



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Servizio Programmazione,
Controllo di Gestione,
Contabilità Analitica e Organizzazione,
Sviluppo Risorse Umane, Sistema Qualità

All. D

Indicatori di Performance e Standard dei Servizi 2025

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. Reti di comunità

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

24. Urbanistica

25. Edilizia

26. Imprese

27. Distretto urbano del commercio

Servizi ambientali e di mobilità

28. Ambiente e impianti termici

29. Ecologia

30. Ciclo Rifiuti

31. Animali

32. Area Vasta

33. Verde

34. Manutenzione strade

35. Sosta e varchi

36. Manomissioni suolo pubblico

Servizi museali e culturali

37. Museo Civico, Archeologico, Civiltà Contadina, Storia Naturale

38. Biblioteche

39. Musica ed Eventi

40. Turismo

41. Distretto Culturale – UNESCO

Servizi relativi al patrimonio della città

42. Patrimonio

43. Patrimonio di terzi

44. Gestione ERP

45. Manutenzione sedi istituzionali, musei, ERP

46. Manutenzione edilizia scolastica, sportiva, cimiteriale

47. Manutenzione impianti del patrimonio edilizio

48. Progettazione

Servizi Consiglio, Giunta Comunale e Partecipate

- 49. Consiglio Comunale
- 50. Giunta Comunale
- 51. Partecipate
- 52. Ricognizione partecipate e Servizi Pubblici Locali

Servizi finanziari

- 53. Gestione contabilità e bilancio
- 54. Entrate
- 55. Impegni
- 56. Spesa
- 57. Contabilità economico-patrimoniale

Servizi tributari

- 58. Recupero evasione e elusione fiscale
- 59. Tributi

Servizi del personale

- 60. Organizzazione – Formazione - Qualità
- 61. Gestione risorse umane
- 62. Gestione finanziaria risorse umane – Spesa
- 63. Gestione finanziaria risorse umane – Entrata
- 64. Gestione stipendi e previdenza
- 65. Tirocini

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

- 66. Comunicazione esterna
- 67. Corrispondenza e protocollo informatico
- 68. Contratti e avvocatura

Servizi economato

- 69. Allestimenti
- 70. Provveditorato

Servizi informatici

- 71. Sistema informativo territoriale
- 72. ICT e Agenda Digitale

Servizi amministrativi

- 73. Consulenza giuridico amministrativa sugli appalti
- 74. Gestione procedura di gara
- 75. Bandi, Sviluppo territorio, Cooperazione internazionale, Servizi di supporto

SERVIZIO	POLIZIA STRADALE E INFORTUNISTICA
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di servizio di polizia stradale e infortunistica/numero ore attività complessiva)*100	>33%	38,49%	34,29%	30,31%	35,62%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/polizia-locale-unita-operativa-pronto-intervento-polizia-stradale	Aggiornamento pagine web - si /no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/certificazione-iso-90012015-comune-cremona	certificazione ISO9001 - aggiornamento si/no	Si	Si	Si	Si	Si
		Grado di controlli sul trasporto merci	Numero controlli a vettori internazionali di merci/numero totale controlli merci*100	> 40%	34,34%	30,43%	40,74%	34,62%
		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	> 70%	81,40%	78,22%	61,03%	72,73%
Tempestività	Tempo medio completamento rapporto sinistri	n. di giorni intercorrenti tra rilievo del sinistro e completamento del rapporto	Max 3 gg.	1,84	3,00	3,00	2,00	
EFFICIENZA	Tecnica	Interventi su richiesta diretta dei cittadini alla Centrale Operativa	n. interventi/n. addetti unità polizia stradale	240	252,75	255,86	286,07	337,03
	Economica	Riduzione dei costi per acquisto nuove attrezzature	finanziamenti bando regionale	17.000,00 €	0,00 €	0,00 €	20.000,00 €	20.000,00 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	CENTRALE OPERATIVA E VIDEOSORVEGLIANZA
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura del Servizio	(Numero di ore di servizio di centrale operativa e videosorveglianza/numero ore attività complessiva)*100	>12%	11,29%	11,10%	10,17%	10,32%
		Grado di adesione alle richieste delle Forze dell'ordine	n. risposte accesso videosorveglianza/ n. richieste accesso *100	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/polizia-locale-centrale-operativa	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/certificazione-iso-90012015-comune-cremona	certificazione ISO9001 - aggiornamento si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di evasione delle richieste pervenute	n. richieste evase/ n. pervenute *100	> 70%	88,55%	79,24%	76,20%	74,70%
	Tempestività	Tempo medio di intervento della centrale operativa.	n. minuti intercorrenti tra chiamata dei cittadini alla Centrale Operativa e arrivo sul posto.	≤ 25'	19'	25'51"	16' 28"	15' 28"
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza centrale operativa	n. accessi centrale operativa/n. addetti	1.100	1152	2055	2086,2	2157
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	POLIZIA PROSSIMITA'
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio	(Numero di ore di Polizia di Prossimità/numero ore attività complessiva)*100	> 10%	8,44%	8,34%	10,65%	13,33%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/polizia-locale-unita-operativa-polizia-prossimita-vigili-quartiere-polizia	Aggiornamento pagina web - Vigili di quartiere: si - no	Si	Si	No	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/polizia-prossimita-vigili-quartiere	Aggiornamento pagina web - Punti di ascolto nei quartieri: si - no	Si	Si	No	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/comitati-quartiere	Aggiornamento pagina web - Comitati di quartiere: si - no	Si	Si	No	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/certificazione-iso-90012015-comune-cremona	certificazione ISO9001	Si	Si	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	Numero di casi complessi trattati/n. casi totali*100 (formula modificata dal 2022)	≥70%	87,66%	70,68%	63,59%	76,61%
		Attività di controllo anagrafico	numero casi di residenze e cancellazioni trattati	≥ 4.500	5.172	5.698	5.550	5.872
		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 dal 2022)	≥ 2,5%	3,54%	2,37%	2,21%	2,33%
EFFICIENZA	Tecnica	/	/	/	/	/	/	/
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati*100	≥ 80%	Nd	Nd	Nd	Nd	
	Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a mediamente / totale compilati*100	>70%	Nd	Nd	Nd	Nd	

SERVIZIO	SANZIONI E CONTENZIOSO
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio ufficio sanzioni e contenzioso	(Numero di ore di servizio/numero di ore attività complessive)*100	> 7%	7,53%	7,51%	9,80%	8,81%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/polizia-locale-unita-operativa-sanzioni-contenzioso-varchi-sportello-unico	Aggiornamento pagina web - U. O. Attività Sanzionatoria, Varchi e Contenzioso - Polizia Locale : si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/pagamenti-al-comune	Aggiornamento pagina web - Sportello delle riscossioni: si - no	Si	Si	No	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/certificazione-iso-90012015-comune-cremona	certificazione ISO9001 - aggiornamento si-no	Si	Si	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%	98,78%	97,93%	98,04%	94,19%
		Grado di postalizzazione inferiore al limite normativo del Codice della Strada previsto in 90 gg.	Atti postalizzati entro 25 gg/totale atti postalizzati*100	> 70%	82,14%	68,47%	58,55%	70,62%
	Tempestività	Tempestività procedimenti di postalizzazione	n. giorni intercorrenti dalla data accertamento alla data di postalizzazione	≤ 25 gg	18,14	22,54	25,77	20,41
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza del servizio di accertamento	sanzioni elevate annualmente/n.addetti all'accertamento	550	587,95	742,48	739,52	597
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione (somministrati presso Sportello Unico di Polizia Locale)	n.questionari compilati/numero questionari somministrati*100	≥ 95%	93%	95%	97%	98%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a buono/questionari compilati*100	> 80%	98%	98%	97%	98%

SERVIZIO	POLIZIA COMMERCIALE
Responsabile	Iubini Luca

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura del servizio di Polizia commerciale	(Numero di ore di servizio/numero di ore attività complessive)*100	> 3%	4,02%	3,27%	4,90%	4,43%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/polizia-locale-ufficio-polizia-commerciale	Aggiornamento pagina web - Ufficio di Polizia Commerciale - Polizia Locale: si - no	Si	Si	No	Si	Si
	Tecnica	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/certificazione-iso-90012015-comune-cremona	certificazione ISO9001: aggiornamento si - no	Si	Si	No	Si	Si
		Grado di contrasto in ordine alla normativa inerente i c.d. apparecchi di intrettenimento art. 110 TULPS	Numero di verifiche sulle slot machine/numero di verifiche complessive * 100	> 10%	/	/	/	10,95%
		Rapporti dei consumi energetici al Settore Economato (da comunicazione mensile a esigenza comunicazione annuale)	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	2	2	2
		Grado di verifica orari di utilizzo slot machine	(n. irregolari/n. controlli)*100	> 15%	33,33%	0,00%	61%	33,33%
	Tempestività	Evasione dei "rapporti di mercato"	n. giorni intercorrenti tra l'emissione del rapporto e l'invio all'ufficio Commercio	≤ 5	5	5	5	5
EFFICIENZA	Tecnica	Richieste sulla sorvegliabilità dei P.E. richiesta dallo Sportello Unico	n. sopralluoghi effettuati/n. richieste di sopralluogo *100	> 90%	100%	68%	71%	100,00%
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n.questionari compilati/numero questionari somministrati	>80%	96,25%	100,00%	n.d.	n.d.
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer satisfaction superiori a "mediamente" su una % del campione di utenti	>70%	75,32%	77,63%	n.d.	n.d.

SERVIZIO	ANAGRAFE
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura richieste Carta di Identità	numero di carte di identità rilasciate a fine anno/residenti a inizio anno	> 10%	13,59%	14,17%	13,84%	12,64%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/node/420872	Aggiornamento pagina - Ufficio anagrafe web: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://sportellotelematico.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web - Sportello telematico polifunzionale: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://sportelloanagrafe.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web - Sportello online: si - no	Si	Si	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%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/certificazione-iso-90012015-comune-cremona	certificazione ISO9001 - aggiornamento si/no	Si	Si	Si	Si	Si
		Grado di decertificazione attuato nel Servizio	N. iscrizioni anagrafiche on line / istanze iscrizione anagrafica * 100	> 38%	41,81%	50,06%	40,48%	43,26%
		Grado dematerializzazione certificati		> 58%	24,18%	60,44%	63,67%	61,49%
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	30	30	30	30	
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di efficienza	n. carte identità rilasciate/numero addetti al rilascio C.I.	> 2000	2.407	2.008	2.475	2260
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	> 10%	10,22%	4,82%	27,20%	21,20%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi di customer superiori a 3 (scala da 1 a5) / totale dei questionari consegnati * 100	> 95%	84,78%	87,80%	95,58%	96,22%

SERVIZIO	STATO CIVILE
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura registrazione eventi di morte di residenti	Numero registrazione eventi di morte /Numero Residenti all'inizio anno *100	> 2%	2,56%	2,20%	2,33%	2,31%
QUALITA'	Accessibilità	https://sportelloanagrafe.comune.cremona.it/	Aggiornamento pagina web - Portale servizi demografici online: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	Rettifica Atti	N. Atti rettificati / n. atti formati * 100	< 1%	0,92%	0,49%	0,80%	0,44%
		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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Grado dematerializzazione certificati stato civile	N. certificati stato civile emessi in formato digitale /N. certificati stato civili dematerializzabili emessi * 100	> 75%	76,00%	82,39%	68,50%	37,93%
	Tempestività	/	/	/	/	/	/	/
EFFICIENZA	Tecnica	Grado efficienza	n. registrazione atti stato civile /n. addetti alla registrazione	> 650	1034,25	773,2	661,5	675,33
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	> 10%	18,40%	15,49%	18,80%	38,00%
		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%	93,47%	77,21%	95,74%	94,73%

SERVIZIO	ELETTORALE
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura richieste tessere elettorali	n. di tessere elettorali /n. elettori iscritti a inizio anno *100	> 5%	11,14%	5,25%	9,48%	4,86%
		Iscrizione nelle liste elettorali	Numero variazioni nelle liste elettorali / Numero Comunicazioni Anagrafiche * 100	> 98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Certificati elettorali	N° certificati elettorali rilasciati / N° certificati elettorali richiesti * 100	> 99%	100,00%	100,00%	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	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero ricorsi alla Commissione Elettorale Circondariale/ numero variazioni liste elettorali*100	< 2%	0	0	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	immediato	immediato
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Appuntamenti tramite agenda elettronica	Numero appuntamenti in Agenda elettronica / Numero tessere elettorali rilasciate	> 30%	31,72%	61,11%	39,45%	61,81%
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	ASILI NIDO
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di posti occupati	(N. posti occupati/ N. posti disponibili)*100	> 95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Grado di disponibilità posti	numero posti nuovi assegnabili / numero domande iscrizione ricevute agli atti *100	≥ 50%	50,97%	63,42%	75,88%	82,93%
		Numero degli ambientamenti partecipati	n. ambientamenti partecipati/n.ambientamenti totale *100	≥ 90%	/	/	/	100,00%
		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%	21,45%	22,23%	23,74%	24,22%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/asilo-nido-comunale-informazioni-generalì e successive	Aggiornamento pagina web - Nido: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	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	122	125
		Grado di domande pervenute telematicamente	Numero di domande pervenute con modalità telematica / numero di domande totali *100	> 90%	97,01%	100,00%	99,59%	97,45%
		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	≥ 205	219	220	210	212
		Grado di garanzia della continuità educativa	(Numero insegnanti di sezione che sono variate durante l'anno scolastico/ numero insegnanti di sezione complessivo)*100	< 10%	0%	0%	0%	0,00%
		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*100	> 10%	10,82%	11,65%	12,24%	12,00%
		Formazione Continua	N. ore di partecipazione di ciascuna educatrice ad iniziative di aggiornamento e formazione in un anno scolastico	≥20	20	20	20	28,55
		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	≤ 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	10,05	14	11,05	13,5

