

*Comune di Tortolì*

*Provincia Ogliastra*

# *Piano Delle Performance 2012*

*Adottato con delibera g. m. n° del*

*Premessa:*

Il presente Piano, redatto ai sensi dell'art. 10, del D. lgs 150/09, è finalizzato ad assicurare *"la qualità, comprensibilità, trasparenza ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance dell'Ente"*.

Il Piano è un documento programmatico triennale, con aggiornamenti annuali, in esso sono riportati:

*a) gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'Ente;*

*b) gli indicatori per la misurazione e la valutazione con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi;*

*c) gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale.*

Alla redazione del piano hanno collaborato la struttura politica e tecnica dell'Ente.

La struttura politica dell'Ente nelle persone del Dott. Domenico Lerede Sindaco ha tenuto le deleghe relative alla Pubblica Istruzione Trasporti; Ass. soc. Rita La Tosa Assessore alle attività produttive, Turismo e Spettacolo, Politiche Giovanili e lavoro; Arch. Paolo Stochino Assessore ai Lavori Pubblici, Opere Pubbliche, Servizi Tecnologici, Beni Archeologici e Protezione civile; Sig. Massimo Cannas Assessore all'Urbanistica, Edilizia Privata, Beni Demaniali, Parchi e Informatizzazione; Avv. Severina Mascia assessore alla Cultura, Servizi Sociali, Volontariato, Affari Legali e Contenzioso; Sig. Fausto Mascia assessore al Bilancio, Programmazione, Affari Generali, Patrimonio e Personale, Sig. Marcello Ladu assessore all'Ambiente, Verde Pubblico, Vigilanza, Traffico, Sport e Comitati, hanno esercitato un ruolo di indirizzo nella predisposizione dello stesso. La struttura tecnica dell'Ente così composta Dott. Enzo Congiu responsabile affari generali; Ing. Giovanni Piroddi responsabile Lavori Pubblici; D.ssa Daniela Bucci Responsabile area finanziaria e tributaria; Ing. Mauro Cerina responsabile dell'urbanistica e ambiente; Ing. Bonaria Mura responsabile dell'area edilizia privata e suap; Ass. Soc. Elisabetta Spanu responsabile area servizi sociali e culturali, D.ssa Marta Meloni responsabile dell'area vigilanza e commercio.

Quanto agli obiettivi contenuti nel presente Piano, gli stessi sono stati predisposti in modo tale da rispondere quanto più possibile alle esigenze e ai bisogni dei cittadini della comunità rappresentata e pertanto sono stati individuati avendo come criterio guida la rilevanza e la loro pertinenza rispetto ai loro bisogni, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione<sup>1</sup> ed in relazione alle risorse disponibili.

La strutturazione delle schede, lette nel loro insieme, è quello di creare l'orientamento al cliente, su stili di lavoro innovativi, sulla leadership partecipativa, sul benessere organizzativo.

---

<sup>1</sup> Per la specificazione dei termini si rinvia alla sezione "glossario dei termini"

Fra le diverse finalità attribuite al presente piano, si riconosce::

- Il piano come risorsa per indurre i responsabili delle strutture ad apprendere ed assumere il ruolo di “capi” per esercitare le necessarie funzioni di leadership;
- Il piano per introdurre nuove modalità di lavoro , nell’ambito di una concettualizzazione dell’attività non più per “uffici”, ma per processi di servizio;
- Il piano per porre in evidenza la rilevanza della crescita professionale (questione dell’esigenza di adeguare le competenze professionali e organizzative) e stimolare atteggiamenti proattivi per individuare criticità, esigenze di cambiamento, attenzione all’utenza, opportunità di innovazione e sviluppo dei servizi e programmi;
- Il piano per affrontare la competitività col mercato privato per assicurarsi/trattenere professionalità significative;
- Il piano per motivare le persone e migliorare il clima organizzativo (attraverso premi monetari a favore di coloro che contribuiscano in modo significativo a creare un’ambiente favorevole alla reciproca collaborazione e raggiungimento degli obiettivi col minimo dispendio di risorse)

Il Piano è pubblicato nella sezione "*Trasparenze, valutazione e merito*", oggi "*Amministrazione trasparente*", del sito istituzionale del comune – [www.comuneditortoli.it](http://www.comuneditortoli.it).

Il piano, al fine di garantire la massima accessibilità, è redatto in due forme: una estesa e una di sintesi alla fine del documento.

La redazione del piano ha avuto inizio nell’esercizio finanziario 2011, si è riproposto il medesimo piano in quanto lo stesso ha una validità triennale. Bisogna comunque rilevare che anche nel corso del 2012, questo piano ha imposto ai responsabili un nuovo modo di ragionare, anche in conseguenza ai continui mutamenti legislativi, i quali hanno determinato una non statica organizzazione del proprio lavoro, impegnando gli stessi soprattutto nel reperimento dei dati, e nell’identificazione di un sistema che consentisse loro un facile reperimento con il minimo dispendio di risorse. Sicuramente, oggi con la seconda annualità, ha consentito ai responsabili di meglio identificare le esigenze dell’ente identificando meglio quelli che sono gli indici di immediata utilità, sia per i responsabili che per l’utenza, da affinare con la costruzione degli indici relativi all’anno 2013, al contempo ha favorito lo sviluppo di una cultura manageriale. Con la seconda annualità si è potuto accertare una maggiore competenza da parte dei responsabili di area, ed una maggiore acquisizione di tutte le informazioni necessarie per una adeguata compilazione delle schede, nonché una migliore identificazione degli indici più consoni alla realtà del Comune di Tortoli.

## **Istruzioni per la lettura:**

Il piano è suddiviso in sezioni. Una prima sezione riguarda l'Ente in generale, nella quale viene descritta la struttura organizzativa dell'ente mediante la pubblicazione del c.d. *organigramma*.

L'organigramma è la rappresentazione in formato grafico della composizione politico e burocratica dell'ente, con le dipendenze gerarchiche. Esso è corredato dalle varie Azione percentuali del personale avvutesi negli ultimi tre anni.

La seconda sezione è riferita all'analisi della situazione economica – finanziaria dell'ente. Questa sezione è articolata in due sub sezioni una che riguarda la situazione *finanziaria ed economica generale* l'altra è riferita alla situazione di *deficitarietà dell'ente*.

La terza sezione riguarda il *piano delle performance* vero e proprio. La prima parte di questa sezione è "*identificativa*". Il primo dato riguarda il servizio di riferimento in modo tale da facilitare il lettore nell'individuazione di ciò che è rilevante e/o che costituisce area di suo interesse (ad es. *servizio sociale*) tralasciando ciò che non costituisce oggetto del proprio interesse. Successivamente all'individuazione del servizio di suo interesse, il lettore/cittadino viene informato sulle figure politiche e professionali impegnate nel servizio: *Assessore – Responsabile del Servizio e personale assegnato*.

All'individuazione delle figure professionali, fa seguito l'identificazione dello scopo del servizio che, detto in altri termini, identifica le finalità che il servizio deve perseguire nel proprio operato. Ad es. lo scopo del servizio sociale è promuovere "*l'agio dei cittadini attraverso la rimozione degli ostacoli al benessere della comunità nelle diverse forme in cui questi possono emergere (mancata soddisfazione di bisogni primari, relazionali, informativi)*". Il lettore/cittadino ha quindi una prima possibilità di valutare se ciò che l'amministrazione sta compiendo nel campo dei servizi sociali è allineato o meno allo scopo, alle finalità proprie del servizio in oggetto.

