





n. indicatore/ Codice	STRATEGIE DI SVILUPPO DEL VALORE PUBBLICO	LINEE GUIDA DI MANDATO	DIRETTIVE PER LA GESTIONE/STD DI PROCESSO/QUALITA'	Obiettivo	Struttura competente a fornire il servizio e/o elaborare l'indicatore	procedura SIG	Servizio reso (come da carta dei servizi)	Indicatore	Baseline % di rispetto dello standard				Target annuale triennio 2025-2027	Ambito della misurazione	Struttura responsabile del conseguimento del target per gli indicatori di performance organizzativa di struttura								Annotazioni/Fonte (dove sono verificabili i dati)			
									2020	2021	2022	2023			% di rispetto dello standard	SABS	SAG	SAGL	SARI	SDDP	SG	SVSS		OC	GC	
38	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SARI	P01	provvedimenti esaminati dalle commissioni in sede referente o consultiva - comunicazione (commissioni)	La struttura formalizza la lettera di trasmissione dei provvedimenti legislativi e amministrativi esaminati in sede referente o consultiva entro cinque giorni dall'espressione della proposta o del parere	99%	100%	98,17%	98%	90%	Performance organizzativa di struttura											La struttura predispose la lettera di trasmissione dei provvedimenti legislativi e amministrativi approvati in sede consultiva entro cinque giorni dalla loro approvazione (anno 2020 e anno 2021)	
40	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SARI	P01	atti del Consiglio - pubblicazione sul sito internet istituzionale (commissioni)	Per gli atti licenziati dalla commissione il giorno successivo all'acquisizione del protocollo della lettera di invio al Presidente del Consiglio per l'iscrizione all'ordine del giorno dell'assemblea	83%	96%	100%	96%	90%	Performance organizzativa di struttura												
41	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SARI	P01	atti del Consiglio - pubblicazione sul sito internet istituzionale (uatt)	Per gli atti approvati dal Consiglio il decimo giorno successivo all'approvazione	46%	94%	80%	100%	80%	Performance organizzativa di struttura												Nel conteggio dei giorni sono esclusi quelli per il coordinamento tecnico del contenuto effettuato da SAGL. Target anno 2020, anno 2021, anno 2022 e anno 2023: 90%
42	PARTECIPAZIONE	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Mantenimento/miglioramento degli standard di accessibilità e trasparenza dei processi	Piena accessibilità e trasparenza/Processo legislativo partecipato (VP)	SARI	P01		Tempestività redazione processo verbale delle sedute non consecutive del Consiglio regionale e caricamento, entro il giorno successivo dalla sua approvazione, in API al fine della pubblicazione sul sito Web del Consiglio regionale. (uatt/assemblea)	99%	97%	97,30%	94,44%	80%	Performance organizzativa di struttura												Tempestività redazione processo verbale delle sedute non consecutive del Consiglio regionale e relativa pubblicazione sul sito Web del Consiglio regionale entro il giorno successivo dalla loro approvazione (uatt/assemblea). (anno 2020)
43	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Mantenimento/miglioramento degli standard di efficienza e/o efficacia dei processi	Obiettivo di efficacia	SARI	P01		Tempestività redazione processo verbale delle sedute delle commissioni e presentazione per approvazione nella seduta successiva non consecutiva (commissioni)	100%	99%	99,50%	100%	80%	Performance organizzativa di struttura												
44	PARTECIPAZIONE	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Mantenimento/miglioramento degli standard di accessibilità e trasparenza dei processi	Piena accessibilità e trasparenza/Processo legislativo partecipato (VP)	SARI	P01		Caricamento in API per pubblicazione su WEB della convocazione della Commissione entro il giorno successivo alla data di protocollo della convocazione o successiva integrazione (commissioni)	99%	100%	99,17%	98%	80%	Performance organizzativa di struttura												
45	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Mantenimento/miglioramento degli standard di efficienza e/o efficacia dei processi	Obiettivo di efficacia	SARI	P01		Aggiornamento in API degli adempimenti post seduta delle commissioni entro il giorno successivo della seduta (commissioni)	100%	100%	100%	100%	80%	Performance organizzativa di struttura												
46	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SAGL	P02	banca leggi regionali	Per le leggi regionali e i regolamenti regionali entro 3 gg. lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico	100%	100%	100%	100%	95%	Performance organizzativa di struttura												
47	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SAGL	P02	banca leggi regionali	Per le leggi regionali e i regolamenti regionali dichiarati urgenti entro 2 gg. lavorativi dalla pubblicazione sul BUR nella sezione testo storico	100%	100%	100%	100%	95%	Performance organizzativa di struttura												
