

ALLEGATO 3 - INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE

TIPO	N	ISE ANNO 2024	KPI		TARGET	FONTE RILEVAZIONE DATI E METODOLOGIA CONTROLLO TARGET
INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE	1	INDICATORI DI SALUTE FINANZIARIA	Tempestività dei pagamenti: Indicatore di tempestività dei pagamenti		Zero giorni	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso il dato pubblicato sul Portale Istituzionale
			Tempo medio dei pagamenti		30 giorni	Piattaforma elettronica per la gestione telematica del rilascio delle certificazioni di cui all'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 8 aprile 2013, n. 35, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 giugno 2013, n. 64
			Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti di cui all'articolo 1, commi 859, lettera b), e 861, della legge 30 dicembre 2018, n. 145		Zero giorni	Piattaforma elettronica per la gestione telematica del rilascio delle certificazioni di cui all'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 8 aprile 2013, n. 35, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 giugno 2013, n. 64
			Capacità di utilizzo delle somme stanziare nel bilancio di previsione: Percentuale di scostamento tra Bilancio consuntivo al 31/12/2024 e Bilancio di Previsione assestato		< 10%	L'evidenza del raggiungimento del target è data dalla verifica della percentuale complessiva raggiunta e sarà calcolata determinando lo scostamento percentuale tra il valore complessivo delle spese correnti impegnate al 31/12/2024 (valore pre riaccertamento residui) e l'importo delle previsioni assestate delle spese correnti, con esclusione dei capitoli delle seguenti tipologie: - Spese finanziate da entrate correlate/vincolate - Fondi obbligatori per legge: FCDE, Fondo di riserva e altri fondi - Spese legali (voce economica 354) - Oneri da contenzioso (pdc 1.10.05.04 "Oneri da contenzioso")
			Capacità di accertamento delle entrate previste: Percentuale di scostamento tra Bilancio consuntivo al 31/12/2024 e Bilancio di Previsione assestato		≥ 90%	L'evidenza del raggiungimento del target è data dalla verifica della percentuale complessiva raggiunta e sarà calcolata rapportando il valore complessivo delle entrate accertate al 31/12/2024 all'importo delle previsioni assestate dei Titoli: - I (Entrate Tributarie) - III (Entrate ExtraTributarie) con esclusione dei capitoli a finanziamento di spese correlate/vincolate
			Gestione delle risorse umane	Costo unitario della funzione di gestione delle risorse umane	2.000 €	Costo del personale addetto alla funzione gestione risorse umane / N. totale dei dipendenti in servizio
			Indicatori Comuni per le Funzioni di Supporto delle PA	Gestione degli approvvigionamenti degli immobili	22%	Spesa per l'acquisto di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o mercato elettronico/Pagamenti per acquisto di beni e servizi
				Spesa per energia elettrica al metro quadro	44 €	Costo per energia elettrica / N. di metri quadri disponibili Metri quadrati disponibili: per il computo si rimanda alla circolare dell'Agenzia del Demanio n. 20494 del 2012

ALLEGATO 3 - INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE

INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE	2	INDICATORI DI SALUTE ORGANIZZATIVA	Formazione	Corsi di formazione erogati		25%	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata dalla percentuale dei dipendenti a cui è stata erogata la formazione
				Indice di presenza alla formazione (ivi compresa anche la formazione in modalità asincrono)		> 80%	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso la verifica dei log di registrazione per la formazione a distanza e dei registri di presenza per la formazione in aula
			Indicatori Comuni per le Funzioni di Supporto delle PA	Gestione delle risorse umane	Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale	20%	N. di dipendenti che hanno iniziato un'attività formativa nel periodo di riferimento / N. totale dei dipendenti in servizio Numeratore: un dipendente è incluso al numeratore dal momento in cui ha iniziato almeno un'attività formativa nel periodo di riferimento. Dalle attività formative devono essere escluse quelle relative alla formazione obbligatoria. Per essere inclusa nel calcolo, la specifica attività formativa deve prevedere il rilascio di una certificazione/attestazione
					Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro a distanza	80%	N. di dipendenti in lavoro agile e telelavoro / N. totale dei dipendenti collocabili in regime di lavoro da remoto Numeratore: i dipendenti in telelavoro vanno sommati a quelli in lavoro agile. Denominatore: va considerato il solo personale dipendente in servizio, sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, sia a tempo parziale che a tempo pieno, sia di ruolo che non di ruolo distaccato presso la propria amministrazione collocabile in regime di lavoro da remoto
					Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale	8%	N. di dipendenti che hanno cambiato unità organizzativa / N. totale di personale non dirigenziale in servizio Unità organizzativa: si intende quella di livello inferiore nell'organizzazione, vale a dire al di sotto del quale non esistono altre unità organizzative (ad es., servizio, ufficio, reparto o altra unità comunque denominata)
					Grado di copertura delle procedure di valutazione del personale	100%	N. di dipendenti che hanno ricevuto almeno un colloquio di valutazione / N. totale dei dipendenti in servizio Denominatore: si escludono i dipendenti non sottoposti a valutazione ai sensi del decreto legislativo n. 150/2009