Alla prima parte identificativa fa seguito un sistema di indicatori (*indicatori generali del servizio*) che rilevano e misurano alcuni dati generali del servizio: ad es. *le risorse economico finanziarie complessivamente attribuite al servizio*. Il lettore/cittadino ha quindi una ulteriore possibilità di valutare l'operato dell'amministrazione utilizzando come unità di misura il livello di risorse che vengono assegnate al servizio.

Al sistema di indicatori generali segue una seconda parte in cui vengono descritti gli ambiti tematici. *Gli ambiti tematici sono quegli ambiti che contengono le attività che producono un servizio a cui è collegato un portatore di interesse (cittadini – utenti – etc)*. Ad es. un ambito tematico del servizio sociale è dato dalle Azione che l'amministrazione intende portare avanti per contrastare la povertà (*misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di*

*accompagnamento*). Ad ogni ambito tematico è associata l'indicazione delle risorse finanziarie che l'amministrazione all'inizio di ciascun anno dedica proprio a quell'ambito. Il lettore/cittadino ha quindi un'ulteriore possibilità di valutare l'operato dell'amministrazione in relazione alla quantità di risorse che la stessa dedica a quel tema. A ciascun ambito tematico vengono poi associate le diverse attività che l'amministrazione intende porre in essere in relazione a quel tema. Ad es. per contrastare la povertà, l'amministrazione può decidere di mettere in atto un'attività specifica "*interventi a sostegno della locazione*". Quindi nel caso specifico l'amministrazione ha scelto di intervenire con attività di sostegno alla locazione per contrastare il fenomeno della povertà. Naturalmente l'amministrazione può scegliere una o più attività per far fronte ad un determinato bisogno. Nel qual caso l'amministrazione rende pubblica la ripartizione delle risorse attribuite all'ambito in ciascuna delle attività individuate (*risorse attribuite all'attività*).

La terza e ultima parte riguarda la rilevazione e misurazione, tramite un'apposita batteria di unità di misura (indicatori), dell'attività svolta in relazione all'ambito tematico in cui è inserita. Sulla base dei dati così rilevati, l'organo politico (Giunta Comunale) procede alla fissazione degli obiettivi i quali costituiscono oggetto di valutazione da parte dell' *Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.)* a cui farà seguito la *Relazione sulla Performance*.

Il D.lgs. 150/09, recante "*attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" disciplina le tempistiche entro cui il presente *Piano delle Performance* e la *Relazione sulla Performance* devono essere rese pubbliche. Il citato decreto prevede che entro il 31 di gennaio di ogni anno, la Giunta comunale provvede ad approvare il Piano ed entro il 30 di giugno presenta la *Relazione sulla Performance* riferita alla performance dell'anno precedente.

## Indice

Organigramma dell'ente .....	1
Indicatori generali per l'ente .....	10
La Performance dell' Area Governo del Territorio – Lavori Pubblici	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 1 Ambito tematico: efficientamento impianti illuminazione pubblica e riduzione consumi energetici specifici.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 2 Ambito tematico: misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 3 Ambito tematico: realizzazione di opere pubbliche	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: attività di programmazione, richiesta finanziamenti, progettazione, appalto, realizzazione e collaudo di opere pubbliche.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 4 <b>Ambito tematico:</b> gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio comunale .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: manutenzione ordinaria, straordinaria del patrimonio (esclusi in questa sezione strade e servizi a rete.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 5 Ambito tematico: gestione e manutenzione edifici scolastici. <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
Attività: interventi di costruzione, sistemazione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli asili nido, delle scuole materne, delle scuole elementari e delle scuole medie inferiori... <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
La Performance dell' Area Finanze e Tributi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 1 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: riscossione imposta comunale sugli immobili (ICI) .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 2 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: Imposta comunale sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 3 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP) <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
Azione 4 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (tarsu) .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione 5 Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Attività:</b> gestione delle fasi della spesa: .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
La Performance dell' Area Governo del Territorio – Urbanistica	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione n. 1 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica e urbanistica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo . <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
Attività: rilascio delle informAzione necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Azione n. 2 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

Attività: gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi attinenti le procedure di trasformazione urbanistiche. .... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 3 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: alienazione di beni di proprietà dell'ente. .... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azioni N. 4 Ambito tematico: controllo in materia di igiene ed ambiente .... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Monitoraggio e controllo servizio raccolta differenziata dei rifiuti **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance dell'area Sociale e Culturale ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 1 Ambito tematico: informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Segretariato sociale ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 2 Ambito tematico: promozione alla lettura..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Servizio bibliotecario ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance dei Servizi Politiche Giovanili e Scolastici **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 3 Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Trasporto scolastico ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 4 Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Mensa Scolastica..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance dell'Area Edilizia Privata e SUAP ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n.1 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: rilascio delle informAzione necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n.2 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: vigilanza e controllo su ogni procedura riguardante trasformazione edilizia, gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi (permesso di costruire;certificati di: agibilità,inagibilità, avvenuta demolizione; dichiarAzione di inizio attività etc) ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n.3 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità di accesso all'archivio del comune relativo alla pratiche edilizie..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: garanzia del diritto di accesso sugli atti disponibili nell'archivio di settore..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance del servizio attività produttive..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n.4 Ambito tematico: garantire al cittadino l'informazione/ l'acquisizione e degli atti e dei documenti che sono strumentali all'esercizio di attività produttive.... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: rilascio certificAzione inerenti le attività produttive. Vidimazione DUAAP relative al SUAP. Ricezioni DIA ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance dell'Area Polizia Municipale, ambiente, commercio e attività produttive **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 1 Ambito tematico: compiti di polizia amministrativa e giudiziaria, finalizzati alla prevenzione e repressione dei reati ed alle funzioni ausiliare di pubblica sicurezza attribuita dalle norme..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Polizia Amministrativa ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 2 Ambito tematico: funzioni di polizia stradale, per la tutela della sicurezza della circolazione, tramite servizi mirati alla prevenzione ed all'accertamento delle violazioni in materia di Codice della Strada; ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Servizio Sicurezza Stradale e Traffico..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 3 Ambito tematico: servizi di vigilanza alle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Servizio vigilanza nelle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale. **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 4 Ambito tematico: misure atte a garantire la vigilanza e controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: accertamenti amministrativi ed indagini preliminari di polizia giudiziaria in materia di tutela dell'igiene, salute e dell'ambiente (abbandono di rifiuti solidi urbani e speciali; controllo per prevenire l'attività illecita di smaltimento di rifiuti; repressione della gestione dei rifiuti senza le prescritte autorizzazioni e licenze) ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance dell'Area Amministrativa..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance del Servizio Anagrafe e Stato Civile ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 1 Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: Certificati relativi all'anagrafe, stato civile, elettorale, e dati statistici. Autentiche di copie di documenti, autentiche di firme relative a sottoscrizioni e/o passaggi di proprietà beni mobili, consensi dei genitori all'espatri. Attestazione di regolarità di soggiorno per i cittadini dell'unione europea. Rilascio carte d'identità per i maggiorenni. Ricezione dichiarazione di dimora abituale inerenti le pratiche migratorie. Ricezione dichiarazione di morte, di nascita, di riconoscimento figli naturali, di cittadinanza. .... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 2 Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: messa a disposizione di modelli di dichiarazione sostitutiva di certificazione, di certificati sostitutivi di atti notori, deleghe per il ritiro di ratei maturati e non riscossi e, per il ritiro di somme di denaro e/o altri documenti depositati c/o altri servizi pubblici. .... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance del Servizio Personale ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Azione n. 3 Ambito tematico: misure atte a promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità nel rispetto dei principi contenuti nelle norme di legge e nei contratti collettivi di lavoro .... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: predisposizione del contratto decentrato integrativo aziendale e gestione delle relazioni sindacali..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

