

ALL.2

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR

Investimento 2.2 “Task force digitalizzazione, monitoraggio e performance” della M1C1

Sub-investimento 2.2.1: “Assistenza tecnica a livello centrale e locale del PNRR”

CUP C91B21007190006

Modello di monitoraggio del progetto

Nota Tecnica

Versione	Data	Variazioni
0.0	9/11/2023	Prima Versione
0.1	28/11/2023	Modifica dei dati di partenza PT2022, inserimento della tabella di rilevazione
1.0	4/12/2023	Modifica tabella del PT2022
1.1	7/12/2023	Regole di rilevazione delle pratiche arretrate e del tempo medio di evasione
1.2	11/12/2023	Revisione delle regole di rilevazione delle pratiche arretrate e del tempo medio di evasione
1.3	14/12/2023	Revisione delle modalità di rilevazione e calcolo dei tempi medi di evasione / ritardo
1.4	15/12/2023	Correzione punto di rilevamento post 2021
1.5	28/12/2023	Correzione della popolazione pratiche
1.6	05/02/2024	Modello DPCM novembre 2021
1.7	12/03/2024	Aggiornamento nota

Indice

Riferimenti	2
Scopo del documento	3
I dati di monitoraggio	3
Rilevamento delle pratiche residue	3
Rilevamento del tempo medio di ritardo	4
Calcolo del ritardo medio di evasione con valori anomali	6
I dati da rilevare	9
Conclusioni	10
Allegati	10

Riferimenti

- Rif. 1 M1C1 2.2.1 Piano territoriale revisione del 22/12/2022
- Rif. 2 M1C1 2.2.1 Piano Territoriale Revisione dicembre 2023
- Rif. 3 Nota DFP 016481-P-09/03/2023, nuova quantificazione di esperti professionisti
- Rif. 4 Definizione del nuovo sistema di Governance DGR n. 265 del 16/05/2023
- Rif. 5 DPCM 12/11/2021
- Rif. 6 Mappatura e Analisi delle criticità al 30 aprile 2022
- Rif. 7 Circolare N.27 RGS del 21/06/22 e Linee Guida Monitoraggio PNRR
- Rif. 8 Sistema di monitoraggio Baseline ed Arretrati del 28/06/2022
- Rif. 9 Determina DPA/101 del 02/09/2022 e allegati da 1 a 3
- Rif. 10 Determina DPA/107 del 30/09/2022 – Documento di progettazione del Piano di monitoraggio e requisiti di attivazione al 30/09/2022 con obiettivi al 31/12/2022
- Rif. 11 Linee Guida con proposte di semplificazione al 30 novembre 2022
- Rif. 12 Misurazione nuova Baseline al 30 giugno del 2022
- Rif. 13 Rilevazione del Piano di Monitoraggio al 31 dicembre 2022
- Rif. 14 Rilevazione del Piano di Monitoraggio al 30 aprile 2023
- Rif. 15 Rilevazione del Piano di Monitoraggio al 30 giugno 2023
- Rif. 16 Modello monitoraggio DPCM novembre 2021

Scopo del documento

Il presente documento illustra il modello di monitoraggio dello stato di avanzamento fisico del Progetto 1000 Esperti. Il punto di riferimento del progetto è il Piano Territoriale (PT2022) di cui alla revisione del 22/12/2022. Il PT2022 è stato oggetto di revisione a dicembre 2023 (revisione in corso di approvazione da parte del DFP), con evidenziazione delle procedure complesse per le quali risultano già azzerati il numero di pratiche arretrate con i relativi tempi di ritardo e l'inserimento di nuove. Queste variazioni ad integrazione, non modificano i dati originali riportati nel PT2022 che fa riferimento alle pratiche chiuse con ritardo e a quelle in stato di lavorazione osservabili nel periodo 1° luglio, 31 dicembre 2021. Per questo insieme di pratiche sono stati rilevati due parametri:

- Parametro 1 = il numero di istanze in lavorazione che hanno superato il numero di giorni massimo previsto dalla normativa o da regolamenti interni. In quanto tali, sono definite pratiche in ritardo.
- Parametro 2 = la media dei giorni di ritardo calcolata su tutte le pratiche chiuse entro il 31/12/2021. L'insieme di queste pratiche è costituito da quelle evase nei tempi previsti e quelle in ritardo.