48	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SAGL	P02	banca leggi regionali	Nella sezione testo vigente entro 11 gg. lavorativi ove su uno stesso BUR o su BUR immediatamente successivo vengano pubblicati un numero di testi di legge/regolamento non superiori a 4 (per ogni testo superiore a 4 vanno aggiunti 2 gg)	100%	100%	100%	100%	90%	Performance organizzativa di struttura												
49	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SAGL	P02	banca leggi regionali	Numero di testi inseriti dalla data di attivazione del sistema per la gestione della qualità del Consiglio regionale (L.1.2004) nella banca dati per i quali sono necessarie correzioni a causa di errori o imprecisioni	0,1%	0,01%	0,01%	0,01%	0,1%	Performance organizzativa di struttura												
50	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SARI	P03	interrogazioni ed interpellanze – elenco di quelle a cui non è stata data risposta (uatt)	L'elenco viene pubblicato entro il 10 di ogni mese	100%	100%	100%	25%	90%	Performance organizzativa di struttura												
51	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SARI	P03	atti ispettivi - trasmissione alla Giunta regionale (uatt/cgt)	La struttura predispose la lettera di trasmissione degli atti presentati entro cinque giorni	IRI 98% IRS 94% INT 100%	95%	96,87%	87%	80%	Performance organizzativa di struttura												Target anno 2020 e anno 2021 : 90%
52	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SARI	P03	atti ispettivi - pubblicazione sul sito internet istituzionale (uatt/cgt)	Per gli atti ispettivi il secondo giorno lavorativo successivo all'acquisizione del protocollo della trasmissione alla Giunta regionale	97%	99%	99,16%	100%	90%	Performance organizzativa di struttura												
53	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SARI	P03	atti ispettivi - trasmissione alla Giunta regionale (uatt/cgt)	La struttura predispose la lettera di trasmissione entro 7 giorni delle interrogazioni a risposta immediata (IRI) alla Giunta regionale (uatt/cgt)	94%	84,18%	83%	87%	80%	Performance organizzativa di struttura												
54	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P04	omaggistica di rappresentanza - fornitura	La fornitura del materiale richiesto, se disponibile in magazzino, sarà fornita entro 2 giorni lavorativi dalla data della richiesta (ovvero, entro 2 giorni lavorativi dalla data di eventuale necessaria autorizzazione del Segretario generale)	100%	100%	91,23%	98,86%	90%	Performance organizzativa di struttura												La fornitura del materiale richiesto, se disponibile in magazzino, sarà fornita entro 2 giorni lavorativi dalla data della richiesta (anno 2020, anno 2021, anno 2022 e anno 2023)
55	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P04	delegazioni istituzionali italiane ed estere - accoglienza in sede di	Entro 5 giorni dalla richiesta, ovvero dalla data di assegnazione, la struttura competente conferma con e-mail il servizio con le specifiche relative all'accoglienza. Si garantisce l'attività di accoglienza, nei tempi e nei modi concordati	100%	100%	100%	100%	90%	Performance organizzativa di struttura												Entro cinque giorni dalla richiesta ovvero, in presenza d'urgenza, entro un giorno prima della data della visita, l'Unità relazioni esterne conferma il servizio alla Presidenza (o alle Segreterie dei Membri UDP) con le specifiche relative all'attività di accoglienza (via e-mail o verbalmente). Si garantisce l'attività di accoglienza, nei tempi e nei modi concordati con la Presidenza o con le Segreterie dei Membri dell'UDP (anno 2020 anno 2021, anno 2022 e anno 2023)
56	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P04	manifestazioni in sede e/o fuori sede - organizzazione	Predisposizione di comunicazione per l'Ufficio di presidenza entro cinque giorni dalla richiesta, ovvero, entro cinque giorni dalla data di assegnazione o autorizzazione (anche solo verbale) dello svolgimento della manifestazione. Si garantisce la realizzazione delle manifestazioni autorizzate dall'Ufficio di Presidenza	100%	95%	96,88%	100%	90%	Performance organizzativa di struttura												



n. indicatore/ Codice	STRATEGIE DI SVILUPPO DEL VALORE PUBBLICO	LINEE GUIDA DI MANDATO	DIRETTIVE PER LA GESTIONE/STD DI PROCESSO/QUALITA'	Obiettivo	Struttura competente a fornire il servizio e/o elaborare l'indicatore	procedura SIG	Servizio reso (come da carta dei servizi)	Indicatore	Baseline % di rispetto dello standard				Target annuale triennio 2025-2027	Ambito della misurazione	Struttura responsabile del conseguimento del target per gli indicatori di performance organizzativa di struttura								Annotazioni/Fonte (dove sono verificabili i dati)			