La Performance del servizio Segreteria e affari istituzionali **Errore. Il segnalibro non è definito.**

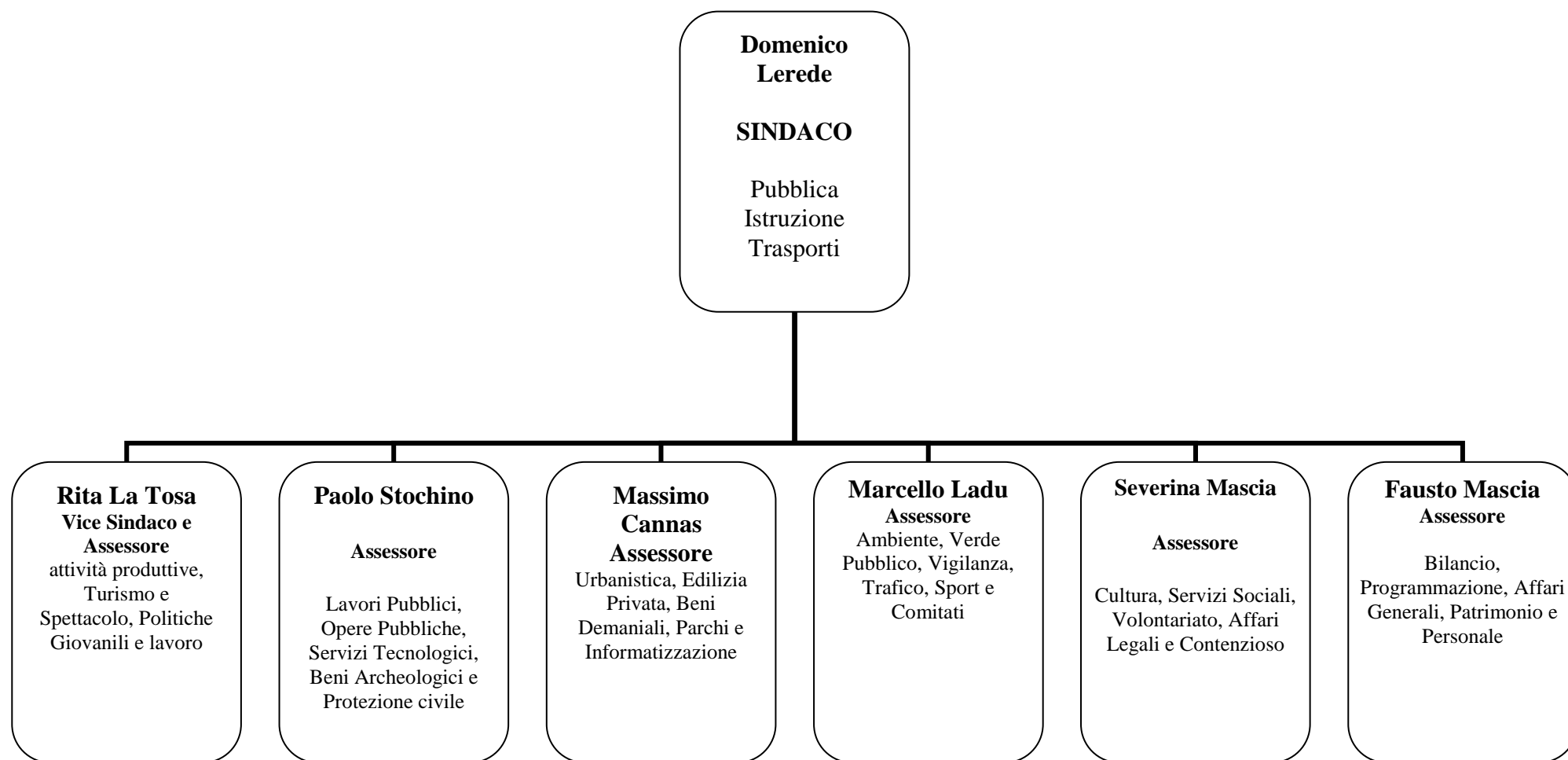
Azione n. 4 Ambito tematico: Assistere la struttura, gli organi di governo e i soggetti che si interfacciano con l'ente in ordine alla conformità tecnica, giuridica e amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti del Consiglio e della Giunta curandone gli adempimenti conseguenti..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Attività: gestione la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali. **Errore. Il segnalibro non è definito.**



