

Allegato n. 4 al Documento di Programmazione integrata 2018-2020

Library degli indicatori

Dimensione	Codice indicatore	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Trend di performance
T e m p e s t i v i t à	2018_INDPROC_01	Tempo di erogazione nei termini previsti	(Numero di erogazioni del servizio entro il tempo massimo/ numero totale di erogazioni del servizio)*100	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_02	Tempo medio del servizio/processo/subprocesso	Σ giorni impiegati per ciascuna erogazione del servizio (o processo o subprocesso)/ Numero totale di erogazioni del servizio (o processo o subprocesso)	gg	Decremento
	2018_INDPROC_03	Tempo di erogazione oltre i termini previsti	(Numero di erogazioni del servizio oltre il tempo massimo/ numero complessivo di erogazioni del servizio)*100	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_04	Tempo medio di gestione della richiesta	Σ giorni impiegati per ciascuna comunicazione della presa in carico all'utente dal giorno della richiesta /Numero di richieste pervenute	gg	Decremento
	2018_INDPROC_05	Tempo medio di intervento	Σ giorni impiegati dal giorno della richiesta per ciascuna erogazione del servizio /Numero totale delle erogazioni del servizio	gg	Decremento
	2018_INDPROC_06	Tempo medio del rimborso	Σ giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	gg	Decremento
	2018_INDPROC_07	Tempo medio di liquidazione dell'incarico	Σ giorni impiegati per la liquidazione di ciascun incarico dal giorno della richiesta/Numero totale degli incarichi liquidati	gg	Decremento
	2018_INDPROC_08	Tempo medio di liquidazione della fornitura	Σ giorni impiegati per la liquidazione della fornitura dal giorno della richiesta)/Numero totale delle fatture liquidate	gg	Decremento
	2018_INDPROC_09	Tempo medio per l'emissione dell'ordine	Σ giorni impiegati per l'emissione dell'ordine dal giorno della richiesta)/Numero totale degli ordini	gg	Decremento
	2018_INDPROC_10	Tempo medio di aggiornamento del dato	Σ giorni impiegati per ciascun aggiornamento del dato dal giorno della richiesta di aggiornamento /Numero totale di aggiornamenti	gg	Decremento
	2018_INDPROC_11	Tempi medi per il riconoscimento dei CFU	Σ giorni impegnati per il riconoscimento dei CFU dal giorno della richiesta/Numero totale di richieste	gg	Decremento

Allegato n. 4 al Documento di Programmazione integrata 2018-2020					
Library degli indicatori					
Dimensione	Codice indicatore	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Trend di performance
Accessibilità	2018_INDPROC_12	Grado di utilizzo dei servizi digitali	$(\text{Numero di utenti gestiti con accesso digitale} / \text{Numero totale di utenti gestiti nell'anno in corso}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_13	Grado di digitalizzazione dei processi	$(\text{Numero di processi digitalizzati} / \text{Numero totale di processi gestiti}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_14	Grado di digitalizzazione dei servizi	$(\text{Numero di servizi digitalizzati} / \text{Numero totale di servizi}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_15	Utenti allo sportello	$(\text{Numero di utenti gestiti allo sportello} / \text{Numero totale di utenti serviti nell'anno}) * 100$	Percentuale	Decremento
	2018_INDPROC_16	Apertura al pubblico	$(\text{Numero di ore di apertura nell'anno t} - \text{Numero di ore di apertura nell'anno t-1}) / \text{Numero di ore di apertura nell'anno t-1}$	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_17	Numero di utenti dei servizi	$(\text{Numero di utenti dei servizi nell'anno t} - \text{Numero di utenti dei servizi nell'anno t-1}) / \text{Numero di utenti dei servizi nell'anno t-1}$	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_18	Fruibilità dei dati	$(\text{Numero di pubblicazioni in formato aperto} / \text{Numero di pubblicazioni sul portale}) * 100$	Percentuale	Incremento
Trasparenza	2018_INDPROC_19	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	$(\text{Numero di informazioni aggiornate} / \text{Numero totale di informazioni da pubblicare}) * 100$	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_20	Livello di completezza delle informazioni	$(\text{Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio} / \text{Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare}) * 100$	Percentuale	Incremento

