

| SETTORE | SERVIZIO EROGATO | INDICATORE | VALORE GARANTITO | VALORE REALIZZATO |
|---|--|---|--|-------------------|
| REPARTO COMMERCIO POLIZIA MUNICIPALE | Controllo della regolarità delle autorizzazioni | Tempo complessivo per attivazione controllo e risposta al cittadino a seguito di segnalazione | 20 giorni | 98,46% |
| REPARTO COMMERCIO POLIZIA MUNICIPALE | Controlli mirati a tutelare il consumatore (igiene, sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura) Controlli volti a garantire il leale e corretto svolgimento del commercio, per quanto riguarda la concorrenza tra le varie attività commerciali (orari, saldi, sconti, promozioni) | Numero verifiche d'ufficio su tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche, sulla base di pianificazione settimanale del servizio | 45 verifiche settimanali | 100,00% |
| REPARTO COMMERCIO POLIZIA MUNICIPALE | Controlli mirati a tutelare il consumatore (igiene, sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura) Controlli volti a garantire il leale e corretto svolgimento del commercio, per quanto riguarda la concorrenza tra le varie attività commerciali (orari, saldi, sconti, promozioni) | Numero di verifiche nei due periodi annuali in cui sono consentiti i saldi (dicembre-gennaio e giugno-luglio) nei 40 gg precedenti a tale tipologia di vendita. | 25 verifiche settimanali | 100,00% |
| SPORTELLO DEL CITTADINO | Informazione e Comunicazione | Tempo risposta email pervenute | n. 48 ORE | 100,00% |
| SPORTELLO DEL CITTADINO | Informazione e Comunicazione | Numero minimo di ore di apertura settimanale per ogni sportello | n. 20 ORE SETTIMANALI PER OGNI SPORTELLO | 100,00% |
| SPORTELLO DEL CITTADINO | Informazione e Comunicazione | Controllo sull' andamento delle segnalazioni fino a loro soluzione | n. 30 GIORNI | 100,00% |
| DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO | Autorizzazione commercio ambulante, concessione nostecci e Supporto e incentivazione alle iniziative di | Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta (presentata per via telematica tramite SUAP) | 45 giorni | 100,00% |
| DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO | coordinamento della promozione commerciale all'interno dei Centri Integrati di Via (CIV) | Tempo di rilascio delle concessioni di suolo pubblico dalla data di richiesta (presentata per via telematica tramite SUAP) | 30 giorni | 100,00% |
| DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO | Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto, sia coperti che su strada, e nei mercati all'ingrosso | Tempo di rilascio di autorizzazione/concessione dalla data di richiesta (presentata per via telematica tramite SUAP) | 45 giorni | 100,00% |
| DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO | Autorizzazione della somministrazione di alimenti e bevande in bar e ristoranti, circoli privati, fiere etc. | Percentuale di controlli entro i 60 giorni sulle SCIA presentate | 60 giorni ?? | 100,00% |
| | Autorizzazione esercizi di accoglienza come alberghi, bed & breakfast, agriturismi, etc. | | | |

| | | | | |
|--|---|---|--|---------|
| DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO | Commercio di vicinato (negozi), agenzie d'affari, distributori di carburante e vendite per corrispondenza e affini, acconciatori ed estetisti | Percentuale di controlli entro i 60 giorni sulle SCIA presentate | 0,8 | 55,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | CASSA | Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta | 30gg | 99,10% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | CASSA | Tempo consegna fotogrammi per transiti ZTL | 5gg | 100,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | CASSA | Tempo chiusura richieste di storno | 15gg | 99,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | CASSA | Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle richieste di rimborso | 45gg | 76,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | CASSA | Tempi di invio istanze annullamento all'ufficio contenzioso o altri uffici | 10gg | 100,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | CASSA | Tempi di risposta a richieste informazioni semplici su verbali o avvisi bonari | Tempo reale | 100,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | CASSA | Tempi di risposta a richieste informazioni complesse su verbali o avvisi bonari | 30gg | 99,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | RUOLI | Tempi di risposta a richieste informazioni semplici sulle cartelle esattoriali | Tempo reale | 100,00% |
| REPARTO CONTRAVVENZIONI POLIZIA MUNICIPALE | RUOLI | Tempi di risposta a richieste informazioni complesse sulle cartelle esattoriali | 30gg | 99,00% |
| ANAGRAFE | Rilascio carta d'identità | Tempo di consegna | Rilascio immediato | 100,00% |
| ANAGRAFE | Rilascio certificazione di anagrafe | Tempo di consegna | Rilascio immediato | 100,00% |
| ANAGRAFE | Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare | Tempo di consegna dalla richiesta | 14 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini residenti | Tempo di accesso alla banca dati | Da 1 a 7 giorni dalla conclusione della procedura amministrativa di autorizzazione | 100,00% |
| ANAGRAFE | Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici | Tempo di prenotazione | Immediato | 100,00% |