# *Organigramma dell'ente*

ORGANO POLITICO  
GIUNTA COMUNALE

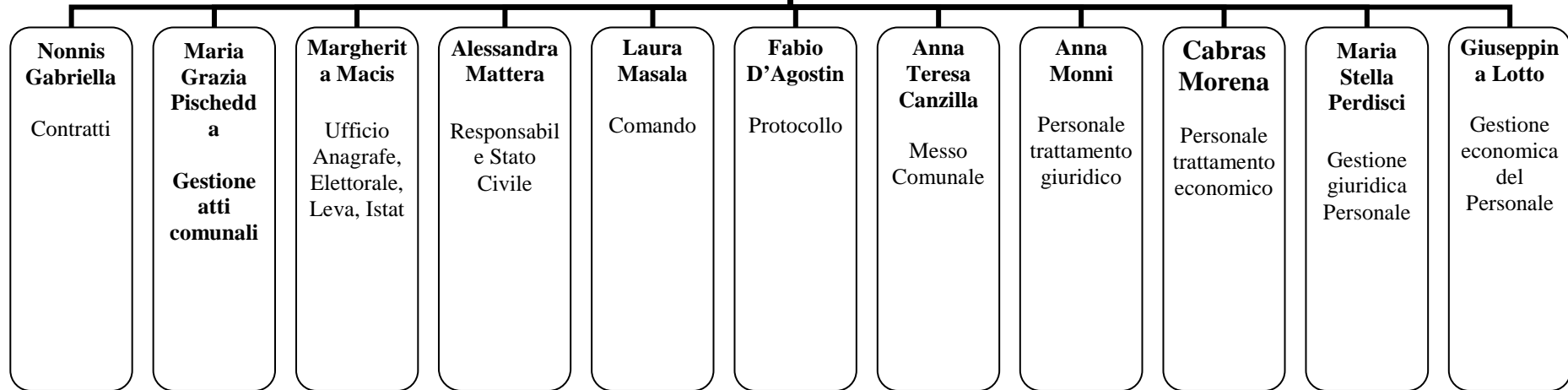


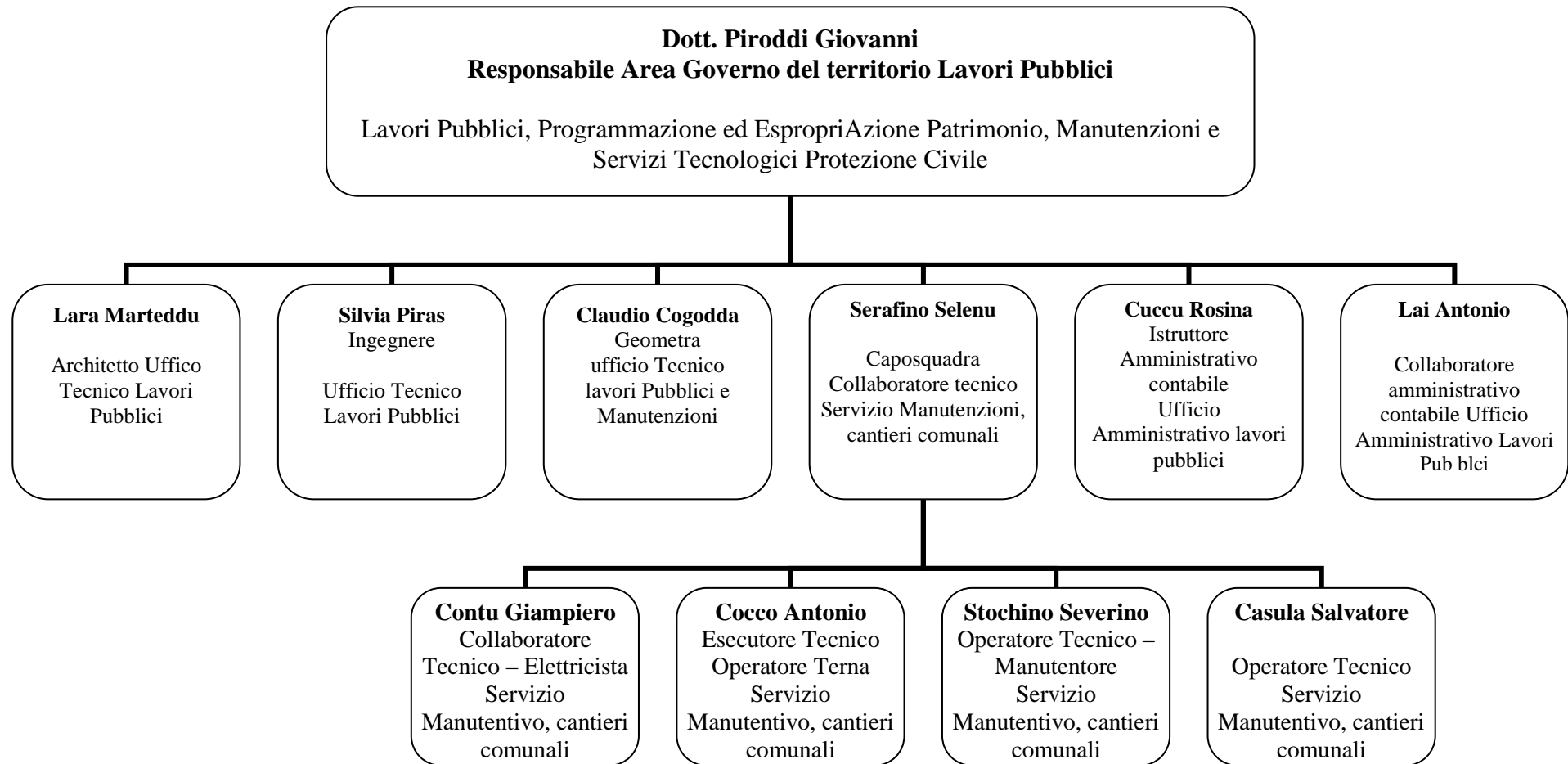
**Dott. Giacomo Mameli**

**Segretario Comunale**



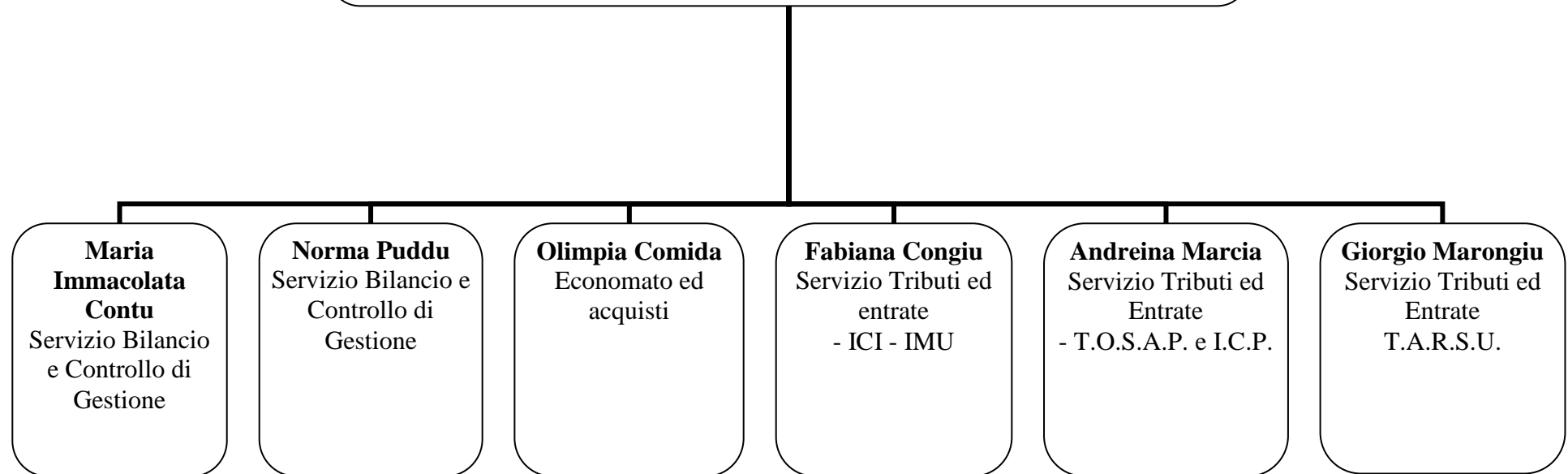
**Dott. Enzo Congiu**  
**Responsabile area Amministrativa**  
Trattamento economico del personale Servizi Demografici Affari Generali,  
Segreteria Personale e Contenzioso Stato Civile