SERVIZIO	ASILI NIDO
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
EFFICIENZA	Tecnica	Efficienza iscrizioni	Numero iscrizioni/numero addetti	> 220	268	266	245	275
		Rapporto medio operatore / bambino sezione "lattanti"	Numero dei bambini iscritti / N. educatori in servizio sulle sezioni lattanti presso le 4 strutture	≤ 7	6,87	5,66	4,67	4,67
		Rapporto medio operatore / bambino per le sezioni "miste" "mezzani" o "grandi"	Numero dei bambini iscritti nelle sezioni "non lattanti" / N. educatori "non lattanti" in servizio presso le 4 strutture	≤ 8	6,85	7,87	7,61	5,66
	Economica	Grado di copertura delle spese con entrate da tariffe	(entrate da tariffe /spesa totale del servizio) *100	> 20%	24,92%	27,18%	28,52%	26,91%
		Spesa annua per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	< 10.000€	8.569,00 €	9.082,60 €	8.569,93 €	€ 9.904,63
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%	60,40%%	72,67%	68,22%	76,16%	
	Customer satisfaction per asilo nido- livello percentuale di soddisfazione complessiva	risposte positive/totale risposte *100	> 90%	99,18%	96,15%	94,52%	98,47%	

SERVIZIO	SCUOLE INFANZIA
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura dei posti	(N. posti occupati/ N. posti disponibili)*100	> 90%	95,92%	98,74%	98,12%	93,35%
		Grado di copertura posti assegnabili (anni 3)	numero posti nuovi assegnabili / numero domande iscrizione ricevute agli atti *100	> 90%	96,37%	92,88%	90,44%	93,80%
		Grado di copertura del servizio "Scuole infanzia comunale, statale, paritaria non comunale"	n. totale bambini iscritti / domanda potenziale complessiva del territorio comunale	> 95%	97,24%	98,52%	96,99%	95,96%
		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	47	19	16	5
		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	0	0
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/scuola-per-linfanzia-comunale-informazioni-generalisuccessive	Aggiornamento pagina web - infanzia: si - no	Si	Si	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	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	200	195	197
		Numero giorni di apertura dello sportello (in presenza) iscrizioni ai fini dell'inserimento in graduatoria	Numero giorni	≥ 15	23	16	17	24
		Numero di giorni in cui è possibile l'iscrizione on line ai fini dell'inserimento in graduatoria	Numero giorni	≥ 20	32	22	24	24
		Numero giorni di apertura dello sportello iscrizioni in cui le domande vengono accolte in ordine in base alla data di ricezione	Numero giorni	≥ 200	228	233	236	226
		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%	10,16%	10,30%	10,23%	10,39%
		Formazione Continua	N. ore di partecipazione di ciascuna educatrice ad iniziative di aggiornamento e formazione in un anno scolastico	≥ 20	20	20	20	27,4

SERVIZIO	SCUOLE INFANZIA
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
	<i>Tempestività</i>	Tempistiche annuali per aggiornamento del PTOF	entro il mese di	entro gennaio	entro gennaio	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	≤ 60	35	35	41	39
		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	≤ 3 gg	≤ 3 gg	≤ 3 gg	≤ 3 gg	≤ 3 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Percentuale di bambini dimessi dalla famiglia	(N. bambini dimessi dalla famiglia / n. iscritti totale) *100	< 5%	2,74%	1,83%	1,77%	1,08%
		Percentuale di bambini dimessi d'ufficio	(N. bambini dimessi d'ufficio dal servizio / n. iscritti totale) *100	< 3%	0,96%	0,42%	0,29%	0,93%
		Rapporto bambini / operatore	Numero dei bambini iscritti / N. educatori di sezione in servizio presso le 9 strutture	≤ 13	11,95	12,2	12,11	11,53
	<i>Economica</i>	Spesa per bambino	Spesa totale annua del servizio / N. bambini iscritti	< 10.000€	6.884,91 €	7.329,43 €	7.410,86 €	€ 8.235,87
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Customer satisfaction per scuole infanzia - Grado di copertura del campione	n famiglie che hanno compilato i questionari di customer / n famiglie iscritte al servizio *100	> 50%	54,60%	62,17%	57,09%	50,50%
		Customer satisfaction per scuole infanzia - livello percentuale di soddisfazione complessiva	risposte positive/totali risposte *100	> 90%	92,71%	93,89%	93,91%	92,89%

SERVIZIO	SCUOLE INFANZIA STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di utenti iscritti al servizio	numero utenti iscritti al servizio / numero utenti iscritti alla scuola*100	> 90%	97,20%	96,96%	95,50%	97,33%
		Percentuale di diete speciali erogate	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	> 8 %	13,22%	11,97%	13,23%	15,11%
		Numero medio di pasti prodotto giornalmente	(numero pasti prodotti nei 10 mesi di apertura del servizio)/numero di giorni di apertura	≥ 290	297	312	297	296
		Numero di giorni di funzionamento del servizio	Numero giorni di funzionamento del servizio all'interno dell'anno	> 175	183	189	189	182
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/ristorazione-scolastica-scuole-infanzia-statali-primarie-statali-informazioni	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/servizi/ristorazione-scolastica-scuole-infanzia-comunali-scuole-infanzia-statali-scuole-0	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	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%	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	Si	Si
		Utilizzo di cereali integrali (pasta, riso, miglio, etc.)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	Si	Si	Si	Si
		Piatti a base di legumi (non devono essere proposti come contorno)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	Si	Si	Si	Si
		Piatti a base di carne bianca	Frequenza di somministrazione	non oltre 2 volta alla settimana variandone la tipologia	Si	Si	Si	Si
		Piatti a base di carne rossa	Frequenza di somministrazione	Presenti non oltre una volta al mese	Si	Si	Si	Si

SERVIZIO	SCUOLE INFANZIA STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
		Piatti a base di pesce	Frequenza di somministrazione	> 4 volte al mese	Si	Si	Si	Si
		Secondi piatti a base di uova	Frequenza di somministrazione	≤2 volte al mese	Si	Si	Si	Si
		Secondi piatti a base esclusivamente di formaggio	Frequenza di somministrazione	non presenti	No	No	No	No
		Presenza di pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)	Frequenza di somministrazione	ogni giorno	Si	Si	Si	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	≤ 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	≤ 3	≤ 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo di prodotti biologici	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	60%	70%	70%	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%	65,89%	78,15%	81,60%	78,61%
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	≥ 95%	non rilevato	non rilevato	non rilevato	100,00%
		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	non rilevato	78%

SERVIZIO	SCUOLE PRIMARIE STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Percentuale di utenti iscritti al servizio	numero utenti iscritti al servizio / numero utenti iscritti alla scuola	≥90%	98,84%	99,04%	99,13%	99,39%
		N. diete speciali sul totale degli iscritti	(N. diete speciali/ n. iscritti) * 100	>10%	14,92%	17,76%	16,03%	17,79%
		Numero medio di pasti prodotto giornalmente	(numero pasti prodotti nei 10 mesi di apertura del servizio)/numero di giorni di apertura	2.100	2.064	2.168	2.189	2201
QUALITA'	Accessibilità	Numero di giorni di funzionamento del servizio	Numero giorni di funzionamento del servizio all'interno dell'anno	≥160	164	168	169	161
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/ristorazione-scolastica-scuole-infanzia-statali-primarie-statali-informazioni	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/servizi/ristorazione-scolastica-scuole-infanzia-comunali-scuole-infanzia-statali-scuole-0	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	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%	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	Si	Si
		Utilizzo di cereali integrali (pasta, riso, miglio, etc.)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	Si	Si	Si	Si
		Piatti a base di legumi (non devono essere proposti come contorno)	Frequenza di somministrazione	presenti almeno 1 volta alla settimana	Si	Si	Si	Si
		Piatti a base di carne bianca	Frequenza di somministrazione	non oltre 2 volta alla settimana variandone la tipologia	Si	Si	Si	Si

SERVIZIO	SCUOLE PRIMARIE STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
Responsabile	Bardelli Silvia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
		Piatti a base di carne rossa	Frequenza di somministrazione	Presenti non oltre una volta al mese	Si	Si	Si	Si
		Piatti a base di pesce	Frequenza di somministrazione	> 4 volte al mese	Si	Si	Si	Si
		Secondi piatti a base di uova	Frequenza di somministrazione	<= 2 volte al mese	Si	Si	Si	Si
		Secondi piatti a base esclusivamente di formaggio	Frequenza di somministrazione	non presenti	No	No	No	No
		Presenza di pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)	Frequenza di somministrazione	ogni giorno	Si	Si	Si	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	≤ 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	≤ 3	≤ 3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo di prodotti biologici	percentuale di ingredienti biologici nei pasti serviti	> 60%	70%	70%	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%	83,41%	80,36%	81,67%	77,10%
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%	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	> 70%	75%	75%	73%	100%

SERVIZIO	DISABILITA'
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	96%	98%	100,00%	100,00%
		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%	95,60%	96%	97%	96%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/taxonomy/term/433	Aggiornamento pagina web - Settore Politiche Sociali: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://welfarecremona.it/cremona/servizi	Aggiornamento pagina web - WelfareXCremona: si - no	Si	Si	Si	Si	No
		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	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%	86%	18%	29%	22%
	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	5 giorni	5 giorni	5 giorni	2 mesi
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	83	86	84	99
		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	51	31	32	23
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ al 5%	-11%	-17%	14,90%	-10,18%
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%	79%	86%	93%	/
		Incremento del rapporto tra i progetti trasporto "scolastico" 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%	9%	-6%	22%	15%

SERVIZIO	MINORI E FAMIGLIE
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITÀ		Grado di copertura delle domande relative al servizio "minori e famiglie"	(N° di progetti realizzati/n° di domande pervenute)*100	> 95%	95,40%	97%	97%	98%
		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%	73%	60%	79%	71%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/centro-locale-parita	Aggiornamento pagina web - Centro Locale di Parità: si - no	Sì	Sì	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	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizio-sociale-territorio	Aggiornamento pagina web - Servizio Sociale di Territorio: si - no	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/amministrazione/settore-politiche-sociali	Aggiornamento pagina web - Settore Politiche Sociali: si - no	Sì	Sì	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%	82%	38%	41,00%	36,00%
Tempestività	Tempo di risposta alla domanda di intervento in favore di minori e famiglie	N° di giorni intercorsi tra domanda e risposta	≤ 30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 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	68	71	127	95
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≤ al 5%	-28%	29%	-27%	-2%
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%	21%	5%	24%	-25%

SERVIZIO	ANZIANI
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	100%	100%	100%
QUALITÀ	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/settore-politiche-sociali	Aggiornamento pagina generale web	Sì	/	/	Sì	Sì
		https://www.comune.cremona.it/servizi/hcp-home-care-premium	servizio HCP – assistenza per ex pubblici dipendenti e loro parenti	Sì	/	/	Sì	Sì
		https://sportellotelematico.comune.cremona.it/document%3As_italia%3Aassistenza.persona%3Bassistenza.domiciliare%3Bdomanda	Sportello telematico per fare domanda di SAD	Sì	/	/	Sì	No
		https://www.comune.cremona.it/amministrazione/pois-porta-informativa-dei-servizi-sociali-porta-unitaria-accesso	Aggiornamento pagina web - Pois: si - no	Sì	/	/	Sì	Sì
		https://cosperscoop.servizi-category/sad-servizio-assistenza-domiciliare/	Aggiornamento pagina web - SAAP (Servizio di Assistenza per l'Autonomia Personale): si - no	Sì	Sì	/	Sì	No
	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%	50%	31%	18%	27%
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	5 giorni	5 giorni	5 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	73	52,5	53	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%	7%	-0,4%	19%	-13%
	Economica	Minimizzazione dei costi di erogazione del servizio	[(Spesa anno in corso-spesa anno precedente)/spesa anno precedente]*100	≥ 5%	1,80%	-10%	7,00%	-14,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/	/	

SERVIZIO	INFORMAGIOVANI
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Livello di realizzazione della consulenza orientativa individuale e di gruppo - area formazione - soddisfatte	(n. ore di consulenza orientativa soddisfatte/n. ore di consulenza orientativa richieste)*100	≥ 95% delle richieste	97,96%	95,25%	97,37%	98,81%
		Livello di realizzazione della consulenza orientativa individuale e di gruppo - area lavoro - soddisfatte	(n. ore di consulenza orientativa soddisfatte/n. ore di consulenza orientativa richieste)*100	≥ 95% delle richieste	96,98%	97,17%	96,79%	98,71%
		N. cv in Talent Hub	N. curricula inseriti da parte degli utenti	≥ 20.000	20.073	20.746	29.992	32.019
		Ricerca profili in Talent Hub	n. di profili utenti scaricati/salvati dal talent bank sulle pagine aziendali	≥ 600	/	/	/	769
		Interazione e collaborazione con la Consulta Internuniversitaria	N. incontri	Almeno 8	/	/	/	27
		Collaborazioni con le Università	N. eventi/progetti/iniziativae organizzate in collaborazione	Almeno 6	/	/	/	11
QUALITA'	Accessibilità	https://informagiovani.comune.cremona.it	Aggiornamento pagina web - Informagiovani: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://www.talenthub.coach/informagiovanicremona/	Aggiornamento pagina web TH/IG: si - no	Si	/	/	/	Si
		https://www.cremonauniversity.it/	Aggiornamento pagina web CR_U: si - no	Si	/	/	/	Si
		Grado di trasparenza del servizio: presenza della Carta del Servizio Informagiovani	Carta del Servizio: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	Utilizzo dei sistemi multimediali	n. follower dei social	≥ 7.000	7.963	8.227	8.526	8.793
		Banca Dati informativa	(n. enti che forniscono risposta e aggiornamenti / n. enti contattati)*100	≥ 80%	91,80%	91,11%	81,55%	80,6%
		Grado di efficacia dei progetti di attivazione (presa in carico di destinatari di politiche attive, avvio tirocini, inserimento in percorsi formativi, ecc.)	(n. attivazioni inserimenti realizzati/n. Prese in carico in percorsi di accompagnamento personalizzati)*100	≥ 70%	82,50%	69,64%	70,13%	71, 19%