| ANAGRAFE | Iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altri Comuni, dall'U.E. e dall'estero. | Tempo di registrazione | 80 giorni | 100,00% |

| | | | | |
|--------------|--|--|---|---------|
| ANAGRAFE | Rilascio attestato di soggiorno a cittadini appartenenti all'U.E. a seguito nuove iscrizioni e già residenti | Tempo di consegna dalla richiesta | 30 giorni (già residenti) - 45 giorni (nuove iscrizioni) | 100,00% |
| ANAGRAFE | Aggiornamento anagrafico a seguito | Tempo di registrazione | 21 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale) | Tempo di cancellazione | 90 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Emigrazione all'estero di cittadini stranieri | Tempo di cancellazione | 5 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Cambio di abitazione | Tempo di registrazione | 2 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Variazioni anagrafiche | Tempo di registrazione | 2 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Emigrazione in altro Comune | Tempo di cancellazione | 5 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) | Tempo di iscrizione dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato | 2 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Assegnazione di numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazione di immobili | Tempo di assegnazione o diniego numeri civici | 40 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative | Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica cittadina | 10 giorni | 100,00% |
| ANAGRAFE | Attribuzione numerazione interna edifici | Tempo di inserimento del numero interno nella banca dati | immediato | 100,00% |
| ANAGRAFE | Rilascio tavole e stralci planimetrici e certificati relativi alle denominazioni stradali | Tempo di rilascio | Immediato per lo stralcio - 3 giorni per i certificati - 10 giorni per tavole | 100,00% |
| ANAGRAFE | Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati | Tempo di autenticazione | immediato | 100,00% |
| ANAGRAFE | Registro del testamento biologico | Tempo di registrazione | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso | Tempo di rilascio | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile | Tempo di prenotazione | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Dichiarazione di nascita | Tempo di redazione dell'atto | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Riconoscimento di figlio naturale | Tempo di redazione dell'atto | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Riconoscimento prenatale | Tempo di redazione dell'atto | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciata e/o Consolato) | Tempo di trascrizione | 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | 100,00% |

| | | | | |
|--------------|---|--|--|---------|
| STATO CIVILE | Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni | Tempo di trascrizione | 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | 100,00% |
| STATO CIVILE | Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome, pervenuto dal Ministero dell'Interno a dalla Prefettura | Tempo di trascrizione | 30 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana | Tempo di trascrizione dell'atto | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Dichiarazione riacquisto cittadinanza italiana per rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera | Tempo di completamento istruttoria | 30 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età | Tempo di completamento istruttoria | 30 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana | Tempo di completamento istruttoria | 15 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero | Tempo di completamento istruttoria | 30 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Pubblicazione di matrimonio | Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line | 11 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Celebrazione del matrimonio civile | Numero sedi di celebrazione | 5 | 100,00% |
| STATO CIVILE | Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso | Tempo di rilascio | 11 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Trascrizione matrimonio religioso | Tempo di trascrizione | 2 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da Ambasciate/Consolati | Tempo di trascrizione | 30 giorni | 100,00% |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|---------|
| STATO CIVILE | Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio | Tempo di annotazione | 2 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio | Tempo di annotazione | 2 giorni | 100,00% |
| STATO CIVILE | Denuncia di morte (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri) | Tempo di ricezione | Immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Rilascio autorizzazione cremazione | Tempo di rilascio | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Rilascio autorizzazione affido ceneri | Tempo di rilascio | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Rilascio autorizzazione dispersione ceneri | Tempo di rilascio | immediato | 100,00% |
| STATO CIVILE | Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati | Tempo di trascrizione | 30 giorni | 100,00% |
| ELETTORALE | Iscrizione negli Albi degli Scrutatori, Presidenti di Seggio e Giudici Popolari | Tempo di ricezione | Immediato | 100,00% |
