

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2013

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%	152 su 152 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%	538 su 568 pratiche entro lo standard = 95%
		Area della Domiciliarietà - Accudienza scolastica	Trasparenza	N° lettere inviate entro il mese di settembre, sul totale dei minori in accudienza nell'anno	100%	236 su 236 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%	498 su 498 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%	63 su 63 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%	140 su 140 appuntamenti entro lo standard = 100%
			Affidabilità del servizio	Intervallo di tempo tra data ricezione domanda e data di risposta max 4 gg lavorativi	100%	58 su 58 pratiche entro lo standard = 100%
			Tempestività	Ottenere un colloquio entro 10 gg dalla data della richiesta	100%	23 su 23 colloqui entro lo standard = 100%
3	Osservatorio Politiche di Welfare	Attivazione risorse: progetti per una città sicura	Trasparenza delle decisioni Ocio al tacuin	N° lettere inviate entro 30 gg sul totale delle domande pervenute	100%	245 su 288 pratiche entro lo standard = 86%. (Lo sfioramento dello standard di risposta è dovuto alla necessità di verifica di dati e di approfondimento dell'istruttoria)
		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%	1.194 su 1.208 richieste entro standard = 98,8%
		Servizio sociale	Tempestività	N. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 gg calendario	Maggiore di 80%	182 su 186 richieste entro lo standard, = 97,8%

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2013

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
4	Servizio Immigrazione e Promozione dei diritti di cittadinanza e dell'Asilo	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%	663 su 677 richieste entro lo standard = 98%
		Tuttincittà	Tempestività	N. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 gg calendario	Maggiore di 90%	90 su 95 richieste entro standard = 94,7%
		Mediazione nel sociale	Tempestività	N. di richiedenti che hanno ottenuto il primo contatto entro 6 gg dalla richiesta di mediazione	Maggiore di 90%	127 su 128 richieste, entro lo standard = 99,2%
5	Promozione Inclusione Sociale	Protezione sociale e umanitaria	Tempestività	N° Risposte fornite entro 4 gg	Maggiore al 95%	11 su 11 risposte entro lo standard = 100%
		Etam	Tempestività	N° risposte fornite entro 15 gg sul totale delle domande di intervento ricevute	Maggiore del 95%	87 su 88 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%	23 su 23 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%
6	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%	32 gg = 100%
		1. Concessioni cimiteriali	Soddisfazione	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda completa e il momento della sepoltura: max 30 gg	100%	1220 su 1220 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%	Nessuna richiesta

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2013

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
7	Servizio polizia mortuaria	3. Esumazione-Estumulazione Straordinarie	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 10 gg	100%	209 su 249 pratiche entro lo standard = 84%
		4. Apertura Tomba di Famiglia	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 8 h lavorative	100%	117 su 123 pratiche entro lo standard = 95%
		5. Passaporto Mortuario	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 8 h lavorative	100%	38 su 47 pratiche entro lo standard = 80%
		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	100%	8 su 11 pratiche entro lo standard = 73 %
		8. Accoglimento in deroga ex artt 13/31 regolamento comunale di polizia mortuaria	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 30 gg	100%	100 su 101 pratiche entro lo standard = 99%
		9. Onoranze Speciali	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: Max 8 h lavorative	100%	8 su 8 pratiche entro lo standard = 100%
		10. Funerale di Povertà	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 7 gg	100%	11 su 22 pratiche entro lo standard = 50%
		11. Usabilità Tombe private	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 60 gg	100%	2 su 2 pratiche entro lo standard = 100 %
		12. Tumulazione Privilegiata	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 120 gg	100%	Nessuna richiesta
		13. Nullaosta dispersione ceneri in natura	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 90 gg	100%	155 su 160 pratiche entro lo standard = 97%
		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%	4 su 4 pratiche entro lo standard = 100%

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2013

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
8		15. Affidamento urna cineraria	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda completa e l'invio dell'autorizzazione/diniego: max 7 gg	100%	155 su 172 pratiche entro lo standard = 90%
		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%	1417 su 1417 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%	20 su 20 pratiche entro lo standard = 100%
	Servizio Anagrafe e Stato Civile	1. Cambi di abitazione	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione del cambio: max 2 gg lavorativi	100%	7.691 su 7.760 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%	5.330 su 5.387 pratiche entro lo standard = 99%
		3.1 Rilascio certificati anagrafici informatizzati	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento: immediato	100%	100% entro lo standard
		3.2 Rilascio certificati anagrafici storici compilati manualmente	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento: max 60 gg lavorativi	100%	3.760 su 3.825 certificati storici emessi: 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%	100% entro lo standard
		11. Rilascio di certificazioni di stato civile	Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del certificato/estratto allo sportello: immediato	100%	100% entro lo standard
		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 6 gg	100%	8.262 su 8.265 pratiche entro lo standard = 99%
		12. Rilascio autorizzazioni trasporto salme/resti mortali/ceneri	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio autorizzazione: max 30 gg	100%	4.087 su 4.087 entro lo standard = 100%

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2013

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
9		12. Rilascio autorizzazione alla dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione del defunto	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio autorizzazione: max 50 gg	100%	126 su 135 entro lo standard = 93%
		13. Rilascio attestati soggiorno permanente	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio attestati: max 30 gg	100%	Rilasciati 412 su 412 pratiche entro lo standard = 100%
	Elettoriale	Rilascio certificati per elettorale e leva	Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio: max 2 gg	100%	100% entro standard
			Tempestività	Tempo di risposta a un reclamo, max 6 gg gg	100%	Nessun reclamo
10	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	28 su 28 Servizi entro lo standard = 100%
			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
11	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	Tempestività	Tempo di attesa per ottenere il primo appuntamento: max 8 gg	100%	81% entro lo standard (scostamento del 19% rispetto al valore atteso poiché si è verificato un aumento notevole di altri colloqui (di supporto psicologico, vedi catalogo prodotti) mentre gli spazi disponibili per fare i colloqui sono rimasti inalterati)

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2013

N.	SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
12	Settore Inquilinato e Politiche della Residenza	Centro Antiviolenza	Affidabilità del servizio	Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste: Max 48 ore.	100%	1.800 su 1800 contatti o richieste entro lo standard = 100%
		Assegnazione alloggi	Puntualità	Pubblicazione della graduatoria definitiva e dei primi 180 nominativi per il bando ERP 2010. Pubblicazione della graduatoria definitiva del bando	Tempo medio non superiore ai 6 mesi	100% entro lo standard
			Tempestività	Intervallo di tempo fra la data del ricorso e la data di accoglimento o diniego.	Non superiore ai 45 giorni	100% entro lo standard 30 giorni in media
		Casi di rilevanza sociale	Tempestività	Tempo di attesa tra la richiesta di colloquio inoltrata dall'utente e l'appuntamento fissato dall'operatore	Non superiore ai 20 giorni* (standard previsto per i casi non classificati come emergenze)	100% entro lo standard
		Autorizzazione al subentro. Ampliamenti del nucleo familiare. Presenze transitorie. Presenze definitive. Decadenze dal diritto di occupazioni senza titolo	Tempestività	Intervallo di tempo fra la data della richiesta e la data di rilascio delle autorizzazioni di subentro, ampliamento del nucleo, ospitalità temporanea	Non superiore ai 45 giorni	100% entro lo standard