SERVIZIO	INFORMAGIOVANI
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
	<i>Tempestività</i>	Tempi di attesa della risposta dell'utenza allo sportello	Media tempo di risposta	immediata	immediata	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	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	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	10 gg	10 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di coinvolgimento del personale dedicato	N. colloqui di orientamento / n. Operatori dedicati	≥ 150	138	180	225	240
		Servizi forniti	N. ore operatore sportello	> 14,50 ore	14,5	14,5	14,5	14,5
	<i>Economica</i>	Grado di copertura della spesa	(Importo finanziamenti accertati/Totale Spese impegnate)*100	1	1,1	152,60%	127,24%	223,08%
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 satisfaction	≥ 8	9,4	9,4	9,4	9,1
		Livello di soddisfazione del servizio	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer satisfaction	≥ 8	8,6	9,8	8,6	8,7
		Livello di soddisfazione dell'utenza del sito	Giudizi di customer satisfaction non inferiori a 8 (scala da 1 a 10)/Totale giudizi customer satisfaction	≥ 8	8,7	8,6	8,6	8,5
		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 satisfaction	≥ 8	8,4	8,6	9,2	8,8
		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 satisfaction	≥ 8	8,8	10	10	10

SERVIZIO	INFORMAGIOVANI
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
		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%	67,80%	60,02%	62,50%	62,81%

SERVIZIO	ATTIVITA' SPORTIVE
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITÀ		Grado di soddisfazione richieste utilizzi temporanei impianti sportivi	Numero concessioni temporanee/numero richieste utilizzi *100	>90%	/	/	/	96,15%
QUALITÀ	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/costi-modalita-pagamento-per-lutilizzo-impianto-sportivo-per-manifestazione	Aggiornamento pagina web - Concessione impianto sportivo per manifestazione e attività sportiva: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di realizzazione attività	Attività sportive concluse/attività avviate*100	100%	100%	100%	100%	100,00%
	<i>Tempestività</i>	Risposta alle società sportive	Tempo intercorrente tra richiesta attività e risposta del Settore Sport	5 giorni	3 giorni	3 giorni	3 giorni	3 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura attività	numero attività/Numero addetti	>10	1	1,5	1,5	2
	<i>Economica</i>	Grado di copertura costi	Ricavi/costi	> 15%	330%	5%	0%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione partecipanti assemblee Consulta dello Sport	giudizi positivi /tot. questionari compilati*100	>85%	/	/	/	92,31%

SERVIZIO	IMPIANTI NATATORI
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Numero utenti giornalieri nuoto libero	Numero utenti nuoto libero annuale/numero giorni apertura impianto	>120	40	56	69	56
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/vivere-comune/luoghi/piscina-comunale	Aggiornamento pagina web - Impianti sportivi di proprietà comunale: piscine: sì/no	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
	<i>Tecnica</i>	Grado di frequentazione dell'impianto da parte delle famiglie	Abbonamenti family emessi/abbonamenti totali*100	≥10%	8,00%	11,00%	13,00%	12,00%
	<i>Tempestività</i>	Iscrizione ai corsi	giorni intercorrenti tra richiesta e iscrizione	< 2	immediato	immediato	immediato	immediato
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Apertura impianto estivo	Apertura piscina convertibile/ lavori manutenzione straordinari eseguiti	Sì	Sì	Sì	Sì	No
	<i>Economica</i>	Grado di copertura spesa	ricavi gestione/costi gestione*100	100%	-93%	-95%	-84%	-63%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero utenti *100	> 60%	15%	98%	91%	4%
		Grado di soddisfazione utenza	giudizi positivi /tot. questionari compilati*100	> 85%	90%	90%	93%	88%

SERVIZIO	PALESTRE
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Incidenza concessioni in concessione d'uso	Numero palestre in concessione/totale palestre*100	>35%	14,30%	14,29%	14,29%	66,66%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/impianti-sportivi-proprietà-comunale-gestione-al-comune-palestre	Aggiornamento pagina web - Impianti sportivi di proprietà comunale o in gestione al Comune: palestre: si - no	SI	SI	SI	SI	SI
	<i>Tecnica</i>	Interventi manutentivi conclusi	Numero interventi effettuati	5	10	9	10	12
	<i>Tempestività</i>	Rilascio autorizzazione	Numero giorni intercorrenti tra richiesta d'uso per manifestazioni e rilascio autorizzazione	15 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza del personale	Numero palestre/numero addetti	>5	6,25	12,5	7,00	8,67
	<i>Economica</i>	Efficienza economica	Accertamenti/totale impegni	100%	119%	116%	129,51%	177,91%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	CIVICO CIMITERO
Responsabile	Viani Paolo

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		n° pratiche evase	n° pratiche	> 4500	4.738	6.063	4.142	4.189
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizi-amministrativi-cimiteriali	Aggiornamento pagina web - Servizio Amministrativi Cimiteriali: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di tumulazioni definitive rispetto alle tumulazioni totali	n° tumulazioni definitive/n° tumulazioni totali *100	> 98%	99%	100%	100%	100%
		Grado di evasione domanda	n. domande evase / n. domande pervenute *100	100%	100%	100%	100%	100%
		Scheda indicatori qualità del Servizio pubblico locale a rilevanza economica - MIMIT dlgs 201/2022	Si - No	Si	/	Si	Si	Si
	Tempestività	Evasione della domanda	n. giorni intercorrenti tra il pagamento della concessione da parte dell'utente e la stesura e sottoscrizione della concessione da parte del Dirigente	≤10	/	/	/	8
			n. giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e l'evasione per rilascio nuovi contratti illuminazione votiva	≤10	/	/	/	6
			n. giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e l'evasione per autorizzazioni e funerali	<3	≤30	2	2	2
EFFICIENZA	Tecnica	Impiego del personale	pratiche evase / personale del Servizio	> 900	1.184	1.010	828	930
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	RETI DI COMUNITÀ
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITÀ		Attivazione di Comitati di Quartiere/Patti di collaborazione/Convenzioni/Accordi/Collaborazioni progettuali	n. soggetti attivi/n. soggetti target identificati *100	> 60%	60%
QUALITÀ	<i>Accessibilità</i>	Trasparenza e aggiornamento digitale	n. pagine web esistenti /n. Pagine web aggiornate *100	> 80%	100%
	<i>Tecnica</i>	Patti di collaborazione sottoscritti	n. patti siglati/ n. proposte ricevute *100	> 60%	88%
		Raccordi progettuali (convezioni, accordi, copogettazioni, collaborazioni)	n° accordi stipulati/n° proposte pervenute*100	≥90%	80%
<i>Tempestività</i>	Tempo medio per istruttoria e approvazione dei patti/convenzioni/accordi/collaborazioni dalla ricezione delle proposte	≤ 120 giorni	≤ 120 gg	129 gg	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di facilitazione dei processi e coordinamento tecnico - Produttività dei processi di amministrazione condivisa in ambito intersettoriale	N° di Patti attivi con il coinvolgimento di almeno un altro Settore dell'Ente / N° totale Patti *100	75,00%	86,00%
	<i>Economica</i>	Capacità di spesa delle risorse assegnate	impegni di spesa/risorse assestate *100	> 80%	85,71%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/

SERVIZIO	PIANIFICAZIONE URBANISTICA
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Certificato di destinazione urbanistica (CDU)	(N° CDU rilasciati / N° CDU richiesti) x 100	> 95%	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%
		Approvazione di Piani Attuativi di iniziativa privata (PA)	(N° PA approvati / N° PA presentati) x 100	> 95%	100,0%	100,0%	100,0%	non approvate nell'anno
		Variante al Piano di Governo del Territorio (PGT)	(N° Varianti PGT approvate / N° Varianti PGT avviate) x 100	> 95%	100,0%	100,0%	100,0%	non approvate nell'anno
		Stipula della convenzione urbanistica	(N° Convenzioni stipulate / N° Convenzioni predisposte) x 100	> 95%	100,0%	100,0%	nd	100,0%
		Affidamento, attuazione e collaudo delle opere gestite dal soggetto attuatore	(N° Opere realizzate / N° Opere avviate) x 100	> 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura dello sportello al pubblico	(N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio) x 100	> 70%	72,2%	72,2%	72,2%	72,2%
		Grado di accessibilità telematica	(N° procedure dematerializzate / N° procedure in capo al servizio) x 100	> 60%	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%
		https://www.comune.cremona.it/amministrazione/ufficio-governo-territorio	Aggiornamento pagina web - Servizio Pianificazione Urbana e Sportello Unico Edilizia: si - no	si	si	si	si	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	(N° atti non rettificati / N° atti rilasciati) x 100	> 90%	98,0%	98,4%	98,4%	98,5%
		Dematerializzazione pratiche	(N° pratiche dematerializzate / N° pratiche avviate) x 100	> 30%	51,2%	45,6%	56,6%	63,1%
	Tempestività	Certificato di destinazione urbanistica rilasciato entro 15 gg	(N° CdU rilasciati entro 15 gg / N° CdU rilasciati) x 100	> 85%	97,60%	92,00%	100,0%	98,5%
		Tempo medio istruttoria CDU	N° giorni istruttoria / N° CDU rilasciati	<15 gg	9 gg	9 gg	9 gg	7 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%	100,0%	100,0%	100,0%	non approvate nell'anno
		Tempo medio istruttoria PA e varianti	N° giorni istruttoria PA e Varianti / N° PA e Varianti approvati	210 gg	210 gg	210 gg	210 gg	non approvate nell'anno
	EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° pratiche svolte / N° personale dedicato	> 70	43	30	27,5
Economica		Grado di copertura dei costi (CdC N1002)	(ricavi / costi) x 100	>28%	124,0%	84,5%	89,3%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	(N° Questionari compilati / N° Utenti potenziali) x 100	> 10%	32,5%	28,5%	29,9%	31,6%
		Customer satisfaction	(N° Giudizi positivi superiori a 2 / N° Giudizi totali) x 100	> 80%	100,0%	95,9%	100,0%	100,0%

SERVIZIO	EDILIZIA
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (CILA) istruite	(N° CILA istruite / N° CILA pervenute) x 100	> 95%	99,6%	99,7%	100,0%	100,0%
		Segnalazione Certificata Inizio Attività (SCIA) istruite	(N° SCIA istruite / N° SCIA pervenute) x 100	> 95%	99,8%	99,3%	99,6%	99,6%
		Segnalazione Certificata Inizio Attività sostitutive di PdC (SCIA sost) istruite	(N° SCIA sost istruite / N° SCIA sost pervenute) x 100	> 95%	96,4%	98,8%	100,0%	100,0%
		Permessi di Costruire (PdC) rilasciati	(N° PdC rilasciati / N° PdC pervenuti) x 100	> 80%	92,0%	80,6%	99,2%	93,6%
		Autorizzazioni Paesaggistiche (PAES) rilasciate	(N° PAES rilasciate / N° PAES pervenute) x 100	> 80%	97,9%	97,4%	95,8%	96,2%
		Segnalazioni Certificate Agibilità (SCA) istruite	(N° SCA istruite / N° SCA pervenute) x 100	> 90%	97,2%	98,1%	99,8%	99,3%
		Certificato idoneità alloggi	(N° Certificati rilasciati / N° Certificati pervenuti) x 100	> 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Accesso agli Atti evasi	(N° Accessi evasi / N° Accessi pervenuti) x 100	> 95%	100,0%	99,8%	99,9%	99,5%
	Accessibilità	Grado di apertura al pubblico	(N° Ore apertura settimanale / N° Ore di servizio) x 100	> 60%	72,2%	72,2%	72,2%	72,2%
		Grado di accessibilità telematica	(N° Procedimenti telematici / N° Procedimenti gestiti) x 100	> 80%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%
		https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizio-pianificazione-urbana-sportello-unico-edilizia	Aggiornamento pagina web - Servizio Pianificazione Urbana e Sportello Unico Edilizia: si - no	si	si	si	si	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	(N° Atti non rettificati / N° Atti rilasciati) x 100	> 95%	97,5%	97,8%	98,1%	98,3%
		Dematerializzazione pratiche	N° Pratiche telematiche / N° Pratiche pervenute) x 100	> 70%	78,8%	78,7%	79,5%	78,9%
		CILA istruite entro 30 gg	(N° CILA istruite entro 30 gg / N° CILA istruite) x 100	> 90%	96,0%	99,0%	98,0%	98,7%
		Tempo medio istruttoria CILA	N° giorni istruttoria / N° CILA istruite	< 30 gg	14 gg	11 gg	15 gg	15 gg
		SCIA istruite entro 30 gg	(N° SCIA istruite entro 30 gg / N° SCIA istruite) x 100	> 90%	95,3%	96,5%	94,2%	96,1%
		Tempo medio istruttoria SCIA	N° giorni istruttoria / N° SCIA istruite	< 30 gg	17 gg	14 gg	18 gg	18 gg