ALLEGATO 3 - INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE

INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE	2	INDICATORI DI SALUTE ORGANIZZATIVA	Indicatori Comuni per le Funzioni di Supporto delle PA	Gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione	Grado di utilizzo di SPID nei servizi digitali	86%	N. di accessi unici tramite SPID a servizi digitali / N. di accessi unici a servizi digitali collegati a SPID Si fa riferimento ai servizi online ai quali è consentito l'accesso sia tramite SPID che con altri sistemi di autenticazione	
					Percentuale di servizi full digital	27%	N. di servizi che siano interamente online, integrati e full digital / N. di servizi erogati Numeratore: per servizi "full digital" si intendono tutti quei servizi che consentono a cittadini e imprese di avviare e completare un servizio completamente online, utilizzando un'unica applicazione e senza richiedere procedure di stampa e/o scansione di documenti. Denominatore: nel computo dei servizi erogati vanno considerati quelli indicati nella carta dei servizi	
					Percentuale di servizi a pagamento tramite PagoPa	20%	N. di servizi a pagamento che consentono uso PagoPA / N. di servizi a pagamento	
					Percentuali di banche dati pubbliche disponibili in formato aperto	70%	N. di dataset pubblicati in formato aperto / N. di dataset previsti dal paniere dinamico per il tipo di amministrazione Denominatore: il paniere dinamico di dataset è definito ed aggiornato da Agid al seguente indirizzo https://www.dati.gov.it/content/rapporto-annuale-disponibilit-banche-dati-pubbliche-formato-aperto-paniere- dinamico-dataset	
					Dematerializzazione procedure	SI	Procedura di gestione presenze-assenze, ferie-permessi, missioni e protocollo integralmente ed esclusivamente dematerializzata (full digital) Tale indicatore assume valore "si" se almeno tre processi su quattro sono digitali, altrimenti assume valore "no"	
			Numero dei dipendenti				< 5%	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso la verifica dell'oscillazione del numero dei dipendenti in servizio rispetto al valore pari alla media del numero del personale in servizio nell'ultimo triennio, escluso il personale facente capo all'area separata della dirigenza
			Ambito di controllo (rapporto esistente tra posizioni di management e dipendenti)	Rapporto Personale/Dirigenti		≥ 85	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso la verifica del numero delle posizioni di management e middle management ricoperte e il numero dei dipendenti in servizio al 31/12/2023	
				Rapporto Personale/PO-AP		≥ 15		
			Diversity Management: indice di diffusione dello strumento "accomodamento ragionevole" all'interno dell'Amministrazione	% di interventi di carattere strutturale, tecnico-materiale, digitale e tecnologica, di carattere organizzativo, attivati per i casi segnalati al GdAR dalle UFT delle direzioni di appartenenza		90%	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso il report annuale redatto dal GdAR al 31/12/2024	
				Azioni/progetti innovativi e sperimentali attivati per promuovere l'inclusione e l'accessibilità in collaborazione anche con altre direzioni dell'ente		≥ 1		
				Procedure con previsione di posti dedicati per migliorare l'inclusione e le possibilità di accesso delle persone con disabilità		≥ 1	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso il report delle procedure svolte al 31/12/2024	

ALLEGATO 3 - INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE

INDICATORI DI SALUTE DELL'ENTE	2	INDICATORI DI SALUTE ORGANIZZATIVA	Supporto legale	Livello di efficacia dell'Avvocatura rispetto ai contenziosi presi in carico. Percentuale sentenze favorevoli rispetto al totale delle sentenze emesse nell'anno 2024		51%	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso la verifica del numero delle sentenze favorevoli rispetto al numero totale delle sentenze emesse nel 2024 (%)
				Ottimizzazione tempi di rilascio pareri legali		80%	L'evidenza del raggiungimento del kpi sarà rilevata attraverso la verifica del numero dei pareri rilasciati entro 90 giorni dalla formalizzazione della richiesta e il rilascio del parere, e il totale dei pareri richiesti.
	3	INDICATORI DI SALUTE DEL SISTEMA DELLE RELAZIONI	Livello di risposta alle istanze dei cittadini su tutti i canali che alimentano il CRM	Numero canali unificati	Coordinamento e allineamento dei canali "Chiamate telefoniche", "Scrivi", "Canali social"	3	Fonte rilevazione dati: QlikSense e Rilevazione dei canali unificati
				Tempi di risposta	Chiamate Telefoniche	4 minuti	Fonte rilevazione dati: Chiamate telefoniche: tempo di attesa in coda per le sole chiamate risposte. Fonte QlikSense e manager barra telefonica
					Scrivi	15 giorni	Fonte rilevazione dati: Scrivi: differenza tra la data di chiusura del ticket e la data di creazione. Fonte: QlikSense e Dynamics CRM
				Tasso di abbandono al Contact Center Infoline 020202		<30%	Fonte rilevazione dati: QlikSense e manager barra telefonica $\frac{[(\text{Numero chiamate abbandonate prima della risposta}) - (\text{chiamate abbandonate entro i primi 10 secondi})]}{[(\text{Totale delle chiamate verso operatore}) - (\text{chiamate abbandonate entro i primi 10 secondi})]} \times 100$
			Indicatori Comuni per le Funzioni di Supporto delle PA	Gestione della comunicazione e della trasparenza	Consultazione del portale istituzionale	> 20.000	N. totale di accessi unici al portale istituzionale / 365 L'indicatore misura il numero di accessi medi giornalieri al portale istituzionale. Numeratore: numero di accessi unici annuali al portale istituzionale. Denominatore: numero di giorni annuali standard
					Grado di trasparenza dell'amministrazione	95%	L'indicatore si calcola come rapporto tra punteggi associati alle attestazioni rilasciate dall'OIV Numeratore: si considera la somma dei punteggi assegnati ad ogni singola cella della griglia di rilevazione dall'OIV (di cui alla delibera ANAC n. 141 del 2019). Denominatore: si considera la somma dei punteggi massimi conseguibili per ciascuna cella