Con periodicità semestrale, è necessario

- a) conteggiare il numero di pratiche in ritardo rilevate nel PT2022, non ancora evase, e calcolare la percentuale di riduzione di queste pratiche giacenti; il totale deve arrivare a zero;
- b) aggiornare il tempo medio di ritardo delle pratiche, e calcolare la percentuale in riduzione o aumento del ritardo medio.

Se i dati sono disponibili, la rilevazione di cui ai punti a) e b), andrebbe eseguita ad ogni bimestre in occasione delle consuntivazioni, per ogni procedura complessa per la quale si rilevano variazioni significative. In questo modo, attraverso le rilevazioni bimestrali, ove disponibili, e quelle semestrali, è possibile tracciare il progresso del progetto.

I dati di monitoraggio

I dati di riduzione delle pratiche in ritardo residue delle procedure complesse e del tempo medio di ritardo vanno rilevati in modo coerente rispetto al PT2022, che rappresenta il dato stabile e immutabile di riferimento del progetto, inteso come pratiche giacenti e tempo medio di ritardo.

Rilevamento delle pratiche residue

Per le pratiche giacenti, si tratta di quantificare il residuo delle pratiche in ritardo di cui al PT2022, che sono ancora in lavorazione. Quindi, se rispetto al valore di PT2022 c'è stata una variazione nel numero di pratiche in ritardo, questa variazione è sempre in diminuzione, dal momento che stiamo osservando solo le pratiche in ritardo rilevate nel PT2022. Questo valore deve tendere a zero, ovvero tutte le pratiche giacenti al PT2022 devono essere evase. Nella seguente tabella si riporta un esempio di rilevamento del numero di istanze in ritardo di un procedimento complesso.

Tabella 1 Esempio di rilevazione delle pratiche in ritardo residue

			Criticità PT2022 (indicazione di dati sui tempi di conclusione e sull'arretrato, se disponibili)			
Procedura	Amministrazione competente	Altre amministrazioni coinvolte	n. pratiche arretrate (N)	n. gg di ritardo medio	n. pratiche residue (R)	% di riduzione pratiche arretrate $P = (N - R)/N$
XXXXX	Regione	Province, Unioni, Comuni	20	150	11	45%

Rilevamento del tempo medio di ritardo

Riguardo la stima del tempo medio di ritardo e della percentuale di riduzione, la questione è più complessa perché si tratta di monitorare il tempo medio di evasione espresso in giorni solari, di pratiche complesse di cui bisogna rilevare un dato dinamico. Il PT2022 mette in evidenza, per ogni procedura complessa, il tempo medio di ritardo per tutte quelle pratiche che sono state chiuse, sia nei tempi previsti che oltre, nel secondo semestre 2021. Per monitorare la progressiva riduzione di questo ritardo, che deve tendere a zero, è necessario osservare la dinamica delle pratiche giacenti del PT2022 e tutte le altre pratiche in ritardo e non in ritardo, per comprendere se le semplificazioni adottate stanno producendo gli effetti attesi. A questo scopo, è necessario usare un insieme di informazioni di tempo e quantità. Per ogni semestre di osservazione (e bimestre ove possibile) si devono conteggiare:

- C1: le vecchie pratiche in ritardo di cui al PT2022, che sono state evase nel semestre di osservazione; su queste bisogna conteggiare il numero di pratiche e, per ogni pratica, misurare la differenza, in giorni solari, tra la data di chiusura e la data di apertura;
- C2: tutte le nuove pratiche, non conteggiate nel PT2022, successive al 31 dicembre 2021, che sono state chiuse nel semestre di osservazione indipendentemente che siano o meno in ritardo; anche su queste bisogna conteggiare il numero di pratiche e, per ogni pratica, misurare la differenza, in giorni solari, tra la data di chiusura e la data di apertura.