| ELETTORALE | Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto | Tempo di spedizione della cartolina di avviso dello svolgimento di elezioni amministrative ed europee | 30 giorni prima delle consultazioni elettorali | 100,00% |
| ELETTORALE | Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali e Municipali | Tempo di affissione del manifesto indicante la documentazione da presentare | 90 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Parlamento Europeo | 100,00% |
| ELETTORALE | | | 40 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Comune e i Municipi | |
| ELETTORALE | Consegna tessere elettorali | Tempo di consegna | Entro la settimana antecedente le consultazioni | 100,00% |
| ELETTORALE | Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva presso le 16 sedi territoriali | Tempo di rilascio | Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni | 100,00% |
| ELETTORALE | Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali | Tempo di rilascio | 24 ore per le candidature | 100,00% |
| ELETTORALE | | | 48 ore per le richieste referendarie | |

| | | | | | |
|------------------------------|--|---|--|---|--|
| ELETTORALE | Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto | Tipologie agevolate di voto | | voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore; voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità; assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione | 100,00% |
| ELETTORALE | Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare | Tempo di consegna | | immediato | 100,00% |
| SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO | Consulenze bibliografiche complesse | Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione | Massimo 8 giorni | | rilascio entro i 10 gg realizzato nel 100 % dei casi |
| SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO | Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate | Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione | Massimo 8 giorni | | rilascio entro i 10 gg realizzato nel 100 % dei casi |
| SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO | Acquisti bibliografici su richiesta degli utenti ("Desiderata") | Percentuale di opere acquistate sul totale del budget per l'anno 2012 | Garanzia di utilizzo del 20% per acquisto "desiderata" | | Percentuale delle risorse finanziarie disponibili nell'anno 2012 spese per acquisto "desiderata": 58,50% |
| SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO | Possibilità per l'utente di richiedere alla biblioteca l'acquisto di opere non presenti a catalogo | | | | |
| SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO | Aggiornamento del patrimonio bibliografico Acquisizione novità editoriali e svecchiamento del materiale consultabile | a) numero nuove pubblicazioni acquisite b) numero pubblicazioni desuete eliminate dagli scaffali | a) 15.000 b) 5.000 | | a) n. 15.391 (2.897 acquisti; 12.494 doni) b) n. 3.671 |
| DIREZIONE STATISTICA | Diffusione di dati statistici ed elaborazioni tematiche | Numero di pubblicazioni annuali su sito web | | 9 | 100,00% |
| DIREZIONE STATISTICA | Diffusione di dati statistici ed elaborazioni tematiche | Rispetto del calendario di pubblicazione, consultabile sul portale della statistica | | Rispetto del calendario | 100,00% |
| DIREZIONE STATISTICA | Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino | Tempo di risposta | | 5 giorni lavorativi per dati disponibili presso la direzione; per estrapolazione a cura dei Sistemi Informativi: inoltro della richiesta dati entro 2 giorni lavorativi | 100,00% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---------|
| DIREZIONE STATISTICA | Controllo della legittimità e corretta attività dei rilevatori ISTAT e dei rilevatori interni alla Civica Amministrazione | Tempo di risposta alla richiesta di controllo identità del rilevatore | In tempo reale | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Informazioni, assistenza fiscale, modulistica | Tempo d'attesa allo sportello | 40 minuti nei 30 gg. antecedenti le scadenze ICI 20 minuti negli altri periodi | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | | Tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail e fax | 15 gg. | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Informazioni e chiarimenti su avvisi di accertamento e cartelle a ruolo ICI | Tempo d'attesa allo sportello | Massimo 30 minuti | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Rimborso ICI ordinario e con compensazione art. 10 - comma 5 Regolamento comunale in materia di ICI | Tempo conclusione istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta | 180 gg. | 48,10% |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Chiarimenti sull'applicazione della normativa ICI per casi concreti e personali - Istanze di interpello | Tempo di risposta dalla presentazione della richiesta | massimo 120 gg. In caso di mancata risposta entro 120 gg. si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Istruttoria di istanze su avvisi di accertamento ICI (autotutela, rateizzazioni) | Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza | 30 gg. - in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 gg., il termine può aumentare fino a 120 gg. Autotutele 100% Rateizzazioni 100% | |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Istruttoria di istanze su cartelle di pagamento ICI (autotutela, sospensive) | Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza | 30 gg. - in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 gg., il termine può aumentare fino a 120 gg. | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---------|