SERVIZIO	EDILIZIA
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUALITA'	<i>Tempestività</i>	SCIA sost istruite entro 30 gg	$(N^{\circ} \text{ SCIA sost istruite entro 30 gg} / N^{\circ} \text{ SCIA sost istruite}) \times 100$	> 85%	93,8%	96,2%	84,5%	91,7%
		Tempo medio istruttoria SCIA sost	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ SCIA sost istruite}$	< 30 gg	18 gg	13 gg	22 gg	20 gg
		PdC rilasciati entro 60 gg	$(N^{\circ} \text{ PdC rilasciati entro 60 gg} / N^{\circ} \text{ PdC rilasciati}) \times 100$	> 80%	91,3%	93,5%	79,2%	80,8%
		Tempo medio istruttoria PdC	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ PdC rilasciati}$	< 75 gg	46 gg	49 gg	49 gg	46 gg
		Aut Paes rilasciate entro termini	$(N^{\circ} \text{ PAES rilasciate entro termini} / N^{\circ} \text{ PAES rilasciate}) \times 100$	> 85%	85,0%	75,7%	82,6%	80,0%
		Tempo medio istruttoria PAES	$N. \text{ giorni istruttoria} / N. \text{ PAES rilasciate}$	< 120 gg	64 gg	73 gg	72 gg	68 gg
		SCA istruite entro 30 gg	$(N^{\circ} \text{ SCA istruite entro 30 gg} / N^{\circ} \text{ SCA istruite}) \times 100$	> 80%	90,7%	94,0%	96,6%	97,1%
		Tempo medio istruttoria SCA	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ SCA istruite}$	< 30 gg	15 gg	13 gg	13 gg	16 gg
		Cert idoneità rilasciati entro 30 gg	$(N^{\circ} \text{ Cert rilasciati entro 30 gg} / N^{\circ} \text{ Cert Idon. Rilasciati}) \times 100$	> 90%	100,0%	100,0%	99,5%	99,8%
		Tempo medio istruttoria Cert. Idon.	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ Cert. Idon. Rilasciati}$	< 30 gg	6 gg	6 gg	8 gg	7 gg
		Accesso Atti evasi entro 30 gg	$(N^{\circ} \text{ Accessi evasi entro 30 gg} / N^{\circ} \text{ Accessi evasi}) \times 100$	> 90%	79,1%	54,0%	54,6%	27,8%
		Tempo medio istruttoria Accesso Atti	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ Accessi evasi}$	< 30 gg	21 gg	35 gg	30 gg	38 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo personale del servizio	$N^{\circ} \text{ pratiche istruite} / n. \text{ Personale dedicato}$	> 280	323	352	399	384
	<i>Economica</i>	Grado di copertura dei costi (CdC N1003)	$(\text{ricavi} / \text{costi}) \times 100$	> 450%	312,6%	352,9%	286,8%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	$(N^{\circ} \text{ Questionari compilati} / N^{\circ} \text{ Utenti potenziali}) \times 100$	> 5%	53,0%	39,5%	42,6%	45,0%
		Customer satisfaction	$(N^{\circ} \text{ Giudizi positivi superiori a 2} / N^{\circ} \text{ Giudizi totali}) \times 100$	> 80%	95,3%	97,1%	96,4%	98,0%

SERVIZIO	IMPRESE
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Segnalazioni Certificate Inizio Attività (SCIA) di AVVIO Attività istruite	(N° SCIA istruite / n° SCIA pervenute) x 100	> 95%	99,7%	94,0%	98,7%	99,8%
		AUTORIZZAZIONI rilasciate	(N°AUTORIZZAZIONI rilasciate / N° AUTORIZZAZIONI pervenute) x 100	> 90%	100,0%	95,2%	100,0%	99,0%
		ORDINANZE emesse	(N° ORDINANZE emesse / N°verbalì pervenuti) x 100	> 95%	98,9%	96,2%	94,1%	100,0%
		ATTESTAZIONI rilasciate	(N° ATTESTAZIONI rilasciate / N° ATTESTAZIONI pervenute) x 100	> 85%	100,0%	100,0%	100,0%	92,5%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura sportello al pubblico	(N° ORE apertura settimanale / N° ORE di servizio) x 100	> 60%	72,2%	72,2%	72,2%	72,2%
		Grado di accessibilità telematica	(N° procedimenti telematici / N° procedimenti gestiti) x 100	> 90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		https://www.comune.cremona.it/servizi/gestione-delle-pratiche-relative-ad-attivita-economiche-produttive	Aggiornamento pagina web - Servizio Sportello Unico Imprese: si - no	Si	si	si	si	si
	Tecnica	Correttezza degli atti rilasciati	(N° ATTI non rettificati / N° ATTI rilasciati) x 100	> 90%	99,0%	99,0%	99,6%	99,7%
		Dematerializzazione pratiche	(N° PRATICHE informatizzate / N° PRATICHE pervenute) x 100	> 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Tempestività	SCIA AVVIO istruite entro 60 giorni	(N° SCIA istruite entro 60 giorni / N° SCIA pervenute) x 100	> 70%	80,9%	80,0%	94,0%	84,3%
		Tempo medio istruttoria SCIA AVVIO	N° giorni istruttoria / N° SCIA AVVIO istruite	≤ 50 gg	41 gg	35 gg	26 gg	39 gg
		AUTORIZZAZIONI rilasciate entro 90 giorni	(N° AUTORIZZAZIONI rilasciate entro 90 giorni / N°AUTORIZZAZIONI pervenute)x 100	> 90%	99,6%	90,4%	84,5%	99,0%
		Tempo medio istruttoria AUTORIZZAZIONI	N° giorni istruttoria / N° AUTORIZZAZIONI rilasciate	≤ 50 gg	34 gg	42 gg	49 gg	48 gg
		ATTESTAZIONI rilasciate entro 60 giorni	(N° ATTESTAZIONI rilasciate entro 60 giorni/n° ATTESTAZIONI pervenute) x 100	> 90%	95,5%	99,0%	100,0%	92,5%
Tempo medio istruttoria ATTESTAZIONI		N. giorni istruttoria / N. ATTESTAZIONI rilasciate	≤ 30 gg	25 gg	12 gg	15 gg	17 gg	

SERVIZIO	IMPRESE
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
		ORDINANZE emesse entro 120 giorni	$(N^{\circ} \text{ ORDINANZE emesse entro 120 giorni} / N^{\circ} \text{ verbali pervenuti}) \times 100$	> 90%	89,0%	94,3%	94,1%	91,7%
		Tempo medio istruttoria ORDINANZE	$N^{\circ} \text{ giorni istruttoria} / N^{\circ} \text{ ORDINANZE emesse}$	≤ 90 gg	56 gg	30 gg	31 gg	53 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Utilizzo personale in servizio	$N^{\circ} \text{ pratiche istruite} / \text{Personale dedicato}$	> 150	351	327	327	324
	<i>Economica</i>	Grado di copertura dei costi (CdC N1004)	$(\text{Ricavi} / \text{costi}) \times 100$	> 90%	49,3%	166,9%	209,4%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	$(N^{\circ} \text{ Questionari compilati} / N^{\circ} \text{ Utenti}) \times 100$	> 10%	27,8%	32,6%	19,2%	27,2%
		Customer Satisfaction	$(N^{\circ} \text{ giudizi positivi superiori a 2} / N^{\circ} \text{ giudizi totali}) \times 100$	> 90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SERVIZIO	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di realizzazione delle iniziative progettate	(N° Progetti realizzati / N° Progetti elaborati) x 100	> 90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Grado di realizzazione delle iniziative supportate	(N° Iniziative realizzate / N° Iniziative supportate) x 100	> 90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Gestione bandi di finanziamento delle attività economiche	(N° Bandi conclusi con erogazione finanziamenti / N° Bandi avviati) x 100	> 90%	//	100,0%	100,0%	non avviati nell'anno
QUALITA'	Accessibilità	Grado di apertura dello sportello al pubblico	(N° ore apertura settimanale / N° ore di servizio) x 100	> 70%	72,2%	72,2%	72,2%	72,20%
		https://www.comune.cremona.it/schede-informative/distretto-urbano-commercioduc-un-salotto-per-cremona	Aggiornamento pagina web - DUC - Distretto Urbano del Commercio "Un Salotto per Cremona": si - no	Si	si	si	si	si
	Tecnica	Grado di dematerializzazione attività	(N° istanze di finanziamento Bandi in forma telematica / N° istanze di finanziamento Bandi totali) x 100	> 90%	//	100%	nd	nd
	Tempestività	Conclusione progetti e iniziative	(N° Progetti e iniziative conclusi entro termini / N° Progetti e iniziative conclusi) x 100	> 90%	100,0%	100,0%	100%	100%
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo personale del servizio	N° Iniziative / Personale dedicato	> 5	7,5	7,5	7,5	7,5
	Economica	Grado di copertura dei costi (CdC N1001)	(ricavi / costi) x 100	> 40%	77%	33%	48%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	(N° Questionari compilati / N° Utenti potenziali) x 100	> 5%	nd	nd	nd	nd
		Customer satisfaction	(N° Giudizi positivi superiori a 2 / N° Giudizi totali) x 100	> 80%	nd	nd	nd	nd

SERVIZIO	AMBIENTE E IMPIANTI TERMICI
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di controlli impianti termici	(n. controlli effettuati su caldaie che biomasse/ n. impianti esistenti)*100	> 5%	6,22%	5,49%	3,07%	5,03%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.curit.it/	Aggiornamento pagina web - Catasto Impianti Termici - Lombardia : si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Cerificazione di qualità ISO 9001 procedimenti ufficio ambiente	Rinnovo della certificazione	Si	Si	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	8 giorni	8
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza controlli impianti	Atti correlati ai controlli impianti termici / numero di addetti	≥3,5	5	4	5	5
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero questionari consegnati *100	> 70 %	nd	nd	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	nd	nd

SERVIZIO	ECOLOGIA
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	100,00%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/servizi/manutenere-caldiae-altri-impianti-termici	Aggiornamento pagina web - Caldaie - pulizia e controllo fumi - stagione 2024/2025: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	certificazione del processo Gestione raccolta dati	Processo certificato: si - no	Si	Si	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	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	6	6	10
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	CICLO RIFIUTI
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Tot. quantitativo rifiuto pro-capite dell'indifferenziato	Tot. quantitativo rifiuti raccolta indifferenziata / Tot. N. abitanti	≤130 kg pro-capite	99	99	99	89
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/servizio-rifiuti	Aggiornamento pagina web - Rifiuti Urbani: si - no	Si	Si	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%	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%	100,00%	100,00%
		% di raccolta differenziata	Tot. rifiuti diff. /Tot. Generale rifiuti prodotti*100	≥75%	77,93%	77,91%	80,26%	79,76%
	<i>Tempestività</i>	tempo di segnalazione al gestore	n. giorni intercorrenti tra segnalazione e smistamento	≤ 4 giorni	1 gg	1 gg	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	8 gg	8gg	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza	n. atti predisposti / n. degli addetti	< 20	9	8,5	12	9
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	n. questionari compilati/numero questionari distribuiti*100	> 70%	602 utenti	100,00%	100,00%	100,00%
		Customer Satisfaction del Gestore	n. questionari con risposta positiva/ n. Tot. questionari somministrati* 100	> 90%	94,80%	97,80%	95,30%	93,56%

SERVIZIO	ANIMALI
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di controllo del servizio di canile rifugio	(n. controlli effettuati/ n. controlli pianificati)*100	>90%	100%	100%	125%	150%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/rifugio-cane	aggiornamento pagina web - Rifugio del cane	Si	Si		Si	Si
	Tecnica	Controllo della qualità del servizio del canile rifugio	assenza di rilievi connessi al controllo del rifugio (controlli positivi/controlli totali)*100	>90%	100%	100%	100%	100%
		Informatizzazione delle procedure di controllo delle attività di disinfestazione	disponibilità di un sistema di controllo	Si	Si	SI	SI	SI
	Tempestività	Tempi di evasione di istanza cessione cani	giorni intercorrenti tra istanza e rilascio del provvedimento	≤30 giorni	30	25	25	25
EFFICIENZA	Tecnica	Grado efficienza servizio	n. atti correlati ai controlli presso il canile e colonie feline / n. di addetti	> 4	5,5	7	8	5
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	numero questionari compilati/numero questionari consegnati*100	>80%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%

SERVIZIO	AREA VASTA
Responsabile	Venturi Marina

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		grado di partecipazione	N.eventi con partecipazione non inferiore a 20 persone/numero eventi totale organizzato*100	> 70 %	89,00%	94,00%	59,00%	96,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.parcopomorbasco.it	aggiornamento pagina web	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/	/	/
	<i>Tempestività</i>	Rilascio pareri	numero giorni intercorrenti tra richiesta e riscontro	< 30 giorni	28	26	30	27
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nella organizzazione eventi	numero di eventi organizzati/numero personale impiegato	≥ 15	18,33	23,33	20,83	18,5
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	N. questionari compilati / n. questionari consegnati * 100	> 70 %	/	73,00%	/	/
		Grado di soddisfazione dell'utenza (insegnanti)	[numero delle risposte con valutazione positiva (soddisfacente)/ totale questionari *100	> 70 %	/	100,00%	/	/