L'insieme delle pratiche C1 e C2 rappresenta la nostra popolazione di riferimento su cui effettuiamo i seguenti ragionamenti per il calcolo del tempo medio di ritardo. Se sono state evase tutte le pratiche in ritardo rilevate nel PT2022, la popolazione di osservazione si riduce alle sole pratiche del tipo C2.

Di seguito si riporta un esempio di rilevazione e calcolo del ritardo medio di evasione oltre il limite massimo previsto.

Tabella 2 Esempio di calcolo dei tempi di evasione e del tempo medio di ritardo

Procedura complessa	X
Tempo massimo previsto per l'evasione delle pratiche in giorni solari (Tmax)	100

Tipologia di pratica	N° di pratiche evase (N1)	Data di apertura (D1)	Data di chiusura (D2)	Tempo di evasione delle pratiche (D2-D1)
C1	1	01/01/1900	30/03/1900	89
C1	1	01/01/1900	10/05/1900	130
C1	1	01/01/1900	20/05/1900	140
C1	1	01/01/1900	10/02/1900	40
C1	1	01/01/1900	30/05/1900	150
Totale pratiche chiuse (N1)	5		Totale gg di evasione (T1)	549

Tipologia di pratica	N° di pratiche chiuse con ritardo N2	Data di apertura (D1)	Data di chiusura (D2)	Ritardo delle pratiche (D2-D1)
C2	1	01/01/1900	09/06/1900	160
C2	1	01/01/1900	29/03/1900	88
C2	1	01/01/1900	05/04/1900	95
C2	1	01/01/1900	18/05/1900	138
Totale pratiche chiuse (N2)	4		Totale gg di evasione (T2)	481

Totale delle pratiche evase (N)	$N = N1 + N2$	9
Tempo medio di evasione di tutte le pratiche C1 e C2 in giorni solari (T)	$T = T1 + T2$	1030
Tempo medio di evasione pratiche C1 e C2 in giorni solari (T')	$T' = T/N$	114,44
Ritardo medio di tutte le pratiche C1 e C2 in giorni solari (R)	$R = T' - Tmax$	14,44

Calcolo del ritardo medio di evasione con valori anomali

Il ritardo medio rilevato sulle pratiche in C1 e C2 può essere causato da fattori endogeni ed esogeni agli endoprocedimenti di ciascuna pratica di concessione o autorizzazione. Si rilevano due casi:

1. il ritardo è dovuto a fattori di blocco, i cosiddetti colli di bottiglia, che impediscono all'istanza di arrivare alla sua conclusione naturale nei tempi previsti. Si tratta di ritardi interni al procedimento stesso, o ad una o più delle sue fasi, ovvero ritardi da cause endogene o strutturali come, a titolo di esempio, una conferenza dei servizi che viene rimandata più volte;
2. il ritardo è causato da fattori esogeni agli endoprocedimenti. A titolo di esempio, un fattore esogeno è la mancanza di documenti che l'istante non ha presentato, tipico fattore che blocca l'intero procedimento ma che non può essere classificato come collo di bottiglia del procedimento amministrativo.

Mentre i ritardi da cause di tipo 1) rientrano nel conteggio del tempo medio di ritardo, quelli da cause di tipo 2) non devono rientrare nel conteggio del tempo medio e, quindi, vanno sempre scartati.