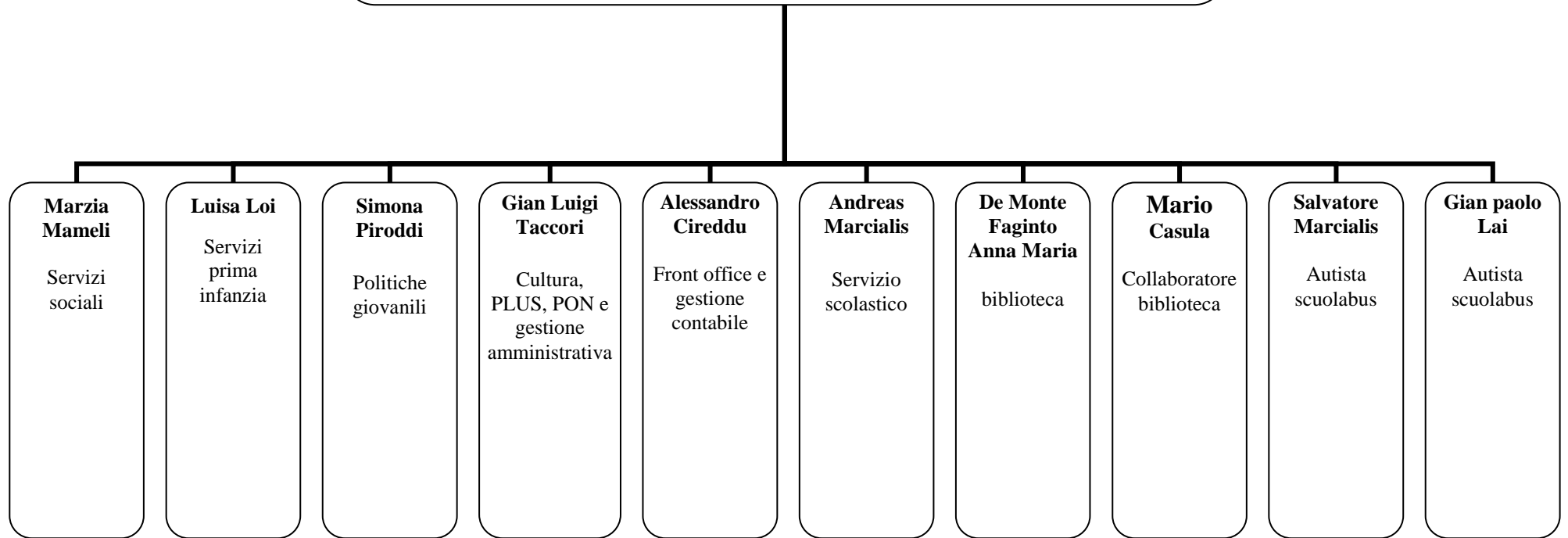
**D.ssa Daniela Bucci**  
**Responsabile Area finanziaria**

Tributi ed entrate Economato ed acquisti Bilancio e controllo di gestione



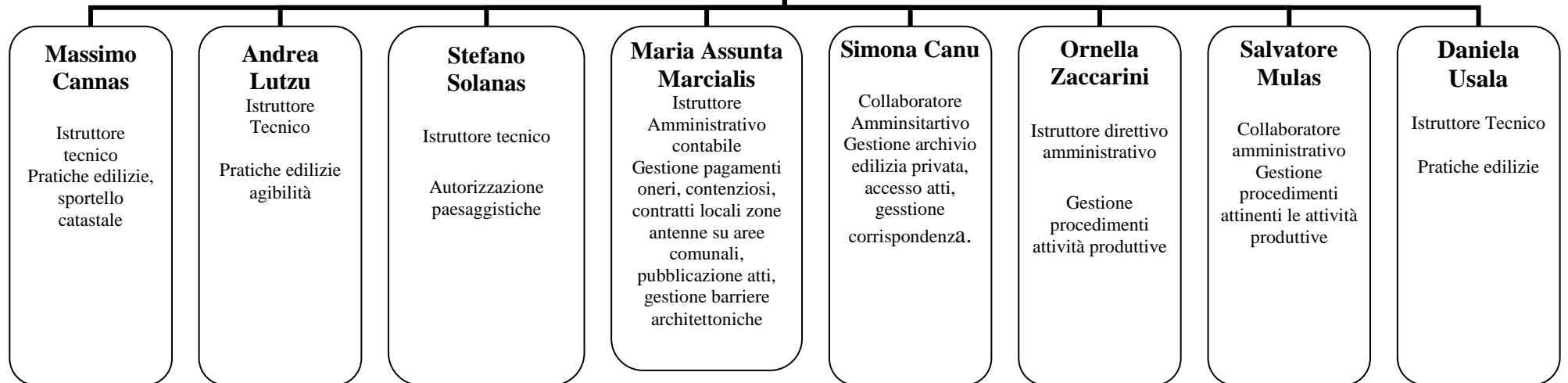
**Ass.Soc.Spec. Elisabetta Spano**  
**Responsabile Area Sociale Scolastico Culturale**

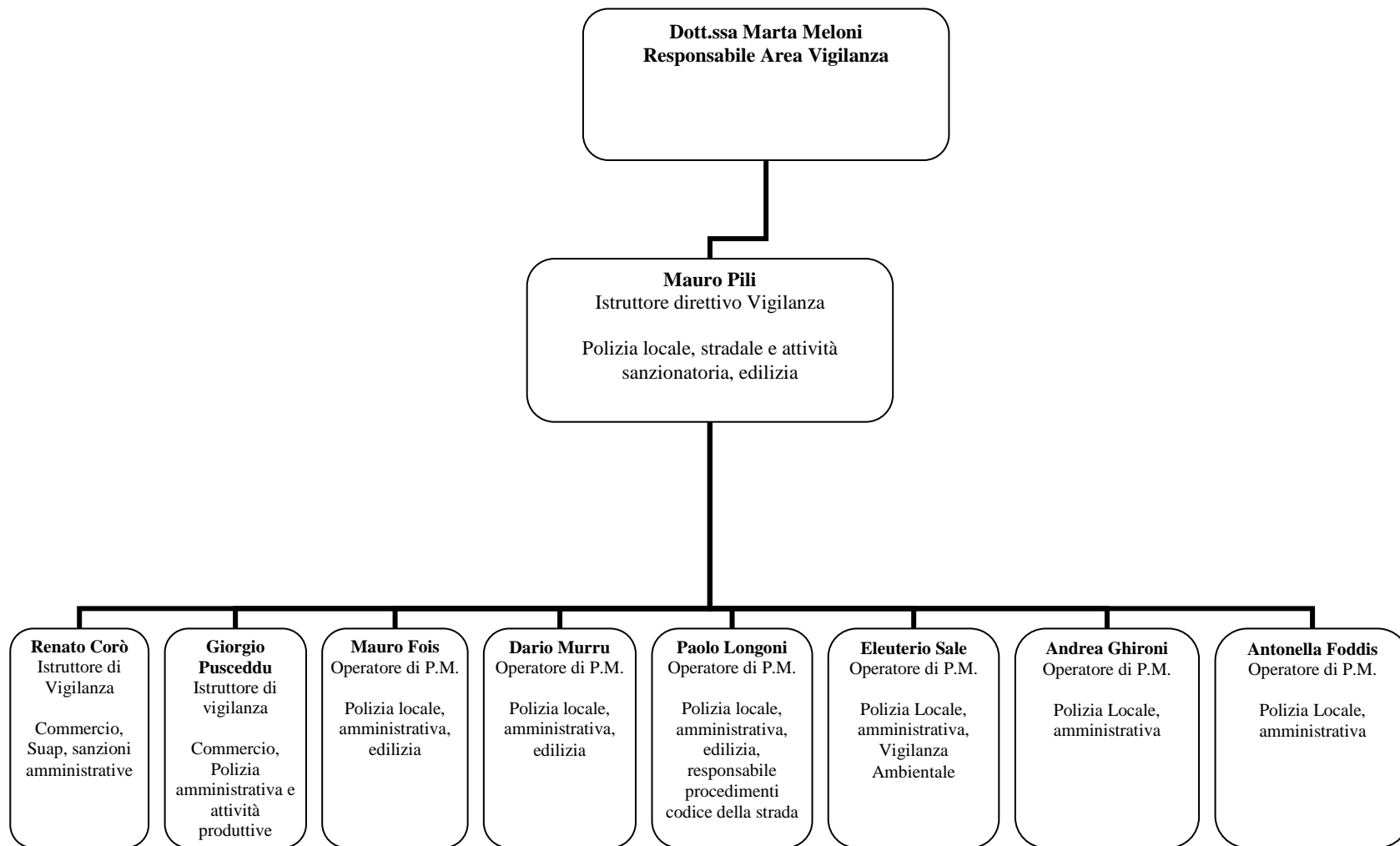
Scolastico e Diritto allo Studio. Culturale e Servizi connessi Politiche  
Sociali e Giovanili