									2020	2021	2022	2023	% di rispetto dello standard		SABS	SAG	SAGL	SARI	SDDP	SG	SVSS	OC		GC		
80	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 7 SOSTENIBILITA' FINANZIARIA E AMBIENTALE	Mantenimento/miglioramento degli standard di efficienza e/o efficacia dei processi	Obiettivo di efficienza	SABS	P09		Trasmissione alla ragioneria dei ruoli di pagamento degli emolumenti entro i termini stabiliti	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report UCG
82	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SAG	P09I17	aereo - prenotazione / biglietti	Viene data risposta (proposta di volo e condizione tariffaria) entro il giorno successivo alla richiesta	100%	100%	100%	94%	90%	Performance organizzativa di struttura		si										
83	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SAG	P09I17	albergo - prenotazioni	Viene data risposta entro il giorno successivo alla richiesta	100%	94%	100%	99%	90%	Performance organizzativa di struttura		si										
85	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SABS	P13	informatica e telefonia - assistenza	Tutte le richieste per problemi di funzionamento o di utilizzo sono evase entro le 8 ore lavorative	89%	89%	92%	92%	85%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report USIN
86	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SABS	P13	informatica e telefonia - assistenza	Le richieste riguardanti la fornitura dei materiali di consumo (toner/cartucce, cavi) devono essere soddisfatte entro 4 ore lavorative	95%	99%	99%	99%	95%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report USIN
87	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SABS	P13	informatica e telefonia - assistenza	Problemi di funzionamento hardware dei dispositivi informatici e telefonici (fisso e mobile) devono essere risolti entro 3 gg. lavorativi successivi	94%	93%	94%	95%	90%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report USIN
88	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SABS	P13	notebook, tablet e office automation - fornitura	Tutte le richieste di fornitura di hardware, software e accessori vengono evase entro 5 gg. lavorativi se il materiale richiesto è disponibile a magazzino. Viceversa, qualora sia necessario procedere ad un acquisto, la richiesta verrà evasa entro 45 gg	SOSPESO Difficoltà di approvvigionamento a causa delle misure organizzative (SW) dei fornitori e del blocco della produzione degli stessi	SOSPESO Difficoltà di approvvigionamento a causa delle misure organizzative (SW) dei fornitori e del blocco della produzione degli stessi	96%	92%	90%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report USIN
89	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SABS	P13	servizi informatici di base e applicativi - fornitura	Tutte le richieste di accesso vengono evase entro 3 gg. lavorativi fatta salva la necessità di nuovi sviluppi che verranno compiuti entro dei termini progettuali da concordarsi. In ogni caso lo studio di fattibilità verrà prodotto entro 20 gg. Lavorativi	96%	95%	95%	95%	95%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report USIN servizi informatici di rete (anno 2020, anno 2021 e anno 2022)
90	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SABS	P13	telefonia fissa - fornitura	Tutte le richieste di modifica della configurazione vengono evase entro 3 gg. lavorativi fatta salva la necessità di nuovi sviluppi che verranno compiuti entro dei termini progettuali da concordarsi. In ogni caso lo studio di fattibilità verrà prodotto entro 20 gg. lavorativi	100%	90%	100%	93%	90%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report USIN
91	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SABS	P13	telefonia mobile - fornitura	Tutte le richieste di modifica della configurazione vengono evase entro 3 giorni lavorativi. Quelle riguardanti gli smartphone, le sim telefoniche/dati e gli accessori devono essere evase entro 5 giorni lavorativi se quanto richiesto è disponibile a magazzino. Viceversa, qualora sia necessario procedere ad un acquisto, la richiesta verrà evasa entro 45 giorni lavorativi	SOSPESO Difficoltà di approvvigionamento a causa delle misure organizzative (SW) dei fornitori e del blocco della produzione degli stessi	SOSPESO Difficoltà di approvvigionamento a causa delle misure organizzative (SW) dei fornitori e del blocco della produzione degli stessi	92%	95%	90%	Performance organizzativa di struttura	si											Fonte: report USIN
92	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P14	agenzie giornalistiche - consultazione	Consultazione e controllo delle Agenzie giornalistiche	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura							si					