SERVIZIO	VERDE
Responsabile	Stoppa Emanuele

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Richieste pervenute in istruttoria	(n. di richieste prese in carico / n. richieste pervenute)*100	≥ 70%	100,00%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/documenti-dati/documenti/richiesta-autorizzazione-per-manutenzione-ordinaria-straordinaria-potature	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di rilascio autorizzazioni rispetto alle richieste ricevute	n° autorizzazioni rilasciate / n° richieste pervenute *100	≥ 50%	52,13%	90,85%
	<i>Tempestività</i>	Tempestività nel rilascio dell'autorizzazione (al netto di integrazioni)	Giorni netti per il rilascio	≤30	10	20
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di impiego del personale	Autorizzazioni / personale del Servizio	> 75	98	149
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	SOSTA E VARCHI
Responsabile	Stoppa Emanuele

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
	QUANTITA'	n° permessi emessi per transito in ZTL	n° permessi emessi	> 10000	20.055	35.998
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://aemcremona.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/servizio-aree-di-sosta.html	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di richieste soddisfatte rispetto ai limiti della Carta dei Servizi	n° ric. evase nei tempi / n° totale richieste *100	100%	100%	100%
		Grado di permessi autorizzati on-line rispetto alla totalità	n° permessi on-line / n° permessi totali *100	100%	0	0
	<i>Tempestività</i>	Rilascio autorizzazione	n. giorni intercorrenti la prestazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	3	3	3
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza del personale impiegato	provvedimenti (autorizzazioni) presentate / personale impiegato	> 1200	6.685	11.999
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO	RILASCIO AUTORIZZAZIONI DI MANOMISSIONE SUOLO PUBBLICO
Responsabile	Stoppa Emanuele

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado manomissioni rilasciate	n. di manomissioni rilasciate / n. manomissioni pervenute * 100	100%	49%	54%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/servizi/manomissione-suolo-pubblico	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di valutazione delle richieste	n° sopralluoghi effettuati ai fini della valutazione del luogo e natura dell'intervento / n° richieste pervenute *100	≥ 60%	75%	66%
	<i>Tempestività</i>	Tempo di evasione della richiesta	nr. giorni intercorrenti tra la ricezione della richiesta di manomissione e l'atto di autorizzazione	≤ 30	30	39
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza del personale impiegato	autorizzazioni concesse / personale impiegato	> 50	86	179
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

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

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Apertura settimanale del Museo Ala Ponzone	Media ore di apertura settimanale annuale	> 39	40	40	40,6	40,6
		Apertura settimanale del Museo Archeologico	Media ore di apertura settimanale annuale	33	33	33	33	33
		Apertura settimanale del Museo di Storia Naturale	Media ore di apertura settimanale annuale	25	33	33	29	30,2
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	www.musei.comune.cremona.it	Aggiornamento pagina web Cremona musei: si - no	Si	Si	Si	Si	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%	100,00%	100,00%	75,00%
	<i>Tempestività</i>	Tempo di evasione richieste di accesso agli archivi	n. gg intercorrenti tra presentazione dell'istanza e accesso al servizio	≤10 giorni	< 7 giorni	2 giorni	2 giorni	9
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza nell'aggiornamento pagine web	n. interventi aggiornamento pagine web /n. personale impiegato	≥700	784	973	875	1181
	<i>Economica</i>	Copertura spese per le iniziative con sponsorizzazioni e contributi	Importi accertati da sponsor e contributi/totale spese impegnate	≥25%	30,75%	54,00%	33,12%	37,00%
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%	84,60%	90,00%	96,00%	97,00%

SERVIZIO	BIBLIOTECHE
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura della popolazione	n. utenti attivi biblioteche / n. residenti prov. Cr *100	> 6,00%	6,15%	6,63%	6,75%	6,77%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://opac.provincia.brescia.it/	Aggiornamento pagina web - Rete bibliotecaria Bresciana e Cremonese: si - no	Si	Si	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	1,96	nd	2,97	2,95
	<i>Tempestività</i>	Tempo di attesa libri richiesti in inter prestito	n. totale giorni fra richiesta e consegna / n. richieste	< 10	7,9	9,22	8,91	8,31
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di ottimizzazione delle operazioni catalografiche	n. esportazioni Effettuate del centro / n. catalogazioni totali effettuate dal centro *100	≤ 30%	28%	23,39%	53,60%	20,29%
	<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	6,08 Euro	€ 5,62	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	n. questionari somministrati / n. utenti attivi RBC *100	≥ 10,00%	9,24%	5,85%	4,25%	nd
		Grado di soddisfazione dell'utenza	n. questionari con valutazione > a 3 / n. totale questionari somministrati *100	≥ 70,00%	73,70%	100,00%	100,00%	nd

SERVIZIO	MUSICA ED EVENTI
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Numero di richieste di eventi e iniziative musicali gestite annualmente.	Numero totale di richieste di eventi e iniziative musicali gestite	≥ 150	572
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	Accessibilità ai servizi di supporto agli eventi	Numero di procedure/modulistica disponibili online in forma standardizzata ÷ Numero totale di procedure/modulistica previste × 100	≥ 50%	6,70%
	<i>Tecnica</i>	Qualità istruttoria delle pratiche eventi	Numero di richieste di eventi istruite senza richieste di integrazione ÷ Numero totale di richieste di eventi istruite × 100	≥ 70%	100%
	<i>Tecnica</i>	Qualità del coordinamento musicale	Numero di iniziative musicali realizzate in forma coordinata o collaborativa ÷ Numero totale di iniziative musicali supportate × 100	≥ 90%	96,87%
	<i>Tempestività</i>	Tempo medio di risposta alle richieste	Somma dei giorni intercorsi tra ricezione della richiesta e presa in carico formale ÷ Numero di richieste gestite	≤ 5	4
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Capacità di gestione delle richieste	Numero di eventi/iniziative gestite ÷ Numero di unità di personale dedicate Unità di misura: n. eventi per addetto	≥ 15	191
		Completamento dell'iter richiesta evento	Completamento dell'iter delle iniziative ÷ numero totale eventi/iniziative *100	>90%	100%
	<i>Economica</i>	Economicità della gestione degli eventi	Costi complessivi di gestione del personale dell'ufficio musica ed eventi ÷ Numero di eventi/iniziative gestite	≥ 80	72,64
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Valutazione positiva del servizio erogato dall'Ufficio Musica ed Eventi (scala di gradimento da 1 a 5)	questionari raccolti che esprimono un giudizio positivo (maggiore o uguale a 4) sul servizio erogato / totale questionari ritornati	≥ 90%	0

SERVIZIO	TURISMO
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Prodotti/servizi turistici promossi e commercializzati tramite il portale Visit Cremona.	Numero totale di prodotti/servizi turistici promossi e commercializzati tramite il portale Visit Cremona	≥ 20	2
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità delle informazioni turistiche	Numero di contenuti del portale Visit Cremona conformi agli standard di accessibilità e disponibili in 2 lingue ÷ Numero totale di contenuti del portale Visit Cremona × 100	≥ 90%	dato disponibile dal 2026
	Tecnica	Efficienza nell'aggiornamento sito www.turismocremona.it	n. aggiornamenti sito /n. personale impiegato	300	524
		Efficienza nell'aggiornamento pagine social turismocremona (Facebook e Instagram)	Aggiornamenti social / personale impiegato	600	641
		Efficienza nell'aggiornamento sito www.visitcremona.com (pubblicato nel 2025)	n. aggiornamenti sito /n. personale impiegato	50	2
		Efficienza nell'aggiornamento pagine social visitcremona (Facebook e Instagram – canali aperti nel 2025)	Aggiornamenti social / personale impiegato	150	120
		Qualità dell'offerta turistica strutturata	Numero di prodotti/servizi turistici pubblicati completi di descrizione, prezzo e modalità di acquisto ÷ Numero totale di prodotti/servizi turistici pubblicati × 100	≥ 95%	100,00%
	Affidabilità delle analisi dell'Osservatorio del Turismo	Numero di report prodotti sulla base di dati certificati e fonti integrate ÷ Numero totale di report prodotti × 100	≥ 90%	100	
Tempestività	Aggiornamento dei contenuti e dei dati	Somma MEDIA dei giorni intercorsi tra rilevazione del dato/variazione del contenuto e pubblicazione + Numero di aggiornamenti effettuati	≤ 15 giorni	3	
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo delle risorse operative nell'organizzazione di azioni di promozione e marketing	Numero di azioni di promozione e marketing realizzate + Numero di unità di personale dedicate	≥ 4	7
		produttività dell'Osservatorio del Turismo	Numero di report/analisi prodotti dall'Osservatorio ÷ unità di personale dedicate all'Osservatorio *100	≥ 8	5
	Economica	Grado di utilizzo delle risorse accertate dell'imposta di soggiorno per attuazione attività di promozione turistica	Impegni/accertamenti *100	≥ 90%	94,44
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 / questionari ritornati *100	≥ 90%	100

SERVIZIO	DISTRETTO CULTURALE E UNESCO
Responsabile	Bondioni Chiara

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	85,71%	87,50%
QUALITÀ	<i>Accessibilità</i>	www.liuteriacremonese.it	Aggiornamento pagina web - Liuteria tradizionale. Classica. Cremonese.: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di informazione botteghe	n. botteghe coinvolte/n. Botteghe totali*100	≥50%	93,33%	90,00%	88,00%	50,00%
		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%	100,00%	100,00%	76,11%	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	5 gg	7 gg	7 gg	1gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura con personale interno	n. iniziative formative ed eventi/n. addetti	>10	14	10	11	11
	<i>Economica</i>	grado di copertura costi con risorse esterne	Impegni/accertamenti da raccolta fondi complessivi *100	≥60%	95,27%	38,25%	70,00%	100,00%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura campione	N. questionari compilati/ n. partecipanti *100	≥50%	82,50%	58,33%	83,90%	nd
		Grado di soddisfazione	N. questionari con giudizio maggiore o uguale a 'discreto'/n.. questionari compilati*100	≥70%	71,40%	100,00%	87,00%	nd

SERVIZIO	PATRIMONIO
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		grado di evasione delle domande di assegnazione immobili	n. assegnazioni/n. richieste*100	≥80%	84,0%	80,0%	93,3%	95,60%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://sportellotelematico.comune.cremona.it/activity/1314	Aggiornamento pagina web- Sportello telematico polifunzionale - Patrimonio: si no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	grado di dematerializzazione	n. istruttorie dematerializzate / n. istruttorie totali*100	≥80%	85,0%	83,3%	86,2%	90,90%
	<i>Tempestività</i>	rispetto tempi sistema di qualità ISO	n. pratiche in tempi ISO / n. pratiche totali*100	≥90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di efficienza	n. contratti gestiti / n. addetti impegnati	≥41,46	42,1	34,15	41,46	41,86
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi*100	> 58%	76,9%	160,0%	282,8%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Risultato indagini di customer satisfaction	Giudizi pari o superiore a buono/giudizi totali raccolti*100	≥90%	nd	nd	nd	nd
		Grado di copertura campione	n. schede compilate/n. schede consegnate*100	≥50%	nd	nd	nd	nd

SERVIZIO	PATRIMONIO DI TERZI
Responsabile	Masserdotti Marco

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Soddisfazione Fabbisognodell'Ente	n. contratti passivi immobili /n. contratti attivi immobili*100	≤10%	6,3%	6,4%	5,9%	5,0%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizio-tecnico-patrimonio	Aggiornamento pagina web - Servizio tecnico Patrimonio: si - no	Si	Si	Si	Si	si
	<i>Tecnica</i>	Numero pratiche informatizzate	n. pratiche informatizzate / n. pratiche totali	>45%	50,0%	58,3%	57,4%	65,0%
	<i>Tempestività</i>	tempi di pagamento	numero giorni	≤20	10	10	10	10
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	grado di efficienza	n. contratti gestiti/ n. addetti impegnati	> 66,67	68,9	67,8	67,8	87,1
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi*100	> 300%	66,9%	49,1%	33,0%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	GESTIONE ERP
Responsabile	Grossi Eugenia

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		alloggi assegnati	n. alloggi assegnati/n. alloggi disponibili in avviso *100	≥90%	100%	100%	60%	100%
QUALITA'	Accessibilità	https://sportellotelematico.comune.cremona.it/action:r_lombar:edilizia.residenziale.pubblica	Aggiornamento paginaweb - Risiedere in un alloggio SAP: si - no	Si	si	si	no	NO
		https://www.comune.cremona.it/amministrazione/ufficio-alloggi-sportello-alloggi-erp	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	si	si	si	SI
	Tecnica	utenti accompagnati per presentazione domande	n. utenti accompagnati /n. richieste di accompagnamento per presentazione domanda *100	≥70%	100%	93%	85%	74%
	Tempestività	n. di giorni intercorrenti tra l'accettazione dell'alloggio e l'adozione del provvedimento di assegnazione	n. giorni	< a 15 gg.	< a 15 gg.	10 gg di media	15 gg. Media	13gg di media
EFFICIENZA	Tecnica	Gestione delle domande	n. domande di contributo gestite/ n. addetti impegnati	> 90	159	179	111,6	156,60%
	Economica	grado di copertura dei costi	ricavi/costi*100	> 200	136,75	140,73	147,54	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di soddisfazione dell'utenza	n. giudizi di customer non inferiori a buono/ n. totale giudizi di customer*100	≥75%	100%	100%	100%	100%
		Grado di copertura campione	n. schede compilate/n. schede consegnate allo Sportello*100	≥60%	78%	100%	75%	100%