**Ing. Bonaria Mura**  
**Responsabile Area Edilizia Privata e SUAP**

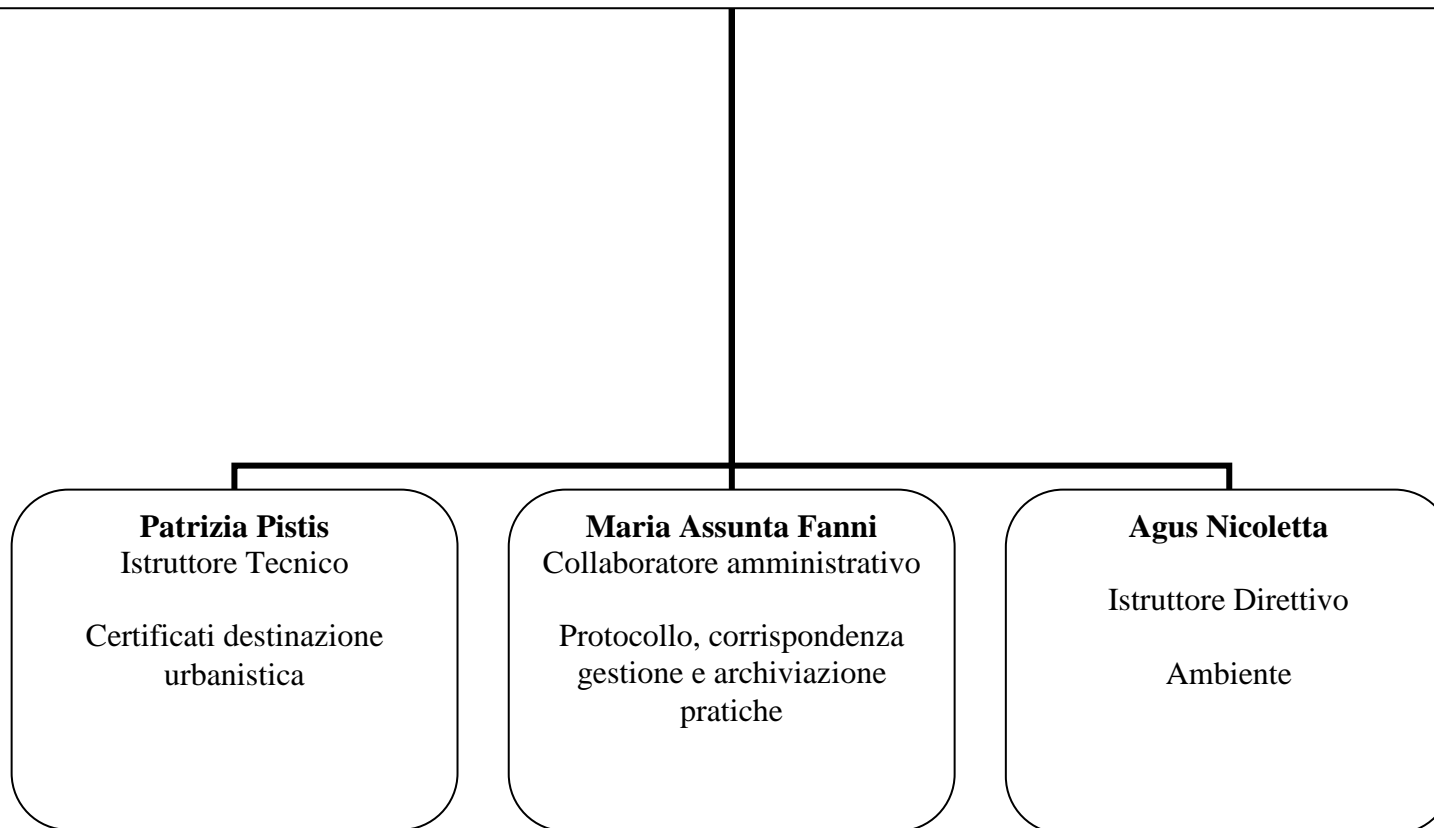
Piani attuativi ad iniziativa privata e accordi di programma, Titoli abilitativi per l'edilizia privata, Autorizzazione paesaggistiche, certificati di agibilità, adempimenti concernenti l'abusivismo edilizio, contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici privati, Sportello catastale







**Ing. Mauro Cerina**  
**Responsabile Area Governo del territorio Urbanistica e Ambiente**



# Indicatori generali per l'ente

Gli indicatori finanziari degli «indicatori finanziari ed economici generali»