In conclusione, la stima (si tratta sempre di stima, dal momento che soffre di errore) del tempo medio di ritardo è un dato unico che rappresenta un indicatore dello stato di salute del procedimento. Come ipotesi di lavoro per migliorare la qualità dei dati calcolati, ovvero i dati derivati dai dati di origine, possiamo assumere che il tempo medio di ritardo è attendibile solo se la deviazione standard non supera il 30% della media. Il coefficiente di variazione (cv) è il rapporto tra deviazione standard (ds) e la media; cv misura la variabilità dei dati su cui si effettua la media. Dal momento che la ds è la radice quadrata della media delle distanze quadratiche di ogni valore della popolazione di dati di partenza, allora il cv dà la misura di quanto sono dispersi quei valori rispetto al valore medio.

Se n è il totale delle pratiche in ritardo, R_i è il ritardo della pratica i , e R_m è il ritardo medio, possiamo definire così la ds e il cv

$$ds = \sqrt{\frac{\sum_i^n R_i^2}{n}}; \quad cv = \frac{ds}{R_m} \times 100$$

Se il cv è piccolo allora l'insieme dei dati di ritardo è concentrato sul valore medio. Assumiamo come piccola, una dispersione dei valori per cui il cv non supera il 30%. Nei casi in cui il cv supera il 30%, allora dovremo scartare alcuni tempi dal calcolo del valore medio di ritardo.

Vediamo due esempi di calcolo del valore medio di ritardo su un insieme di pratiche di una procedura complessa, con due scenari, uno con scarto di valori anomali grandi, l'altro con scarto di valori anomali piccoli. Nella seguente

Tabella 3 vediamo il caso di valori anomali alti.

Tabella 3 Esempio di calcolo del tempo medio di evasione con valori anomali grandi

	Monitoraggio senza scarto	Monitoraggio con scarto
N° pratica	Tempo di evasione	Tempo di evasione

A	500	500
B	400	400
C	120	120
D	50	50
E	45	45
F	80	80
G	70	70
H	70	70
I	80	80
J	90	90
media	150,50	75,63
dev stand (ds)	152,68	22,00
cv = dev stand / media	101%	29%

Per l'ipotesi di lavoro fatta, nel monitoraggio senza scarto il ritardo medio non rappresenta lo stato effettivo del procedimento. Infatti, la deviazione standard dell'intera popolazione è superiore al 30% della media. Questo è causato dai valori di ritardo delle pratiche A e B che sono molto più alti degli altri valori. Scartando le pratiche A e B nella terza colonna, nel monitoraggio con scarto il ritardo medio riflette bene lo stato di tutte le pratiche, poiché la deviazione standard si attesta al 29% della media. Questo esempio dimostra che, se scartiamo le pratiche A e B dal conteggio del ritardo medio, indipendentemente dai motivi del ritardo, la media diventa attendibile. La valutazione può essere anche solo visiva quando la popolazione di dati è piccola, e quindi risulta facile individuare e scartare i valori anomali. Ovviamente lo stesso approccio deve essere applicato quando pochi valori anomali sono molto più piccoli rispetto ai valori del resto della popolazione come in questo esempio della Tabella 4.

Tabella 4 Esempio di calcolo del tempo medio di evasione con valori anomali piccoli

	Monitoraggio senza scarto	Monitoraggio con scarto
N° pratica	Tempo di evasione	Tempo di evasione
A	5	5
B	8	8
C	120	120
D	50	50
E	45	45
F	80	80
G	70	70
H	70	70
I	80	80
J	90	90
media	61,80	75,63
dev stand	33,94	22,00
cv = dev stand / media	55%	29%

Questa ipotesi di lavoro può essere applicata nei casi in cui sia nota la gran parte dell'intera popolazione di pratiche in ritardo.