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Richieste di accesso, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, non collegate a procedimenti tributari | Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza | 30 giorni - in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 gg., il termine può aumentare fino a 120 gg. | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI | Rimborso ICI ordinario e con compensazione art. 10 - comma 5 Regolamento comunale in materia di ICI (azione di miglioramento) | Tempo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta | Evasione del 33% delle richieste di rimborso relative a istanze arretrate presentate prima dell'1/1/2011 | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | GARANZIA DELLA FORNITURA DEL MENU GIORNALIERO STABILITO | Garanzia menu previsto | 0,92 | 95.35 % |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | GARANZIA DELLA DIETA CODIFICATA | Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta | Entro 5 gg | 100,00% |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | GARANZIA DEI CONTROLLI | Numero di controlli annuali | n. 1600 + 600 analisi | 2229 |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | PUNTUALITÀ DEL PRANZO SERVITO | Limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita rispetto all'orario di inizio dei pasti in vigore nella singola scuola | max 15 min | 99.99% |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | PERIODICITÀ DEGLI INCONTRI CON LE COMMISSIONI MENSA SCOLASTICHE: 3 PER CIASCUN MUNICIPIO, EDUCAZIONE | N. incontri annuali con l'utenza | 3 per ciascun Municipio (totale 27), della durata di 2/3 ore ciascuno | 41 |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | ALIMENTARE: ATTIVITÀ DI IMPATTO AMBIENTALE: VEICOLI UTILIZZATI PER IL TRASPORTO DEI PASTI | Numero di attività annuali | 9 (1 per ciascun municipio) | 25 |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | IMPATTO AMBIENTALE:UTILIZZO POSATE IN ACCIAIO | percentuale di veicoli a basso impatto ambientale | Almeno il 50% | 68,00% |
| DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE - RISTORAZIONE SCOLASTICA | IMPATTO AMBIENTALE:UTILIZZO POSATE IN ACCIAIO | Numero sedi veicolate che utilizzano posate in acciaio | 9 (1 per ciascun municipio) | 24 |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | ACCOGLIENZA AL NIDO | Termine entro il quale viene comunicato alle famiglie il calendario degli inserimenti | Entro 10 settembre | 90,30% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | | Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare | Entro il 30 novembre | 91,90% |

| | | | | |
|---|--|--|--|---------------------------------|
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | ACCOGLIENZA ALLA SCUOLA INFANZIA | Termine entro il quale viene comunicato alle famiglie il calendario degli inserimenti | Entro 10 settembre | 88,40% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | ACCOGLIENZA ALLA SCUOLA INFANZIA | Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare | Entro 30 settembre | 77,60% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | ACCOGLIENZA AL NIDO E ALLA SCUOLA INFANZIA | Livello di soddisfazione degli utenti | Almeno 80% di utenti soddisfatti | 92% nidi 89% scuole infanzia |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | PROGETTAZIONE EDUCATIVA | Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie | Entro dicembre | 94,40% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | PROGETTAZIONE EDUCATIVA | Termine per la verifica del progetto educativo | Entro giugno | 100,00% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | TRASPARENZA E ACCESSO | Pubblicazione on line della graduatoria | Da 10 a 15 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni | 100,00% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | TRASPARENZA E ACCESSO | Aggiornamento on line della graduatoria | Ogni 7 giorni | 100,00% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | TRASPARENZA E ACCESSO | Ore di apertura degli uffici territoriali preposti alle iscrizioni | 10 ore settimanali per l'intero anno scolastico | 100,00% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | COMUNICAZIONE | Numero riunioni con i genitori | 3 all'anno | 100% nido 94,1% scuole infanzia |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | COMUNICAZIONE | Numero colloqui individuali programmati con i genitori | 2 all'anno | 100,00% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PEDAGOGICA | Numero di ore di formazione per ogni educatrice /insegnante, comprese le educatrici dei servizi accreditati, convenzionati | 30 ore/anno per nidi e scuole infanzia comunali 20 ore/anno | 100,00% |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|---------|
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PEDAGOGICA | | per i servizi accreditati e/o convenzionati | 93,00% |
| SISTEMA EDUCATIVO INTEGRATO DEI SERVIZI AI BAMBINI 0/6 ANNI | SERVIZI EDUCATIVI ACCREDITATI | Numero di visite da parte del gruppo tecnico per verifica standard | 1 verifica per anno scolastico/struttura | 100,00% |