(art. 228 c. 5 Tuel) contenuti nel D.P.R. n. 194/1996

Indicatore	Algoritmo di calcolo	Tipologia	significato	2012
Autonomia finanziaria	$\text{Entrate tit. I + III} / \text{Entrate tit. I} + \text{II} + \text{III}$	Indicatore finanziario, di composizione	Questo indice evidenzia la percentuale di incidenza delle entrate proprie dell'ente sul totale delle entrate correnti, segnalando in che misura la capacità di spesa è garantita da entrate derivanti da risorse autonome dell'ente e per differenza da entrate derivanti da trasferimenti erariali e regionali. L'importanza dell'indicatore è evidente: la capacità dell'ente di reperire risorse proprie, senza contare sui trasferimenti del Governo centrale, è essenziale per la possibilità di erogare i propri servizi. Questo indicatore, infatti, è incluso nei parametri di rilevazione delle condizioni di deficiarietà assumendo rilevanza quando inferiore al 40%	42,10
Autonomia impositiva	$\text{Entrate tit. I} / \text{Entrate tit. I} + \text{II} + \text{III}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	Questo indice limita l'indagine sull'autonomia finanziaria esclusivamente a quella impositiva, cioè ha la capacità di prelevare risorse attraverso prelievi coattivi, misura la parte delle entrate correnti di natura tributaria. Un valore superiore al 50% mostra una grande capacità dell'Ente di far fronte alle spese di gestione ordinaria attraverso l'imposizione tributaria.	35,17
Pressione finanziaria	$\text{Titolo I} + \text{II} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	La pressione finanziaria indica il prezzo pagato dai cittadini per usufruire dei servizi forniti. Questo indicatore ha una valenza informativa del tutto limitata: i trasferimenti dello Stato e degli altri enti del settore pubblico non sono direttamente collegati ai prelievi effettuati sulla popolazione. Anzi, i prelievi erariali sono ridistribuiti localmente attraverso un'ottica perequativa: l'indice non può quindi evidenziare la complessiva pressione finanziaria esercitata sulla popolazione di riferimento.	1.150,34
Pressione tributaria	$\text{Titolo I} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	La pressione tributaria misura l'importo medio di imposizione tributaria per cittadino.	434,73
Intervento erariale	$\text{Trasferimenti correnti statali} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	L'indice misura la somma media per cittadino con la quale lo stato contribuisce alle spese strutturali ed ai servizi pubblici	142,10
Intervento regionale	$\text{Trasferimenti correnti regionali} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	L'indice misura la somma media per cittadino con la quale la regione contribuisce alle spese strutturali ed ai servizi pubblici.	462,06
Incidenza residui attivi	$\text{Totale residui attivi} / \text{Entrate accertate di competenza}$	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	L'indice esprime il rapporto tra i residui derivati dalla gestione di competenza e il valore complessivo delle operazioni di competenza dell'esercizio e segnalano l'andamento anomalo del monte residui e l'eventuale incapacità di incassare crediti e/o la necessità di una revisione straordinaria dei residui stessi.	126,17
Incidenza residui passivi	$\text{Totale residui passivi} / \text{Spese impegnate di competenza}$	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	L'indice esprime il rapporto tra i residui derivati dalla gestione di competenza e il valore complessivo delle operazioni di competenza dell'esercizio e segnalano l'andamento anomalo del monte residui e l'eventuale incapacità di pagare debiti e/o la necessità di una revisione straordinaria dei residui stessi.	127,52
Indebitamento locale pro capite	$\text{Debiti residui per mutui e prestiti a medio - lungo termine} / \text{Popolazione}$	Indicatore patrimoniale	L'indicatore evidenzia il debito pro capite per i mutui in ammortamento. La relativizzazione dell'ammontare del debito residuo sulla popolazione di riferimento è	1.264,88

			<i>essenziale per effettuare confronti spaziali e temporali significativi.</i>	
<i>Velocità riscossione delle entrate proprie</i>	<i>Entrate riscosse tit. I + III / Entrate accertate di competenza tit. I + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	<i>La velocità di riscossione misura la capacità dell'ente di trasformare in liquidità i crediti. Tanto più il valore dell'indice si avvicina all'unità, tanto maggiore è la capacità dell'ente di incassare le proprie entrate.</i>	43
<i>Rigidità della spesa corrente</i>	<i>Spesa per il personale sommata alle quote di ammortamento dei mutui / Entrate tit. I + II + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</i>	<i>Questo indicatore evidenzia quanta parte delle entrate correnti è assorbita dalle spese cioè di carattere rigido, non comprimibili nel breve periodo. È evidente che tanto maggiore è il valore dell'indice, tanto maggiore è la possibilità per gli amministratori di impostare liberamente politiche alternative di allocazione delle risorse. Poiché nel medio termine anche la spesa per il personale può essere modificata, il suo andamento nel tempo evidenzia la capacità dell'ente di rendere più o meno flessibile la gestione.</i>	23,08
<i>Velocità di gestione delle spese correnti</i>	<i>Spese pagate in conto competenza tit. I / Spese impegnate in conto competenza tit. I</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	<i>La velocità di gestione misura la capacità dell'ente di portare a termine, nell'arco dello stesso esercizio, tutte le fasi della spesa, dell'impegno al pagamento.</i>	71
<i>Redditività del patrimonio</i>	<i>Entrate patrimoniali / Valore a bilancio del patrimonio disponibile</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>	<i>Questo indicatore è di carattere economico ed evidenzia la percentuale di redditività del patrimonio disponibile. Un corretto apprezzamento dovrebbe tenere in considerazione anche l'incidenza delle spese per manutenzioni sul patrimonio disponibile e il costo sostenuto dall'ente per fitti passivi.</i>	70
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni del patrimonio indisponibile / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>	<i>Questo indicatore evidenzia l'ammontare del patrimonio dell'ente rapportato alla popolazione di riferimento.</i>	3.044,11
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni del patrimonio disponibile / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>	<i>Questo indicatore evidenzia l'ammontare del patrimonio dell'ente rapportato alla popolazione di riferimento. Solo questo indice rappresenta la capacità di garanzia dell'ente per i debiti contratti.</i>	771,77
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni demaniali / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>	<i>Questo indicatore evidenzia l'ammontare del patrimonio dell'ente rapportato alla popolazione di riferimento.</i>	1252,47
<i>Rapporto dipendenti / popolazione</i>	<i>Dipendenti / Popolazione</i>	<i>(non è un indicatore contabile)</i>	<i>Questo indicatore permette di effettuare confronti spaziali e temporali evidenziando i riflessi delle politiche del personale.</i>	0,006

# Indicatori generali per l'ente

Gli indicatori finanziari dei parametri di riscontro della situazione di deficitarietà

(art. 228 c. 5 Tuel) contenuti nel D.M. 24 settembre 2009

Algoritmo di calcolo	Limite D.M. 24/9/2009	Tipologia Indicatore	significato	Dato
Risultato di gestione + avanzo di amministrazione utilizzato per le spese di investimento / accertamenti di competenza delle entrate correnti (I + II + III)	-5% (limite minimo)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese	Questo indicatore evidenzia, nel caso in cui si superi il limite fissato, una gestione squilibrata caratterizzata da una differenza tra entrate accertate e somme impegnate che non trova adeguata compensazione in precedenti economie quali avanzi di anni precedenti non utilizzati.	0,05
Residui attivi in conto competenza entrate titoli I e III (eccetto addizionale Irpef) / Accertamenti di competenza entrate titoli I e III (eccetto addizionale Irpef)	42% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	L'indicatore è finalizzato ad evidenziare l'eventuale incapacità dell'ente di incassare le entrate proprie con esclusione di quelle che per loro natura appaiono sufficientemente certe. Infatti, dall'indicatore sono esclusi i residui riferiti ai trasferimenti erariali misurando crediti da parte dello Stato	60,59
Residui attivi in conto residui entrate titoli I e III / Accertamenti entrate titoli I e III	65% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	L'indicatore è finalizzato ad evidenziare l'eventuale incapacità dell'ente di incassare le entrate proprie con esclusione di quelle che per loro natura appaiono sufficientemente certe. Infatti, dall'indicatore sono esclusi i residui riferiti ai trasferimenti erariali misurando crediti da parte dello Stato	71,84
Residui passivi complessivi delle spese correnti / Impegni di competenza delle spese correnti	40% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	L'indicatore è finalizzato ad evidenziare l'eventuale incapacità dell'ente di incassare le entrate proprie.	46,17
Procedimenti di esecuzione forzata / Spese correnti impegnate	0,5% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di composizione delle spese	L'indicatore monitorizza, al fine di renderlo più trasparente, l'effetto che può determinare sulla gestione, la presenza di azioni esecutive nei confronti dell'ente per i quali il comune non ha opposto alcuna resistenza.	0,00
Spese per il personale (al netto di contributi regionali o altri enti) / Entrate correnti accertate	40% (max. se < 5.000 ab.) ;39% (max. 5.000-29.999 ab.); 38% (max. > 30.000 ab.)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese	L'indicatore misura la percentuale di assorbimento delle	16,01