Nei casi in cui la popolazione delle pratiche in ritardo sia tanto ampia da non poter conoscere i tempi di evasione di ogni pratica, ma solo un tempo medio stimato, si suggerisce di applicare un altro metodo. Il primo passo è l'estrazione di un campione, possibilmente casuale, di pratiche. Il campione deve essere abbastanza ampio¹ ma gestibile, e su questo campione si estrapolano i tempi di evasione di ogni pratica. Considerato il ristretto numero di pratiche del campione, risulterà agevole raccogliere i tempi di evasione di tutte le pratiche del campione. Quindi, si procede come nella prima ipotesi, scartando i tempi di evasione molto alti o molto bassi, rispetto al resto della popolazione di dati di partenza. A livello concettuale, i due approcci sono identici, differendo solo per il fatto che il primo coinvolge l'intera popolazione di pratiche, il secondo solo un campione ristretto e gestibile.

¹ Per un uso statistico, un campione di 20 o 10 unità è più che adeguato alle nostre stime.



I dati da rilevare

Vediamo ora i dati che l'Esperto dovrà comunicare alla Segreteria Tecnica, riassunti nella seguente tabella e riportati nel foglio Excel di raccolta dei dati (cfr. ALL. 2.1 citato nel successivo paragrafo delle Conclusioni).

Tabella 5 Modello DPCM novembre 2021

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
DENOMINAZIONE PROCEDURA	CONCLUDE CON SILENZIO ASSENSO <i>(numero)</i>	CONCLUDE CON PROVVEDIMENTO ESPRESSO				TERMINE MASSIMO <i>(gg.)</i>	AVVIATE <i>(numero)</i>	ARRETRATO <i>(numero)</i>	NOTE
		NUMERO			DURATA MEDIA <i>(gg.)</i>				
		TOTALI	DI CUI: CON SOSPENSIONI	DI CUI: CON CDS					

La colonna A non va modificata.

La colonna F esprime la durata media in giorni solari, di espletamento delle pratiche, calcolato come differenza tra la data di evasione e la data di apertura. La media è calcolata con o senza scarto in base alla presenza o meno di valori anomali su un campione significativo di pratiche, tra quelle concluse nel semestre oggetto di monitoraggio, secondo le regole che sono state esposte.

Nella colonna G deve essere inserito il termine massimo previsto, in giorni solari, secondo normative e regolamenti.

Nella colonna I deve essere inserito il numero di pratiche in ritardo, ancora non evase, tra quelle rilevate nel PT2022, chiuse nel semestre oggetto di monitoraggio.

Qualora l'Esperto trovasse difficoltà nel calcolare la durata media e il relativo cv, potrà compilare la tabella relativa del foglio Excel di raccolta dei dati (ALL. 2.1 – cfr. successivo paragrafo delle Conclusioni), che si presenta come la seguente Tabella 6.

Tabella 6 Tempi di evasione delle pratiche

N°	Codifica	Procedura	Tempo massimo previsto dalle normative	Tempo di evasione dall'apertura alla chiusura
----	----------	-----------	---	--

Le prime tre colonne non devono essere modificate. Nella terza colonna deve essere inserito il termine massimo previsto per l'evasione delle pratiche, e nella quarta colonna il tempo di evasione di ogni pratica, calcolato in giorni solari come differenza tra la data di chiusura e quella di apertura. La Segreteria Tecnica provvederà a calcolare il ritardo di ogni pratica e il tempo medio.



Conclusioni

In tutti i casi in cui la popolazione delle pratiche è abbastanza piccola, il calcolo del valore medio di ritardo può essere eseguito agevolmente, sull'intera popolazione di pratiche, sia quelle evase nei tempi previsti, sia quelle in ritardo. Nel caso di una popolazione di pratiche molto ampia, l'Esperto può selezionare un campione significativo ma gestibile. In tutte e due i casi, va sempre applicata la regola dello scarto dei valori anomali. Come scritto, in caso di difficoltà, l'Esperto può comunicare l'elenco dei tempi di evasione dell'intera popolazione di pratiche o di un suo sottoinsieme alla Segreteria Tecnica che poi effettuerà i calcoli del tempo medio di ritardo.