Allegato n. 4 al Documento di Programmazione integrata 2018-2020

Library degli indicatori

Dimensione	Codice indicatore	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Trend di performance
E f f i c i e n z a	2018_INDPROC_21	Numero di utenti per struttura	Numero di utenti nell'anno t/FTE (full time equivalent) della struttura	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_22	Numero di utenti	Numero di utenti nell'anno in corso	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_23	Numero di processi gestiti dalla struttura	Numero di processi gestiti dalla struttura /FTE (full time equivalent) della struttura	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_24	Numero di utenti in rapporto al costo del servizio (o processo o subprocesso)	Numero di utenti fruitori del servizio (o processo o subprocesso)/costo totale del servizio (o processo o subprocesso)	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_25	Numero di servizi erogati	(Numero di servizi erogati nell'anno t- numero di servizi erogati nell'anno t-1)/numero di servizi erogati nell'anno t-1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_26	Numero di azioni di intermediazione	(Numero di azioni di intermediazione realizzate nell'anno t - Numero di azioni di intermediazione nell'anno t-1)/Numero di azioni di intermediazione nell'anno t-1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_27	Azioni/accordi	(Numero di azioni e/o accordi realizzati nell'anno t - Numero di azioni e/o accordi realizzati nell'anno t-1)/Numero di azioni e/o accordi realizzati nell'anno t-1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_28	Tirocini	(Numero di tirocini attivati nell'anno t - Numero di tirocini attivati nell'anno t-1)/Numero di tirocini attivati nell'anno t-1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_29	Partnership	(Numero di partnership realizzati nell'anno t - Numero di partnership realizzati nell'anno t-1)/Numero di partnership realizzati nell'anno t-1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_30	Eventi	(Numero di eventi realizzati nell'anno t - Numero di eventi realizzati nell'anno t-1)/Numero di eventi realizzati nell'anno t-1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_31	Aziende coinvolte	(Numero di aziende coinvolte nell'anno t - Numero di aziende coinvolte nell'anno t-1)/Numero di aziende coinvolte nell'anno t-1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_32	Utilizzo strutture di laboratorio	(Numero di ore di utilizzo del laboratorio nell'anno t - Numero di ore di utilizzo del laboratorio nell'anno t - 1) /Numero di ore di utilizzo del laboratorio nell'anno t - 1	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_33	Numero di opportunità/Bandi	(Numero di opportunità (o bandi) segnalati/Numero di opportunità (o bandi) intercettati)*100	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_34	Certificazione dei laboratori	(numero di laboratori certificati/numero di laboratori)*100	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_35	Numero di corsi di formazione	(Numero di corsi di formazione erogati/ Numero di corsi di formazione previsti)*100	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_36	Grado di informatizzazione della procedura	(numero di fasi gestite informaticamente/numero di fasi totali)*100	Percentuale	Incremento

Allegato n. 4 al Documento di Programmazione integrata 2018-2020

Library degli indicatori

Dimensione	Codice indicatore	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Trend di performance
E f f i c a c i a	2018_INDPROC_37	Livello di soddisfazione dell'utenza	Punteggio di valutazione	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_38	Numero di reclami	$(\text{Numero di reclami nell'anno } t - \text{numero di reclami nell'anno } t-1) / \text{numero di reclami nell'anno } t-1$	Numero	Decremento
	2018_INDPROC_39	Livello di conseguimento delle azioni programmate	$(\text{Numero di azioni realizzate} / \text{Numero di azioni programmate}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_40	Capacità di attrarre risorse esterne	$(\text{Entità delle risorse di provenienza esterna nell'anno } t - \text{Entità delle risorse di provenienza esterna nell'anno } t-1) / \text{Entità delle risorse di provenienza esterna nell'anno } t-1$	Numero	Incremento
	2018_INDPROC_41	Spesa nell'anno	$(\text{Spesa nell'anno } t - \text{Spesa anno } t-1) / \text{Spesa anno } t-1$	Numero	Decremento
	2018_INDPROC_42	Costo di acquisto	$(\text{Costo d'acquisto unitario medio anno } t - \text{Costo d'acquisto unitario medio anno } t-1) / \text{Costo d'acquisto unitario medio anno } t-1$	Numero	Decremento
	2018_INDPROC_43	Livello di risposta degli utenti	$(\text{Numero di erogazioni del servizio} / \text{numero totale di contatti}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_44	Capacità progettuale	$(\text{Numero di progetti finanziati} / \text{Numero di progetti presentati}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_45	Capacità di rendicontazione	$(\text{Costi riconosciuti} / \text{Costi sostenuti}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_46	Recupero somme	$(\text{Numero di interventi di recupero realizzati} / \text{Numero di recuperi individuati}) * 100$	Percentuale	Incremento
	2018_INDPROC_47	Affidabilità delle reti	$(\text{Numero di ore di fermo rete nell'anno } t - \text{Numero di ore di fermo rete nell'anno } t-1) / \text{Numero di ore di fermo rete nell'anno } t-1$	Numero	Decremento