SERVIZIO	MANUTENZIONE SEDI ISTITUZIONALI, MUSEI, ERP
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Esame delle richieste di competenza del servizio pervenute	n° richieste esaminate / n° richieste pervenute*100	> 80%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Software SITIRICH di Abaco Group	Utilizzo portale per inserimento richieste manutentive da parte dei vari Settori Comunali o dei tecnici stessi, tramite credenziali	Si	Si
		Software SITIMANU di Abaco Group	Utilizzo portale per avvio interventi manutentivi e/o sopralluoghi da parte dei Tecnici Comunali, tramite credenziali	Si	Si
		Software SITIFORNITORI di Abaco Group	Utilizzo portale per gestione dei vari documenti necessari all'esecuzione lavori di manutenzione (es. preventivi, rapportini, ecc.) da parte delle ditte esecutrici e dei Tecnici Comunali, tramite credenziali	Si	Si
	Tecnica	Monitoraggio annuale degli edifici ERP	n° edifici monitorati / n° edifici ERP * 100	≥80%	94,52%
		Monitoraggio annuale Sedi Istituzionali	n° Sedi Istituzionali monitorate / n° Sedi Istituzionali * 100	≥80%	78%
		Monitoraggio annuale Musei	n° Musei monitorati / n° Musei * 100	≥80%	83%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si – No	Si	Si
	Tempestività	Tempi di effettuazione del sopralluogo (dalla richiesta alla presa in carico)	n° giorni intercorrenti tra la richiesta di manutenzione ordinaria e la valutazione del problema	max 5 gg	3 gg Sedi Istituzionali e Musei 6 gg ERP
		Tempi per l'avvio dell'intervento (dalla presa in carico all'ordine di avvio, se fattibile)	n° giorni intercorrenti tra la presa in carico della richiesta di manutenzione ordinaria e l'ordine di avvio (se fattibile)	max 20 gg	3 gg Sedi Istituzionali e Musei 14 gg ERP
		Tempi di risposta all'utente	n° giorni intercorrenti tra l'ordine di avvio dell'intervento o valutazione di non fattibilità o posticipazione dell'intervento e la comunicazione all'utente	max 10 gg	2 gg Sedi Istituzionali e Musei 6 gg ERP

SERVIZIO	MANUTENZIONE SEDI ISTITUZIONALI, MUSEI, ERP
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	Esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria, sulla base degli importi stanziati annualmente	Importi impegnati nell'anno/importi stanziati nell'anno*100	≥90%	99,93%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/

SERVIZIO	MANUTENZIONE EDILIZIA SCOLASTICA, SPORTIVA E CIMITERIALE
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Esame delle richieste di competenza del servizio pervenute	n° richieste esaminate / n° richieste pervenute*100	> 80%	99,16%
QUALITA'	Accessibilità	Software SITIRICH di Abaco Group	Utilizzo portale per inserimento richieste manutentive da parte dei vari Settori Comunali o dei tecnici stessi, tramite credenziali	Si	Si
		Software SITIMANU di Abaco Group	Utilizzo portale per avvio interventi manutentivi e/o sopralluoghi da parte dei Tecnici Comunali, tramite credenziali	Si	Si
		Software SITIFORNITORI di Abaco Group	Utilizzo portale per gestione dei vari documenti necessari all'esecuzione lavori di manutenzione (es. preventivi, rapportini, ecc.) da parte delle ditte esecutrici e dei Tecnici Comunali, tramite credenziali	Si	Si
	Tecnica	Monitoraggio annuale degli edifici scolastici	n° edifici scolastici monitorati / n° edifici scolastici * 100	≥80%	100,00%
		Monitoraggio annuale degli impianti sportivi	n° impianti sportivi monitorati / n° impianti sportivi * 100	≥80%	50,00%
		Monitoraggio annuale degli edifici cimiteriali	n° edifici cimiteriali / n° edifici cimiteriali * 100	≥80%	100,00%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si – No	Si	/
	Tempestività	Tempi di effettuazione del sopralluogo (dalla richiesta alla presa in carico)	n° giorni intercorrenti tra la richiesta di manutenzione ordinaria e la valutazione del problema	max 5 gg	3 gg
		Tempi per l'avvio dell'intervento (dalla presa in carico all'ordine di avvio, se fattibile)	n° giorni intercorrenti tra la presa in carico della richiesta di manutenzione ordinaria e l'ordine di avvio (se fattibile)	max 20 gg	3 gg

SERVIZIO	MANUTENZIONE EDILIZIA SCOLASTICA, SPORTIVA E CIMITERIALE
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
		Tempi di risposta all'utente	n° giorni intercorrenti tra l'ordine di avvio dell'intervento o valutazione di non fattibilità o posticipazione dell'intervento e la comunicazione all'utente	max 10 gg	1 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	Esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria, sulla base degli importi stanziati annualmente	Importi impegnati nell'anno/importi stanziati nell'anno*100	≥90%	94,66%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/

SERVIZIO	MANUTENZIONE IMPIANTI DEL PATRIMONIO EDILIZIO
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Esame delle richieste di competenza del servizio pervenute	n° richieste esaminate / n° richieste pervenute*100	> 80%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	Software SITIRICH di Abaco Group	Utilizzo portale per inserimento richieste manutentive da parte dei vari Settori Comunali o dei tecnici stessi, tramite credenziali	Si	Si
		Software SITIMANU di Abaco Group	Utilizzo portale per avvio interventi manutentivi e/o sopralluoghi da parte dei Tecnici Comunali, tramite credenziali	Si	Si
		Software SITIFORNITORI di Abaco Group	Utilizzo portale per gestione dei vari documenti necessari all'esecuzione lavori di manutenzione (es. preventivi, rapportini, ecc.) da parte delle ditte esecutrici e dei Tecnici Comunali, tramite credenziali	Si	Si
	Tecnica	Monitoraggio annuale degli impianti degli edifici scolastici	n° edifici scolastici monitorati / n° edifici scolastici * 100	≥80%	97,37%
		Monitoraggio annuale degli impianti degli impianti sportivi	n° impianti sportivi monitorati / n impianti sportivi * 100	≥80%	90,48%
		Monitoraggio annuale degli impianti degli edifici cimiteriali	n° edifici cimiteriali / n° edifici cimiteriali * 100	≥80%	75,00%
		Monitoraggio annuale degli impianti degli edifici ERP	n° edifici ERP monitorati / n° edifici ERP * 100	≥80%	73,63%
		Monitoraggio annuale degli impianti delle Sedi Istituzionali	n° Sedi Istituzionali monitorate / n° Sedi Istituzionali * 100	≥80%	100,00%
		Monitoraggio annuale degli impianti dei Musei	n° Musei monitorati / n° Musei * 100	≥80%	100,00%
		Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si - No	Si	Si

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
	<i>Tempestività</i>	Tempi di effettuazione del sopralluogo (dalla richiesta alla presa in carico)	n° giorni intercorrenti tra la richiesta di manutenzione ordinaria e la valutazione del problema	max 5 gg	2 gg
		Tempi per l'avvio dell'intervento (dalla presa in carico all'ordine di avvio, se fattibile)	n° giorni intercorrenti tra la presa in carico della richiesta di manutenzione ordinaria e l'ordine di avvio (se fattibile)	max 5 gg	2 gg
		Tempi di risposta all'utente	n° giorni intercorrenti tra l'ordine di avvio dell'intervento o valutazione di non fattibilità o posticipazione dell'intervento e la comunicazione all'utente	max 10 gg	4gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	Esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria, sulla base degli importi stanziati annualmente	Importi impegnati nell'anno/importi stanziati nell'anno*100	≥90%	70,38%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/

SERVIZIO	PROGETTAZIONE
Responsabile	Donadio Giovanni

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Progetti interni di nuova costruzione, manutenzione straordinaria, restauro	n° progetti di livello esecutivo redatti	> 5	18	10	3	2
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizio-sedi-istituzionali-musei-erp	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Carta dei servizi/Certificazione di qualità del processo	Si / No	Si	Si	Si	Si	Si
		Progetti architettonici redatti dal personale interno	n° progetti esecutivi architettonici redatti all'interno/n° progetti esecutivi architettonici complessivi	85,00%	72,00%	50,00%	100,00%	25,00%
	<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%	100,00%	100,00%	100,00%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Completezza documentazione riscontrabile con la validazione	n° progetti esecutivi validati/n° progetti esecutivi totali	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Rispetto dei contenuti indicati dal Rup nel documento preliminare	n° contenuti indicati/n° contenuti rispettati	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		grado di efficienza tecnica	n° progetti redatti all'interno/n risorse umane dedicate	> 1	1,80	1,67	1,00	2,00
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	CONSIGLIO COMUNALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		presa in carico e verifica proposte deliberative	n° proposte verificate / n° proposte pervenute*100	>90%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/consiglio-comunale	Aggiornamento pagina web Mandato 2024-2029: sì - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	mantenimento requisiti per certificazione qualità processi UNI EN ISO 9000	esisti visita ispettiva annuale	Si	Si	Si	Si	Si
		richieste interventi per manutenzione straordinaria impianti (audio – video – ICT)	n° interventi annui	<5	1	0	1	9
		Accoglimento documentazione inviata dai consiglieri in via telematica	(n° richieste telematiche / n° richieste totali)*100	>80%	47%	46%	72%	100%
	<i>Tempestività</i>	tempi medi pubblicazione atti Consiglio Comunale	giorni intercorrenti tra approvazione deliberazione e relativa pubblicazione	<7 gg	5gg	5gg	5gg	5gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		grado di copertura del campione (esito di Customer Satisfaction)	(n. questionari pervenuti/n. questionari distribuiti)*100	>60%	75%	nd	68%	94%
		Esito di Customer satisfaction (grado di soddisfazione dell'utenza: consiglieri comunali)	(elementi con giudizi> suff./elementi totali)*100	>75%	/	/	85%	100%

SERVIZIO	GIUNTA COMUNALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	99,49%	100,00%	100,00%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://pubblicazioneatti.comune.cremona.it/jattipubblicazioni/AttiPubblicazioni	Aggiornamento pagina web - Ufficio Giunta Comunale: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	presa in carico e preverifica proposte deliberazioni di GC	(n° proposte con esito espresso – POS/NEG - / totale proposte esaminate)*100	> 90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		minimizzazione rilievi sulla gestione delle proposte di deliberazione	n° rilievi – osservazioni fatti pervenire all'ufficio	< 10	0	0	0	0
	<i>Tempestività</i>	diffusione report sedute Giunta Comunale	n° giorni intercorrenti tra seduta di GC e invio relativo report	1	1	1	0 contestuale	0 contestuale
Fruibilità atti pubblicati su Albo on line		n° giorni intercorrenti tra presa in carico atti e relativa pubblicazione	< 5	3	2	2	2	
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	PARTECIPATE
Responsabile	Gozzetti Corrado

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di riscontri controlli interni	(istanze riscontrate/n. Istanze inviate) * 100	≥ 65%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	Trasparenza - aggiornamento pagina web https://trasparenza.comune.cremona.it/enti-controllati	Si/No	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Assenza sanzioni organi di controllo	(sanzioni organi di controllo/ispezioni organi di controllo) * 100	0%	0%	0%
	<i>Tempestività</i>	Tempi di pubblicazione sezione amministrazione trasparente delibere predisposte dal servizio inerenti gli organismi partecipati	nr. giorni intercorrenti tra data approvazione atto e aggiornamento pagina sito dedicata	< 20	4	4
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	rapporto output/personale dedicato	(report, incontri, interlocuzioni)/addetti	>70	71,33	70,67
	<i>Economica</i>	Accertamento dividendi	entrate accertate a favore del Bilancio Comunale	> € 1.000.000	3.058.567,60	2.799.483,00
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	RICOGNIZIONE PARTECIPATE E SERVIZI PUBBLICI LOCALI
Responsabile	Gozzetti Corrado

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Report dirigenti competenti su contratti di servizio spl	nr. Report richiesti / nr. Report ricevuti * 100	≥ 75%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://trasparenza.comune.cremona.it/en/ti-controllati/societa-partecipate	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Assenza sanzioni organi di controllo	(sanzioni organi di controllo/ispezioni organi di controllo) * 100	0,00%	0,00%	0,00%
	<i>Tempestività</i>	Approvazione delibere di ricognizione delle partecipazioni pubbliche dirette ed indirette e della situazione gestionale dei Servizi Pubblici Locali entro i termini di legge	Approvazione delibere di Giunta e di Consiglio Comunale entro 31/12	Si	Si	Si
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	rapporto output/personale dedicato	(report, incontri, interlocuzioni)/addetti	>15	16	13,3
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	ENTRATE
Responsabile	Monteverdi Federica

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Verifica report concessionari della riscossione (ordinaria e coattiva)	n. report verificati/report ricevuti dai concessionari *100	> 95%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/ufficio-servizio-gestione-bilancio	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	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%	5,42%	3,79%	2,45%	3,28%
		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%	0,00%	0,00%	0,00%	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%	66%	70%	69%	75%
		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%	45%	62%	61%	58%
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza nella regolarizzazione dell'entrata	n. reversali contabilizzate/n. addetti	> 6.700	6.496	5.236	7.494	6.864
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	IMPEGNI
Responsabile	Monteverdi Federica

