	Ottenere un colloquio entro 10 gg dalla data della richiesta	100%	14 su 14 colloqui entro lo standard = 100%
3	Servizio Immigrazione e Promozione dei diritti di cittadinanza e dell'Asilo	Sportelli informazione e orientamento	Tempestività	N. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 gg calendario	Maggiore di 80%	1.215 su 1.228 richieste entro standard = 99%
		Servizio sociale	Tempestività	N. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare il primo appuntamento minore di 14 gg calendario	Maggiore di 80%	114 su 121 richieste entro lo standard = 94%
		Tuttincittà	Tempestività	N. di richieste pervenute che hanno ottenuto una risposta scritta entro 15 gg dalla data di richiesta di mediazione linguistico-culturale	Maggiore di 95%	395 su 455 richieste entro lo standard = 87%
		Tuttincittà	Tempestività	N. di richiedenti che hanno ottenuto un appuntamento entro 14 gg calendario dalla data della richiesta	Maggiore di 90%	95 su 99 richieste entro standard = 96%
		Mediazione nel sociale	Tempestività	N. di risposte scritte entro 6 gg dalla richiesta di mediazione sul totale delle richieste pervenute	Maggiore di 90%	107 su 118 richieste, entro lo standard = 91%
4	Promozione Inclusione Sociale	Protezione sociale e umanitaria	Tempestività	N° Risposte fornite entro 4 gg	Maggiore al 95%	13 su 13 risposte entro lo standard = 100%
		Etam	Tempestività	N° risposte fornite entro 15 gg sul totale delle domande di intervento ricevute	Maggiore del 95%	96 su 97 risposte entro lo standard = 99%
		Area penitenziaria	Tempestività	N° di risposte fornite entro 4 gg sul totale delle richieste di contatto pervenute	Maggiore del 95%	19 su 19 risposte entro lo standard = 100%
		Area penitenziaria	Trasparenza delle decisioni	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda di sostegno economico alla data di invio al domicilio dei richiedenti di comunicazione scritta con esiti: max 60 gg	100%	9 su 9 pratiche entro lo standard = 100%

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2014

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
5	Legge speciale contributi	1. Contributi in conto capitale	Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria provvisoria: max 40 gg	100%	Nessun bando
		2. Contributi in conto interessi	Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria provvisoria: max 40 gg	100%	Nessun bando
		3. Abbattimento barriere architettoniche	Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria provvisoria: max 35 gg	100%	Nessun bando
6	Servizio polizia mortuaria	1. Concessioni cimiteriali	Soddisfazione	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e il momento della sepoltura: max 30 gg	100%	2.101 su 2.101 pratiche entro lo standard = 100%
		2. Iscrizione nel Registro della Cremazione	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 30 gg	100%	1 su 1 pratica entro lo standard = 100%
		3. Esumazione-Estumulazione Straordinarie	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 10 gg (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 30 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	322 su 343 pratiche entro lo standard 10 gg = 94% 54 su 54 pratiche entro lo standard 30 gg = 100%
		4. Apertura Tomba di Famiglia	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 8 h lavorative (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 15 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	32 su 32 pratiche entro lo standard 8 h = 100% 22 su 22 pratiche entro lo standard 15 gg = 100%
		5. Passaporto Mortuario	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 8 h lavorative (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 5 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	39 su 42 pratiche entro lo standard 8 h = 93% 17 su 17 pratiche entro lo standard 5 gg = 100%
		6. Assegnazione Loculo ai sensi art. 2 bis comma 3 regolamento comunale dispersione	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 30 gg	100%	Nessuna richiesta
		7. Accoglimento di deceduti all'estero	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 8 h lavorative (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 5 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	2 su 5 pratiche entro lo standard 8 h = 40% 1 su 1 pratiche entro lo standard 5 gg = 100%
		8. Accoglimento in deroga ex artt 18/42 regolamento comunale di polizia mortuaria	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 30 gg	100%	80 su 80 pratiche entro lo standard = 100%
		9. Onoranze Speciali	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 8 h lavorative (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 7 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	9 su 9 pratiche entro lo standard 8 h = 100% 1 su 1 pratiche entro lo standard 7 gg = 100%
		10. Funerale di Povertà	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 7 gg (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 30 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	11 su 12 pratiche entro lo standard 7 gg = 92% 3 su 4 pratiche entro lo standard 30 gg = 75%