I dati di monitoraggio raccolti fanno riferimento alle due tabelle del file denominato ***RaccoltaDatiMonitoraggio SEM-anno n-V2*** di cui all'ALL. 2.1 del presente documento:

Tabella di raccolta dei dati di monitoraggio

Tabella di raccolta dei tempi di evasione delle pratiche

che, unitamente agli altri due file allegati:

ALL. 2.2 Esempio calcolo ritardo

ALL. 2.3 Esempi tempo medio-scarto

costituiscono la stampa in formato pdf dell'equivalente foglio di calcolo disponibile nell'infrastruttura di comunicazione interna.

Allegati

ALL. 2.1 Raccolta DatiMonitoraggio SEM-anno n-V2

ALL. 2.2 Esempio calcolo ritardo

ALL. 2.3 Esempi tempo medio-scarto

ALL. 2.1

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR - Investimento 2.2 “Task force digitalizzazione, monitoraggio e performance” della M1C1

Sub-investimento 2.2.1: “Assistenza tecnica a livello centrale e locale del PNRR”

CUP C91B21007190006

Tabella di raccolta dei dati di monitoraggio

A	B	C			D	E	F	
N°	Codifica	Procedura	Amministrazione competente	Altre amministrazioni coinvolte	Termine massimo previsto da normativa	n. pratiche in ritardo, residue rispetto al PT2022	n. medio di gg di ritardo	Brevi annotazioni
1	AIA	Autorizzazione integrata ambientale (AIA)	Regione	Province, Unioni, Comuni				
2	AUA	Autorizzazione unica ambientale (AUA)	Regione	Province, Unioni, Comuni				
4	AA-BONIFICA	Approvazione ed autorizzazione progetti di bonifica	Regione	Province, Unioni, Comuni				
5	AU-IMP-ENERG-RINN	Autorizzazione unica alla costruzione ed all’esercizio di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili, elettrodotti e metanodotti	Regione	Province, Unioni, Comuni				
6	AU-IMP-RIFIUTI	Autorizzazione unica per la realizzazione ed esercizio di impianti di smaltimento e recupero (art.208 D.Lgs.152/06) rifiuti e sue varianti sostanziali	Regione	Province, Unioni, Comuni, ARTA, ASL,Agir (Egato rifiuti), sindaci				
8	A-RISK-IDRO	Procedure di attuazione dei lavori in materia di rischio idrogeologico	Regione	Province, Unioni, Comuni				
9	FIN-INFRA-IRRIGUE	Procedura ai fini del finanziamento di interventi relativi a infrastrutture irrigue consortili	Consorzi di Bonifica	Autorità di distretto MIPAAF				

9.1	FIN- INFR A- IRRIGU E-	DANIA	Consorzi di Bonifica	Autorità di distretto MIPAAF				
9.2	FIN- INFR A- IRRIGU E-	SIGRIAN	Consorzi di Bonifica	Autorità di distretto MIPAAF				
10	A- ACQUE- REFLUE	Autorizzazione scarico acque reflue urbane	Regione	Comuni e Soggetti gestori del servizio idrico				
11	VAS	VAS	Regioni	Province, comuni, Ministero				
11. 1	VAS- ART12	VAS Art. 12	Regioni	Province, comuni, Ministero				
11. 2	VAS- ART13	VAS Art. 13	Regioni	Province, comuni, Ministero				
12	AUP	Autorizzazione Paesaggistica	Regioni	Province, comuni, Società, privati				
12. 1	AUP.1	Autorizzazione paesaggistica generale (CdS Ordinaria)	Regioni	Province, comuni, Società, privati				
12. 2	AUP.2	Autorizzazione paesaggistica generale (CdS Semplificata)	Regioni	Province, comuni, Società, privati				
14	C-RIS- IDRICH E	Concessione per utilizzo risorse idriche	Regione	Autorità di bacino, Soprintendenza, BBAA, Asl, Arta, Comuni, Regione				
14. 1	C-RIS- IDRICH E.	nuova concessione / scadute - 18 mesi		Autorità di bacino, Soprintendenza, BBAA, Asl, Arta, Comuni, Regione				
14. 2	C-RIS- IDRICH E.	rinnovo - 6 mesi		Autorità di bacino, Soprintendenza, BBAA, Asl, Arta, Comuni, Regione				
14. 3	C-RIS- IDRICH E.	preferenziale / antica - 12 mesi		Autorità di bacino, Soprintendenza, BBAA, Asl, Arta, Comuni, Regione				
14. 4	C-RIS- IDRICH E.	estinzioni / chiusure pozzo		Autorità di bacino, Soprintendenza, BBAA, Asl, Arta, Comuni, Regione				
15	A- INVASI	Autorizzazione dei Progetti di Gestione degli invasi ex art. 114 del D.lgs. 152/2006	Regione	Autorità di bacino, Soprintendenza, BBAA, Asl, Arta, Comuni, Regione				