93	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P14	comunicati stampa e videocomunicati	I comunicati stampa e videocomunicati vengono realizzati e diffusi entro le 17:30 e, nelle giornate di Consiglio, fino al termine dei lavori dell'Aula	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura								si				
94	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P14	conferenze stampa	Si garantisce il servizio di conferenza stampa secondo quanto richiesto	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura								si				Si garantisce i servizi di convocazione e assistenza delle Conferenze Stampa in sede e fuori sede (anno 2020, anno 2021, anno 2022 e anno 2023)
95	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P14	dossier giornalistici	Quelli realizzati su richiesta sono consegnati entro 3 gg. dalla richiesta	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura								si				
96	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P14	fotografie e filmati d'archivio - fornitura	La consegna di copia di fotografie e/o filmati avviene entro 1 g. dalla richiesta	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura								si				
97	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P14	quotidiani/periodici - consultazione	Si garantisce la possibilità di consultazione in via telematica presso l'Ufficio stampa e comunicazione dei quotidiani e i periodici utilizzati per la realizzazione della rassegna stampa quotidiana.	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura								si				Si garantisce la possibilità di consultazione di tutti i periodici in sede in formato informatico e cartaceo (anno 2020, anno 2021, anno 2022 e anno 2023)
98	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Direttiva 5.13 Compliance del sistema integrato di gestione con la norma UNI EN ISO 9001, in particolare sotto il profilo della risposta all'aspettativa degli stakeholder in merito alla conformità dei servizi resi	Rispetto standard di qualità contenuto nella Carta dei servizi	SG	P14	rassegna stampa	La rassegna stampa quotidiana viene messa a disposizione nell'intranet, nel sito web del Consiglio regionale e in un'apposita applicazione per dispositivi mobili entro le ore 10:00	100%	100%	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura								si				Al fini della performance è valido soltanto l'indicatore al netto dei ritardi causati dal fornitore esterno La rassegna stampa quotidiana viene messa a disposizione nell'intranet entro le ore 10:00. (anno 2020, anno 2021, anno 2022 e anno 2023)







n. indicatore/ Codice	STRATEGIE DI SVILUPPO DEL VALORE PUBBLICO	LINEE GUIDA DI MANDATO	DIRETTIVE PER LA GESTIONE/STD DI PROCESSO/QUALITA'	Obiettivo	Struttura competente a fornire il servizio e/o elaborare l'indicatore	procedura SIG	Servizio reso (come da carta dei servizi)	Indicatore	Baseline % di rispetto dello standard				Target annuale triennio 2025-2027	Ambito della misurazione	Struttura responsabile del conseguimento del target per gli indicatori di performance organizzativa di struttura								Annotazioni/Fonte (dove sono verificabili i dati)						
									2020	2021	2022	2023			% di rispetto dello standard	SABS	SAG	SAGL	SARI	SDDP	SG	SVSS		OC	GC				
154	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 5 SOSTENIBILITA' ISTITUZIONALE (QUALITA' E VALORE)	Prevenzione della corruzione	Misure generali di prevenzione della corruzione	USOG	n.d.		Registrazione richieste progetti di legge, atti ispettivi, atti di indirizzo, manovre emendative	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura											si	si			
155	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		Coordinamento organizzativo del lavoro agile	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di ente														Documentazione SIG	
156	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		Monitoraggio del lavoro agile	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di ente															Disciplinare lavoro a distanza
157	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P18		Programmazione per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di ente															Disciplinare lavoro a distanza
158	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P08		% dirigenti/EG che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	n.d.	n.d.	100%	100%	90%	Performance organizzativa di ente															Report UFSS e fascicoli personali in Urbi Bolp
159	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P08		% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno	n.d.	n.d.	100%	98%	90%	Performance organizzativa di ente															Report UFSS e fascicoli personali in Urbi Bolp