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Verifica impegni di spesa corrente, conto capitale e servizi conto terzi	n. impegni contabilizzati e verificati/n.impegni proposti dai Settori	>90%	94%	98%	97%	93%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/ufficio-servizio-gestione-bilancio	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	Si	Si	Si	Si	SI
	<i>Tecnica</i>	Affidabilità contabile degli impegni proposti	(determinazioni dirigenziali di impegno con note Ragioneria/determinazioni di impegni contabilizzati e verificati)*100	<20%	17,82%	25,07%	25,54%	27,68%
	<i>Tempestività</i>	Tempo rilascio visto/parere di regolarità contabile	numero giorni necessari dal ricevimento degli atti per rilascio visto/parere	<3	1	1	1	1
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Grado di efficienza nella contabilizzazione e verifica degli impegni	n. impegni contabilizzati/numero addetti	>1.500	1.770	1.840	1.845	1.897
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	SPESA
Responsabile	Monteverdi Federica

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Verifica provvedimenti dirigenziali di liquidazione spesa	n. liquidazioni verificate ed eseguite/n.liquidazioni proposte	> 95%	98%	98%	98%	98%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/ufficio-servizio-gestione-bilancio	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	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%	16,30%	18,74%	19,21%	21,13%
		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%	0,74%	1,02%	2,29%	2,20%
		Capacità pagamento spese correnti - Ente	(pagato di competenza (Tit.I)/totale impegnato di competenza)*100	> 80%	77,92%	81,26%	80,79%	75,50%
	Tempestività	Rispetto scadenze di pagamento fatture commerciali - Ente	n. medio giorni di ritardo pagamento fatture commerciali	< 1	-22,12	-13,74	-12,64	-6,30
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di efficienza nell'esecuzione della spesa	n. mandati contabilizzati/n. addetti	> 6.000	6.384	6.406	6.180	6.651
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Reclami pervenuti	n. reclami pervenuti dal Servizio Comunicazione nell'anno	< 5	0	0	0	0

SERVIZIO	CONTABILITA' ECONOMICO-PATRIMONIALE
Responsabile	Monteverdi Federica

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Verifica anomalie ribaltamenti in economico patrimoniale	Anomalie risolte / Numero totale anomali *100	>90%	100%	100%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/ufficio-servizio-gestione-bilancio	Aggiornamento pagina web - Servizio Gestione Bilancio: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Allineamento conto economico e stato patrimoniale con conto del patrimonio e valorizzazione partecipazioni	Verifica ribaltamenti e scritture di rettifica in economico-patrimoniale e conto del patrimonio	<90%	100%	100%
	<i>Tempestività</i>	Registrazione centri di costo in prima nota	n. di giorni tra trasmissione da Servizio Controllo di gestione e registrazione in prima nota	3gg	3gg	3gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Chiusura conto economico e stato patrimoniale e verifica con contabilità finanziaria	Quadratura prospetti di verifica (Residui attivi/Crediti e residui passivi/debiti)	Si	Si	Si
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/

SERVIZIO		RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE						
Responsabile		Viani Paolo						
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Capacità di risposta "in source"	n. costituzione in giudizio nell'anno / n. ricorsi presentati in Corte di Giustizia Trib. nell'anno * 100	> 90%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizio-entrate-tributarie	Aggiornamento Servizio entrate tributarie: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di presa in carico da parte della Corte di Giustizia Tributaria	n. costituzioni in Giudizio prese in carico da Corte di Giustizia Trib. / n. costituzioni presentate * 100	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
		Rilievi	n. rilievi ricevuti / n. costituzioni in giudizio presentate * 100	< 1%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		Vertenze con esito favorevole al Comune	n. sentenze favorevoli al Comune / n. sentenze emesse da Comm. Trib. * 100	> 50%	100,00%	100,00%	56,25%	88,23%
	Tempestività	/	/	/	/	/	/	/
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo del personale assegnato	n. costituzioni in giudizio/n. addetti	> 10	4	14	19	17
	Economica	Risparmio da gestione "in source"	importo delle spese per gestione ricorsi da parte di terzi	0	0	0	0	0
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO		TRIBUTI						
Responsabile		Viani Paolo						
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Consulenze IMU rilasciate	(n. consulenze IMU rilasciate/n. contribuenti IMU)*100	>13%	15,59%	16,59%	17,74%	16,57%
		Consulenze TARI rilasciate	(n. consulenze TARI rilasciate/n. contribuenti TARI)*100	>10%	39,65%	21,27%	17,61%	10,36%
		Soggetti destinatari di avvisi di accertamento IMU	(n. soggetti colpiti da accertamento IMU/n. contribuenti IMU)*100	>5%	7,99%	6,72%	6,97%	9,06%
		Soggetti destinatari di avvisi di accertamento TARI	(n. soggetti colpiti da accertamento TARI/n. contribuenti TARI)*100	>1%	2,49%	3,59%	2,39%	0,38%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizio-entrate-tributarie	Aggiornamento pagina web - Servizio Entrate: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di correttezza avvisi di accertamento IMU - Percentuale di annullamento	(n. annullamenti/n. avvisi accertamento)*100	<16%	19,04%	16,19%	11,88%	12,93%
		Grado di correttezza avvisi di accertamento TARI - Percentuale di annullamento	(n. annullamenti/n. avvisi accertamento)*100	<7%	11,17%	4,90%	6,52%	7,59%
EFFICIENZA	Tecnica	Importo medio avvisi di accertamento IMU emessi	Importo avvisi di accertamento IMU emessi/n. addetti	>€200.000	262.781	622.640	583.507	501.692
		Importo medio avvisi di accertamento TARI emessi	Importo avvisi di accertamento TARI emessi/n. addetti	>€120.000	278.758	263.079	136.198	136.950
	Economica	Tasso recupero evasione IMU	(Totale importo avvisi accertamento IMU/Totale gettito IMU ordinario)*100	>15%	20,51%	21,58%	22,99%	18,53%
		Tasso recupero evasione TARI	(Totale importo avvisi accertamento TARI/Totale gettito TARI ordinario)*100	>3%	13,49%	12,55%	5,19%	2,61%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	ORGANIZZAZIONE - FORMAZIONE - QUALITÀ
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Formazione specialistica interna erogata	(N. corsi interni / N. corsi totali) *100	> 10 %	11,27%	16,00%
		Formazione sicurezza erogata	(N. corsi sulla sicurezza / N. corsi totali) *100	> 20 %	25,40%	26,00%
		Grado di copertura contratti lavoro agile	(numero dipendenti con contratti lavoro agile) / totale dipendenti *100	> 28%	38,70%	39,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/schede-informative/certificazione-iso-90012015-comune-cremona	Aggiornamento pagina web qualità ISO: si - no	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di controlli effettuati contratti di lavoro agile	nr. Contratti controllati lavoro agile /totale contratti *100	100%	100%	100%
		Grado di rilievi riscontrati	rilievi certificati da ente di certificazione /processi mappati *100	< 10 %	3,57%	2,46%
		Formazione Continua	N. ore dei corsi di formazione svolti dal personale	>1.000	1.654	16.945
	<i>Tempestività</i>	Tempo medio per comunicazioni sul Portale Ministero del lavoro	Numero di giorni intercorrenti la protocollazione e la registrazione di ciascun contratto di lavoro	< 20	10	10
		Tempi di risposta a richieste di formazione	N. giorni lavorativi intercorrenti tra l'inoltro della richiesta di formazione specifica e il provvedimento di assunzione della spesa	≤ 30	20	20
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Sistema di impegno formativo	Numero corsi erogati (esterni, interni, sicurezza) / N. addetti alla formazione	> 60	88,75	443
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione corsi interni	Numero dipendenti che hanno compilato i questionari di customer / dipendenti partecipanti *100	> 75%	89,50%	83,05%
		Grado di soddisfazione complessiva corsi interni	risposte positive/totale risposte *100	> 90%	91,90%	95,30%

SERVIZIO	GESTIONE RISORSE UMANE
Responsabile	Scio Fabio

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		percentuale di dipendenti rispetto alla popolazione residente nel Comune	n. dipendenti in servizio a tempo indeterminato / n. abitanti Comune di Cremona *100	< 1%	0,82%	0,80%	0,83%	0,86%
		numero degli abitanti correlato a ciascun dipendente	n. di abitanti Comune di Cremona /n. dipendenti a tempo indeterminato	<149	122	125	121	116
		Incidenza personale con rapporto di lavoro flessibile sul totale dei dipendenti	n. dipendenti con rapporto flessibile/n. complessivo di dipendenti *100	<15%	5,53%	7,59%	9,37%	5,57%
		numero delle riunioni sindacali intervenute nel corso dell'anno	n. riunioni effettuate sia per il comparto che per l'area dirigenziale	4	8	8	5	9
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/settore-risorse-umane	Aggiornamento pagina web - Personale: si - no	si	si	si	si	si
	Tecnica	vertenze lavorative in materia di rapporto di lavoro concluse positivamente per l'Amministrazione	n. vertenze chiuse a favore dell'Amministrazione/n. vertenze avviate *100	100%	0	0	0	0
		Grado di ricorsi chiusi a favore dell'Amministrazione avverso procedure concorsuali	n. ricorsi chiusi a favore dell'amministrazione/tot. ricorsi avviati *100	100%	0	0	0	0
		posizionamento del Comune rispetto ai valori soglia ai fini assunzionali	valore percentuale da consuntivo	≤31,6%	25,19%	25,91%	23,88%	24,33%
		Grado di assenza	n. giornate di assenza/n. giornate lavorative * 100	<20%	19,24%	18,39%	18,32%	19,47%
	Tempestività	Tempo di rilascio autorizzazione	giorni intercorrenti tra richiesta incarico e rilascio/diniego autorizzazione	≤7	7	7	7	7
EFFICIENZA	Tecnica	efficienza concorsi/selezioni	n. concorsi o selezioni attivati/numero addetti	>10	16	11	11,5	10,67
		Attuazione Piano Fabbisogni di personale	differenza fra la percentuale di totale attuazione del piano fabbisogni (100%) e la percentuale effettivamente realizzata	<30%	0%	20%	0%	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 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		spesa di personale pro-capite	spesa del personale dipendente/numero abitanti al 31.12	≤ 360 euro	353	335	345	350
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/settore-risorse-umane	Aggiornamento pagina web - Bilancio preventivo e consuntivo: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	n. variazioni in termini di spesa di personale	n. variazioni Piano Esecutivo di Gestione	5	3	3	5	7
	<i>Tempestività</i>	Capacità di evasione della richiesta di relazione sulla proposta di Piano triennale dei fabbisogni	n. giorni intercorrenti tra la richiesta del Settore Finanziario e l'evasione dei dati	< 10 gg	3 gg	3 gg	3 gg	3 gg
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	/	/	/	/	/	/	/
	<i>Economica</i>	incidenza della spesa di personale su spesa corrente	Stanzamenti 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) / Stanzamenti competenza (Spesa corrente – FCDE corrente – FPV di entrata concernente il Macroaggregato 1.1 + FPV spesa concernente il Macroaggregato 1.1) *100	≤ 32%	25,19%	25,91%	23,88%	24,33%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	GESTIONE FINANZIARIA RISORSE UMANE - ENTRATE
Responsabile	Scio Fabio

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	60,49%	60,77%	65%	71%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/amministrazione/settore-risorse-umane	aggiornamento pagina web: si/no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Grado di copertura della spesa anticipata per comandi	importi introitati da PA utilizzatrice/spesa sostenuta*100	100%	69,23%	96,46%	47,17%	61,72%
	<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	9	9	9
EFFICIENZA	<i>Economica</i>	Grado di copertura del servizio mensa	accertamenti/impegni *100	≥ 33%	33,25%	36,58%	33,05%	34,08%
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO		TIROCINI						
Responsabile		Scio Fabio						
Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di copertura della domanda	n. tirocini attivati/ n. richieste pervenute *100	>90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://www.comune.cremona.it/servizi/svolgere-tirocini-formativi-comune	aggiornamento pagina web - Tirocini formativi in Comune: si /no	si	si	si	si	si
	Tecnica	/	/	/	/	/	/	/
	Tempestività	Tempistica sulla gestione della pratica	n. giorni intercorrenti fra ricezione domanda e il rilascio autorizzazione tirocinio	<30gg	25	25	25	25
EFFICIENZA	Tecnica	Utilizzo del personale dedicato	n. pratiche gestite (tirocini curriculari ed extra curriculari)/n. unità di personale	≥45	33 (di cui 1 extracurriculare)	34 (di cui 4 extracurriculari)	29 (di cui 5 extracurriculari)	27 (di cui 3 extracurriculari)
	Economica	Spesa per tirocinio	totale impegnato/n° tirocini attivati	<5.000 €	4.150,00 (per tir. Extracurr.)	2.625 (per tir. Extracurr.)	4.339,00 (per tir. extracurr)	2.766,67
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	COMUNICAZIONE ESTERNA
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di risposta ai cittadini	n. di risposte date da SpazioComune via mail / n. di mail ricevute*100	> 95%	100%	100%	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	> 1.600	5.686	5.946	4.077	3.017
QUALITA'	Accessibilità	https://www.facebook.com/comunecremona/	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://www.comune.cremona.it/amministrazione/servizio-comunicazione	Aggiornamento pagina web - Servizio Comunicazione: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
		https://www.whatsapp.com/channel/0029Vb84QCcADTO624QpjW0j	Aggiornamento costante del canale Whatsapp	Si	/	/	/	Si
		https://www.instagram.com/comunecremona/	Aggiornamento costante della pagina Instagram	Si	/	/	/	Si
		https://www.youtube.com/user/comunecremona	Aggiornamento pagina web: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	Tecnica	Grado di formazione specifica	n. dei dipendenti frequentanti i corsi di formazione specifica/ n. totale dipendenti SpazioComune*100	> 80%	100%	86%	100%	88%
	Tempestività	Tempi di risposta al cittadino	numero dei giorni intercorrenti tra il ricevimento della mail o della richiesta su Taylor o del messaggio sui canali social e la risposta data al cittadino	< a 2 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	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	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%	86%	99%	92%
	Economica	/	/	/	/	/	/	/
		Grado di copertura del campione - Canale Whatsapp del Comune di Cremona	n. dei questionari compilati / n. iscritti al canale*100	> 50%	/	/	/	31%
		Grado di copertura del campione - Spid	n. dei questionari compilati / n. dei questionari somministrati*100	> 50%	/	/	/	17%