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2014

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
6	Servizio polizia mortuaria	11. Usabilità Tombe private	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 60 gg (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 30 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	3 su 3 pratiche entro lo standard 60 gg = 100% 0 su 0 pratiche entro lo standard 30 gg = 100%
		12. Tumulazione Privilegiata	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 120 gg	100%	1 su 1 pratiche entro lo standard 120 gg = 100%
		13. Nullaosta dispersione ceneri in natura	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 90 gg (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 30 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	1 su 1 pratiche entro lo standard 90 gg = 100% 0 su 0 pratiche entro lo standard 30 gg = 100%
		14. Lavori manutentivi su Tombe private	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 30 gg	100%	8 su 8 pratiche entro lo standard = 100%
		15. Affidamento urna cineraria	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 7 gg (rif.1/01/2014-18/10/2014) max 15 gg (rif.18/10/2014-31/12/2014)	100%	113 su 127 pratiche entro lo standard 7 gg = 89% 32 su 32 pratiche entro lo standard 15 gg = 100%
		16. Tumulazione ceneri/ossa in spazio ossario/cinerario/nicchia	Soddisfazione utente	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e il momento della sepoltura: max 30 gg	100%	707 su 707 pratiche entro lo standard = 100%
		17. Apposizione urna cineraria sopra o sotto sepoltura a terra	Puntualità	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e rilascio dell'autorizzazione / diniego: max 30 gg	100%	26 su 26 pratiche entro lo standard = 100%
7	Servizio Anagrafe e Stato Civile	1. Cambi di abitazione	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione del cambio: max 2 gg lavorativi	100%	6.816 su 6.890 pratiche entro lo standard = 99%
		2. Iscrizione per trasferimento di residenza	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe: max 2 gg lavorativi	100%	4.379 su 4.452 pratiche entro lo standard = 98%
		3. Rilascio certificati anagrafici informatizzati	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento: immediato	100%	25.005 pratiche entro lo standard = 100%
		3.2 Rilascio certificati anagrafici storici compilati manualmente	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento: max 40 gg lavorativi	100%	3.587 su 3.654 pratiche entro lo standard = 98%
		4. Autenticazione di sottoscrizione	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento della autenticazione: immediato	100%	100% entro lo standard
		5. Autenticazione di copie e di documenti originali	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento della autenticazioni: immediato	100%	100% entro lo standard
		6. Carte d'identità	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio della carta di identità: immediato	100%	37.466 pratiche entro lo standard = 100%
		11. Rilascio di certificazioni di stato civile	Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del certificato/estratto allo sportello: immediato	100%	42.860 pratiche entro lo standard = 100%
11. Rilascio di certificazioni di stato civile compilati manualmente	Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del certificato/estratto allo sportello: max 10 gg	100%	1.685 su 1.740 pratiche entro lo standard = 97%		

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2014

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
7	Servizio Anagrafe e Stato Civile	12. Rilascio autorizzazioni trasporto salme/resti mortali/ceneri	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio autorizzazione: max 15 gg	100%	233 su 237 entro lo standard = 98%
		12. Rilascio autorizzazione alla dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione del defunto	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio autorizzazione: max 40 gg	100%	123 su 125 entro lo standard = 98%
		13. Rilascio attestati soggiorno permanente	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio attestati: max 30 gg	1	260 su 260 entro lo standard = 100%
8	Asili	Servizio Asili Nido	Garanzia del servizio educativo	Elaborazione P.O.F. per ogni nido	Elaborazione P.O.F. entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	25 su 28 Servizi entro lo standard = 89%
			Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	Per i lattanti entro il 31/01 di ogni anno Per i divezzi entro il 31/12 di ogni anno	28 su 28 Servizi entro lo standard = 100%
			Garanzia del menù	Attivazione di dieta specifica entro 3 giorni dal ricevimento del certificato medico	Nel >=90% dei casi (n. casi entro i 3 giorni/n. richieste*100)	28 su 28 Servizi entro lo standard = 100%
			Ascolto dell'utenza e informazione	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido della chiusura (5gg)	Entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	28 su 28 Servizi entro lo standard = 100%
			Ascolto dell'utenza e informazione	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta, max 30 gg	100%	Nessun reclamo
9	Cittadinanza delle Donne e Cultura della Differenza	Gruppi di donne del territorio - Attività culturali	Tempestività	N° di risposte fornite oltre due giorni sul totale richieste utilizzo stanza	Minore del 5%	100% entro standard
		Centro Antiviolenza	Affidabilità del servizio	Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste: max 48 h	100%	1.800 su 1800 contatti o richieste entro lo standard = 100%