160	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P08		% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno	n.d.	n.d.	92%	100%	90%	Performance organizzativa di ente															Report UFSS e fascicoli personali in Urbi Bolp
161	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P13		% lavoratori agili dotati di strumentazione tecnologica funzionale al lavoro agile	n.d.	n.d.	n. 178 - 129%	n. 195 - 139%	100%	Performance organizzativa di struttura	si														Report USIN (foglio excel distribuzione postazioni uniche) Numero di PC per lavoro agile previsto nel POLA (anno 2022) Numero di PC per lavoro agile previsto nel PIAO (anno 2023)
162	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P13		% lavoratori agili dotati di dispositivi e traffico dati	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura	si														Report USIN (foglio excel distribuzione postazioni uniche)



n. indicatore/ Codice	STRATEGIE DI SVILUPPO DEL VALORE PUBBLICO	LINEE GUIDA DI MANDATO	DIRETTIVE PER LA GESTIONE/STD DI PROCESSO/QUALITA'	Obiettivo	Struttura competente a fornire il servizio e/o elaborare l'indicatore	procedura SIG	Servizio reso (come da carta dei servizi)	Indicatore	Baseline % di rispetto dello standard				Target annuale triennio 2025-2027	Ambito della misurazione	Struttura responsabile del conseguimento del target per gli indicatori di performance organizzativa di struttura								Annotazioni/Fonte (dove sono verificabili i dati)		
									2020	2021	2022	2023			% di rispetto dello standard	SABS	SAG	SAGL	SARI	SDDP	SG	SVSS		OC	GC
171	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		% Lavoratori agili effettivi	n.d.	n.d.	81%	82%	80%	Performance organizzativa di ente											Report URU Target anno 2022: 63%
172	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		% Giornate lavoro agile (**)	n.d.	n.d.	83%	100%	85%	Statistico											Report URU Target anno 2022: 70%
174	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SARI	P25		Riduzione del volume di approvvigionamento di carta (*)	n.d.	n.d.	n.d.	-35,54%	100%	Performance organizzativa di ente											Report SARI Indicatore valido a decorrere dall'anno 2023 (target 2023 riduzione del 5% della spesa per approvvigionamenti di carta)
175	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		% di riduzione delle ore di lavoro straordinario di cui è richiesto il pagamento o la destinazione in fascia (*)	n.d.	n.d.	2%	7,79%	1%	Performance organizzativa di ente											Report UTEOLP su base dati Urbi Target anno 2022: 5%
176	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		% di diminuzione complessiva dei giustificativi di assenza per l'intera giornata in proporzione al totale dei giorni lavorabili per tutti i dipendenti in servizio al 31/12 di ciascun anno (*)	n.d.	n.d.	-8,78%	-9,30%	1%	Performance organizzativa di ente											Report UTEOLP su base dati Urbi Target anno 2022: 5%
179	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		% riduzione ore per commuting casa-lavoro e viceversa dei lavoratori agili (*)	n.d.	n.d.	4%	5%	2%	Performance organizzativa di ente											PSCL
181	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		Diminuzione emissioni di sostanze inquinanti e climalteranti (km/anno non percorsi) (*)	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di ente											PSCL
182	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 6 LE PERSONE AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE	Direttiva 6.23 Implementazione del modello di organizzazione del lavoro basata sul lavoro misto (in sede e da remoto) coerentemente con la normativa e i piani nazionali che coinvolgono le pubbliche amministrazioni, al fine di agevolare innovazione tecnologica e organizzativa, con l'obiettivo di accelerare la digitalizzazione dei servizi, consentire inclusione e partecipazione degli utenti, migliorare il benessere organizzativo, garantire maggiore sostenibilità ambientale, far fronte alle emergenze sempre più frequenti, incentivate anche dalla peculiarità delle sedi consiliari nel centro storico di Venezia	Obiettivo di sviluppo del lavoro agile	SABS	P07		Diminuzione costi per riduzione commuting casa-lavoro e viceversa (km/anno non percorsi) (*)	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di ente											PSCL
187	SOSTENIBILITA'	LINEA GUIDA 7 SOSTENIBILITA' FINANZIARIA E AMBIENTALE	Mantenimento/miglioramento degli standard di efficienza e/o efficacia dei processi	Obiettivo di efficacia	SABS	P13		Esito positivo verifiche effettuate a campione (20%) su implementazione delle richieste di accesso a servizi di rete e applicativi interni redatte su moduli P13Mu05, P13Mu06, P13Mu07 da parte del personale esterno	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	Performance organizzativa di struttura	si										Fonte: report USIN