SERVIZIO	COMUNICAZIONE ESTERNA
Responsabile	Secchi Tania

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di soddisfazione dell'utenza sul canale Whatsapp del Comune	n. dei partecipanti che hanno espresso una valutazione da 3 a 4 su una scala di valutazione da 1 a 4 / n. dei partecipanti che hanno espresso una valutazione*100	> 75%	/	/	/	95%
		Grado di soddisfazione dell'utenza sullo Spid (dal 2026 CIE)	n. dei partecipanti che hanno espresso valutazione Si su una scala di valutazione si-in parte-no / n. dei partecipanti che hanno espresso una valutazione*100	> 75%	/	/	/	100%

SERVIZIO	CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Classificazione documenti protocollati	(n. documenti protocollati con classificazione/n. totale documenti protocollati)*100	> 90%	99,9%
		Grado di riscontro richieste di accesso ad atti di archivio	(n. richieste accesso evase/n. richieste accesso presentate)*100	> 90%	100,0%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/420827	Aggiornamento pagina web - Ufficio protocollo generale: si - no	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	integrazione tra gestione protocollo e software in dotazione agli uffici	n. atti protocollati attraverso software gestionali/n. totale atti protocollati *100	> 5%	5,1%
	<i>Tempestività</i>	Documenti visualizzabili	tempo medio tra ricezione e lettura documento	≤ 24 h	Entro max 24 h.
		Documenti registrati al protocollo	tempo massimo di protocollazione dal ricevimento	≤ 48 h	Entro max 48 h.
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza del Servizio	n. documenti processati a sistema / n. addetti	> 2500	18783
	<i>Economica</i>	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione	(n. questionari pervenuti/n. questionari somministrati)*100	> 60%	nd
		Grado di soddisfazione dell'utenza	(livello di soddisfazione >suff/ totale rilevazione)*100	> 70%	nd

SERVIZIO	CONTRATTI E AVVOCATURA
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		vertenze prese in carico	n. cause istruite / n. citazioni notificate *100	≥90%	100%	100%	100%	100%
		N. Contratti sottoscritti	n. contratti (atti pubblici e scritture private autenticate) sottoscritti/n. determine trasmesse *100	100%	100%	100%	100%	non pervenuti nell'anno
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	https://www.comune.cremona.it/node/421244	Aggiornamento sito: si - no	Si	Si	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	vertenze giudiziali gestite dall'ufficio legale	n. vertenze giudiziali gestite internamente / n. vertenze totali *100	≥85%	90%	100%	100%	85%
	<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%	100%	100%
		registrazione atti	n. atti registrati nei termini di legge/n. atti totali*100	≥90%	100%	100%	100%	non registrati perché non pervenuti
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	vertenze giudiziali favorevoli	n. delle vertenze giudiziali favorevoli /n. vertenze concluse *100	≥75%	100%	100%	100%	77%
	<i>Economica</i>	grado di copertura dei costi	ricavi/costi *100	> 6%	12,27%	89,16%	91,70%	nd
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		/	/	/	/	/	/	/

SERVIZIO	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	93%	100%	100%	99%
		Grado di caricamento elaborati planimetrici residui inseriti nel DBT	n. elaborati planimetrici inseriti nel DBT / n. elaborati planimetrici residui (annualità pregresse)*100	> 30%	4%	7%	36%	6%
		Grado di evasione della domanda interna	n. elaborazioni informatiche evase / n. elaborazioni informatiche richieste dai Settori interni	> 80%	92%	83%	85%	80%
		Incremento del numero di mappe interattive pubblicate sul GeoPortale	n. di mappe interattive realizzate nell'anno/ n. di mappe interattive già pubblicate	> 5%	11%	5%	5%	0%
		Media annua numeri civici assegnati	n. civici assegnati / n. accessi aperti	100%	100%	100%	100%	100%
QUALITA'	Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	n. canali disponibili / n. canali potenziali (tel, posta, email, PEC, internet, intranet, sportello, Sportello telematico, skype, smartphone, social network)	> 75%	78%	78%	78%	78%
		https://gisarea.comune.cremona.it/GisArea/home.jsf	Accessibilità delle informazioni sul servizio. Aggiornamento: si - no	si	si	si	si	si
		https://www.comune.cremona.it/GisArea/sfogliaSIT.do?path=/	Mappe di interesse generale. Aggiornamento: si - no	si	si	si	si	si
		https://gisarea.comune.cremona.it/GisArea/visualizzaMappa.do?servizio=visualizzatore	Visualizzatore. Aggiornamento: si - no	si	si	si	si	si
	Tecnica	Grado medio di qualità topologica negli oggetti geometrici del DBT	n.oggetti topologicamente corretti / n. oggetti totali	> 96%	99%	99%	99%	100%
		Grado di coerenza della veridicità dei dati alfanumerici nelle elaborazioni trattate	oggetti delle copertura con campo 'DESCRIZIONE' non compilato / oggetti copertura odierna	≥ 95%	97%	97%	97%	98%
		Grado di giusta classificazione degli oggetti DBT	Oggetti non congrui alle specifiche regionali / oggetti della copertura odierna	<50%	20%	20%	20%	18%
		Grado di automatizzazione erogazione estratti di mappa	n. estrazioni automatiche / n. totale estrazioni (automatiche + estraz. con richiesta di intervento)	≥ 90%	92%	87%	97%	75%
		formazione interna per migliorare l'uso di software avanzato all'interno dei servizi comunali	n. di ore di corsi, incontri formativi/informativi tenuti	≥ 5	70 ore	40 ore	15 ore	8 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	1	0	4	4

SERVIZIO	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
	<i>Tempestività</i>	Presa in carico	n. di giorni intercorrenti mediamente tra la presentazione della domanda e l'accesso al servizio	≤ 5 giorni	4 giorni	4 giorni	4 giorni	3 giorni
		Risposta web	Secondi di risposta WEB - riquadro centrale cartografia interattiva	≤ 11 secondi	15 secondi	33 secondi	50 secondi	50 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 €	684 €	632 €	428 €	442 €
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di risposta al questionario	n. questionari ritornati / n. questionari consegnati *100	> 50%	55%	55%	50%	43%
		Grado di soddisfazione dell'utenza (interna)	n. risposte con faccina verde/ n. risposte totali	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIZIO	ICT E AGENDA DIGITALE
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
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%	66%	92%	92%	92%
QUALITA'	Tecnica	Grado medio di accessibilità del sito istituzionale misurati con Mauve ++	Indicatore Mauve (tool indicato da Agid)	accessibilità* = 20 %	accessibilità* = 94%	accessibilità* = 94%	accessibilità* = 96%	accessibilità* = 97%
		Grado di avanzamento tecnologico nei servizi di pagamento (integrazione con PagoPa)	n.servizi di pagamento integrati con PagoPA / n. servizi di pagamento*100	≥70%	Nd	83,33%	83,33%	83,33%
		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%	200%	14%	84%	0%
	Tempestività	Tempi di risposta alle richieste mediante ticket	percentuale di ticket in ritardo	≤15%	Nd	8,25%	7,75%	6%
EFFICIENZA	Tecnica	Grado di servizi full digital	n. di servizi interamente online, integrati e full digital / n. di servizi erogati digitalizzabili*100	> 70%	Nd	Nd	Nd	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%	100,00%	100,00%	100,00%
		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%	80,00%	100,00%
	Economica	Costo per domanda dello sportello telematico	Costo canone annuale dello sportello telematico / numero delle istanze dello sportello telematico	< 5 €/pratica	3,130979301	3,49378882	3,224073079	4,473161034
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	/	/	/	/	/	/	/	

SERVIZIO	CONSULENZA GIURIDICO AMMINISTRATIVA SUGLI APPALTI
Responsabile	Gozzetti Corrado

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Grado di riscontro alle richieste di consulenza pervenute tramite mail o con richiesta di incontri in presenza	(richieste riscontrate / richieste pervenute) * 100	≥ 95%	100,00%	100,00%
QUALITA'	<i>Accessibilità</i>	Condivisione delle linee guida, circolari, modelli	Si/No	Si	Si	Si
	<i>Tecnica</i>	Assenza di segnalazioni dagli utenti interni per adeguamenti/revisioni sostanziali dei documenti prodotti	Si/No	Si	Si	Si
	<i>Tempestività</i>	Evasione delle richieste di consulenza tramite mail o con richiesta di incontri in presenza	Nr. giorni intercorrenti tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta/soluzione	≤ 7	4,91	3,03
EFFICIENZA	<i>Tecnica</i>	Efficienza consulenza	nr consulenze effettuate (mail e incontri)/nr. Personale coinvolto	> 20	28,33	34,00
	<i>Economica</i>	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Questionari riscontrati	n. questionari ritornati/n. Questionari somministrati *100	> 75%	71,00%	30,56%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	n. questionari con giudizio ≥ 2 /n. Questionari pervenuti *100	> 90%	100,00%	100,00%

SERVIZIO	GESTIONE PROCEDURE DI GARA
Responsabile	Gozzetti Corrado

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025
	QUANTITA'	nr. gare esperite	nr. gare da espletare / nr. Gare esperite (forniture e servizi-lavori-concessioni)	100,00%	100,00%	100,00%
QUALITA'	Accessibilità	https://trasparenza.comune.cremona.it/bandi-gara-contratti	Aggiornamento pagina web Amministrazione Trasparente (sezione Bandi di gara e contratti): si - no	Si	Si	Si
	Tecnica	Mantenimento requisiti per certificazione qualità ISO 9001 - per il processo P06 "Gestire i processi di supporto – approvvigionamento e attrezzature"	Si / No	Si	Si	Si
		Nr. gare annullate in autotutela	Numero di gare annullate in autotutela / nr. Totale gare * 100	≤ 2%	0,00%	8,33%
	Tempestività	Tempi medi impiegati tra la data di invio della determina a contrarre e la data della proposta di aggiudicazione (con criterio del minor prezzo)	Sommatoria giorni intercorrenti tra invio determina a contrarre e data proposta di aggiudicazione / numero gare seguite	≤ 90 gg	76,6	85,33
		Tempi medi impiegati tra la data di invio della determina a contrarre e la data della proposta di aggiudicazione (con criterio offerta economicamente più vantaggiosa)	Sommatoria giorni intercorrenti tra invio determina a contrarre e data proposta di aggiudicazione / numero gare seguite	≤ 180 gg	73,38	132,17
EFFICIENZA	Tecnica	nr procedure di gara seguite dagli operatori del servizio	gare pubblicate/totale addetti	≥ 4	5	4
	Economica	/	/	/	/	/
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Questionari riscontrati	n. questionari ritornati/n. Questionari somministrati *100	> 75%	71,00%	30,56%
		Grado di soddisfazione dell'utenza	n. questionari con giudizio ≥ buono /n. Questionari pervenuti *100	> 90%	100,00%	100,00%

SERVIZIO	BANDI, SVILUPPO TERRITORIO, COOPERAZIONE INTERNAZIONALE, SERVIZI DI SUPPORTO
Responsabile	Di Girolamo Gabriella

Dimensioni di Performance	Sottodimensione	Indicatore	Formula Indicatore	Standard di Performance	Consuntivo 2025
QUANTITA'		Istanze cittadinanza	n. istanze base prese in carico dall'ufficio di gabinetto del Sindaco	≥ 150	75
QUALITA'	Accessibilità	Sito ZAFIT – progetto di cooperazione internazionale	Creazione e aggiornamento pagina web dedicata	Si	n.d.
	Tecnica	Coordinamento progetto di cooperazione internazionale ZAFIT	n. azioni realizzate/n. azioni previste nel progetto	≥ 70%	100%
	Tempestività	Tempi di caricamento in cloud dei file zip utili alla rendicontazione dei progetti PNRR	n. di giorni intercorrenti tra la messa a disposizione dei CUP gestiti dai settori sul PNRR al caricamento sul cloud ReGIS	≤ 7	5
	Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di utilizzo delle sale di rappresentanza	somma dei giorni intercorsi tra la ricezione delle richieste e la presa in carico formale	≤ 7	2
EFFICIENZA	Tecnica	Campagna divulgativa progetto ZAFIT	n. iniziative annuali	≥ 3	2
	Tecnica	Grado di copertura funzioni del cerimoniale	n. celebrazioni istituzionali realizzate in forma coordinata o collaborativa/totale celebrazioni istituzionali supportate*100	100%	100%
	Economica	ZAFIT: capacità di spesa e utilizzo dei contributi ricevuti	liquidazioni/accertamento contributi*100	≥ 75%	n.d.
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA		Grado di copertura del campione sul coordinamento del progetto di cooperazione internazionale ZAFIT	n. questionari restituiti / n. questionari somministrati* 100	> 80%	n.d.
		Valutazione positiva partenariato italiano su coordinamento progetto di cooperazione internazionale ZAFIT	questionari raccolti che esprimono giudizio positivo sul servizio erogato/totale questionari ritornati (dal 7 al 10)	≥ 7	n.d.

n.b.: le informazioni inserite hanno valenza meramente ricognitiva dei dati riferiti ai 5 mesi finali del 2025 a seguito della creazione di questo nuovo Servizio