Tabella di raccolta dei tempi di evasione delle pratiche

Inserire nelle colonne sottostanti i dati identificativi della singola procedura complessa a cui si riferiscono i tempi di evasione di ogni pratica rilevata

In questa colonna inserire i tempi di evasione di ogni pratica

<i>N°</i>	<i>Codifica</i>	<i>Procedura</i>	<i>Tempo massimo previsto dalle normative</i>	<i>Tempo di evasione dall'apertura alla chiusura</i>
-----------	-----------------	------------------	---	--

ALL.2.2

Procedura complessa	X
Tempo massimo previsto per l'evasione delle pratiche in giorni solari (Tmax)	100

Tipologia di pratica	N° di pratiche evase (N1)	Data di apertura (D1)	Data di chiusura (D2)	Tempo di evasione delle pratiche (D2-D1)
C1	1	01/01/1900	30/03/1900	89
C1	1	01/01/1900	10/05/1900	130
C1	1	01/01/1900	20/05/1900	140
C1	1	01/01/1900	10/02/1900	40
C1	1	01/01/1900	30/05/1900	150
Totale pratiche chiuse (N1)	5		Totale gg di evasione (T1)	549

Tipologia di pratica	N° di pratiche chiuse con ritardo N2	Data di apertura (D1)	Data di chiusura (D2)	Ritardo delle pratiche (D2-D1)
C2	1	01/01/1900	09/06/1900	160
C2	1	01/01/1900	29/03/1900	88
C2	1	01/01/1900	05/04/1900	95
C2	1	01/01/1900	18/05/1900	138
Totale pratiche chiuse (N2)	4		Totale gg di evasione (T2)	481

Totale delle pratiche evase (N)	$N = N1 + N2$	9
Tempo medio di evasione di tutte le pratiche C1 e C2 in giorni solari (T)	$T = T1 + T2$	1030
Tempo medio di evasione pratiche C1 e C2 in giorni solari (T')	$T' = T/N$	114,44
Ritardo medio di tutte le pratiche C1 e C2 in giorni solari (R)	$R = T' - Tmax$	14,44

ALL. 2.3

	<i>Monitoraggio senza scarto</i>	<i>Monitoraggio con scarto</i>
<i>N° pratica</i>	<i>Tempo di evasione</i>	<i>Tempo di evasione</i>
A	500	500
B	400	400
C	120	120
D	50	50
E	45	45
F	80	80
G	70	70
H	70	70
I	80	80
J	90	90
media	150,5	75,625
dev stand	152,68	22,00
cv = dev stand / media	101%	29%

	<i>Monitoraggio senza scarto</i>	<i>Monitoraggio con scarto</i>
<i>N° pratica</i>	<i>Tempo di evasione</i>	<i>Tempo di evasione</i>
A	5	5
B	8	8
C	120	120
D	50	50
E	45	45
F	80	80
G	70	70
H	70	70
I	80	80
J	90	90
media	61,8	75,625
dev stand	33,94	22,00
cv = dev stand / media	55%	29%