			<i>entrate correnti da parte delle spese di personale.</i>	
<i>Debito di finanziamento (non assistiti da contribuzioni) / Entrate correnti accertate</i>	<i>150% (max., se risultato gestione &gt; 0); 120% (max., se risultato gestione &lt; 0)</i>	<i>Indicatore misto (patrimoniale e finanziario)</i>	<i>L'indicatore indica l'incidenza del debito sulle entrate correnti del comune</i>	<i>101,39</i>
<i>Debiti fuori bilancio / Entrate correnti accertate</i>	<i>1% (limite massimo, ultimi tre anni)</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</i>	<i>L'indicatore indica la correttezza delle procedure di spesa attivate dal comune.</i>	<i>0,50</i>
<i>Residui passivi rimborsi anticipazione di tesoreria / Entrate correnti accertate</i>	<i>5% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, misto</i>		<i>0,00</i>
<i>Alienazione di beni patrimoniali sommato all'avanzo di amministrazione per provvedimento di salvaguardia art. 193 Tuel / Impegni spesa corrente*</i>	<i>5% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</i>		<i>0,00</i>

*La Performance*  
*dell'Area*  
*Governo del Territorio – Lavori Pubblici*

**Servizi dell'area:**

- *Lavori Pubblici, progettazione ed espropri*
- *Patrimonio, manutenzioni e servizi tecnologici*
- *Protezione Civile*

**Assessori di riferimento:**

- *Lavori Pubblici, progettazione ed espropri, manutenzioni e servizi tecnologici:* *Paolo Stochino*
- *Patrimonio:* *Fausto Mascia*
- *Protezione Civile:* *Paolo Stochino*

**Responsabile dell'Area:** *Giovanni Piroddi*     *Dirigente*     *Titolare di P.O.*

**Personale addetto:**    Cat. D     C     B     A

**Scopo del servizio:** *concorrere a preservare e migliorare la qualità del territorio e dell'ambiente urbano ed extraurbano con riferimento alla componente pubblica (rete viaria, edifici pubblici, edilizia scolastica, spazi urbani) in particolare nell'ottica della loro fruizione da parte dei cittadini.*

**Indicatori generali del servizio:**

<i>Tipologia</i>	<i>Descrizione</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
<i>Utenza</i>	<i>risorse destinate al servizio</i>	13,3 x 10 <sup>6</sup>	8,2 x 10 <sup>6</sup>	9,75 x 10 <sup>6</sup>	4,22 x 10 <sup>6</sup>	6,2 x 10 <sup>6</sup>
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>	54,3 %	45,8 %	42,3 %	24,2 %	28,8 %
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>	N.R.	N.R.	N.R.	12 gg.	10 gg.
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	3,5 ore/giorno pari a circa 850 ore all'anno	3,5 ore/giorno pari a circa 850 ore all'anno	3,5 ore/giorno pari a circa 850 ore all'anno	3,5 ore/giorno pari a circa 850 ore all'anno	3,5 ore/giorno pari a circa 850 ore all'anno
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>	273 x 10 <sup>3</sup>	273 x 10 <sup>3</sup>	293 x 10 <sup>3</sup>	290 x 10 <sup>3</sup>	298 x 10 <sup>3</sup>
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>	25,73	25,40	27,03	26,74	27,02
	<i>costo dei consumi</i>	96,6 x 10 <sup>3</sup>	88,0 x 10 <sup>3</sup>	87,2 x 10 <sup>3</sup>	85,0 x 10 <sup>3</sup>	80,0 x 10 <sup>3</sup>
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	34,84	33,58	35,08	34,72	34,78
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	16,5 x 10 <sup>3</sup>	12,8 x 10 <sup>3</sup>	15,0 x 10 <sup>3</sup>	15,1 x 10 <sup>3</sup>	14,2 x 10 <sup>3</sup>
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>	1,56	1,19	1,39	1,37	1,29
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,24	0,30	0,25	0,24	0,20
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>	9,1 unità/die per 250 gg pari a 6,29 unità/die per 365 gg.	7,0 unità/die per 250 gg pari a 4,86 unità/die per 365 gg.	8,3 unità/die per 250 gg pari a 5,72 unità/die per 365 gg.	8,4 unità/die per 250 gg pari a 5,75 unità/die per 365 gg.	8,0 unità/die per 250 gg pari a 5,50 unità/die per 365 gg.
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>	39,2 x 10 <sup>3</sup>	39,6 x 10 <sup>3</sup>	39,2 x 10 <sup>3</sup>	37,8 x 10 <sup>3</sup>	38,8 x 10 <sup>3</sup>
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	-	94,1 / 100	93,0 / 100	100 / 100	100 / 100
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	95,8 / 100	85,7 / 100	87,6 / 100	98,6 / 100	91,0 / 100

# Azione 1

**Ambito tematico:** *efficientamento impianti illuminazione pubblica e riduzione consumi energetici specifici*

**Risorse attribuite all'ambito:** € 400.000/00 (consumi energetici, gestione e manutenzione)

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede alla realizzazione, gestione e manutenzione della ill.ne stradale e degli spazi pubblici.*

**Attività:** *gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria dell'illuminazione pubblica.*

**Risorse attribuite all'attività:** € 55.000/00 (servizio di gestione e manutenzione)

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

## Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Ultimo quadrimestre 2011	2012	2013
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	€ 32.000/00	€ 55.000/00	
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	2,93 €/ab	5,00 €/ab	
	<i>intensità del controllo sulla attività: n° controlli</i>	20	50	
	<i>frequenza dei controlli intera rete: n° controlli/ 365</i>	1/7	1/7	
	<i>n. punti luce inattivi per cause strutturali ( punti luce x giorno )</i>	33 x 60 gg.	-	
	<i>n. punti luce esistenti</i>	2387	2387	
	<i>Km di strade illuminate</i>	55 Km	55 Km	
Costo	<i>spese personale addetto interno</i>	€ 17.000/00	€ 39.000/00	
	<i>spese gestione impianti e manutenzione ordinaria</i>	€ 7.000/00	€ 53.000/00	
	<i>spese manutenzione straordinaria</i>	€ 8.000/00	€ 27.000/00	
	<i>spese riqualificazione complessiva tratti di impianti</i>	€ 35.000/00	€ 300.000/00	
	<i>spese energia elettrica</i>	€ 52.000/00	€ 345.000/00	
	<i>costo dei fattori produttivi (manutenzione ordinaria e consumi energetici)</i>	€ 59.000/00	€ 398.000/00	
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	7,68 €/ab	€ 7,68 €/ab	
	<i>costo unitario complessivo: costo dei fattori produttivi / Km reti</i>	1.530/00 €/Km	€ 7.236/00 €/Km	
	<i>consumo energetico [Kwh]</i>	235.000 Kwh	1.500 Mwh	
	<i>consumo energetico unitario: costo energia elettrica / Km reti</i>	945 €/Km	6.270/00 €/Km	
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	350 ore	350 ore	
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° punti luce</i>		0,15	
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	17 %	22 %	
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	83 %	78 %	



## Azione 2

**Ambito tematico:** misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana

**Risorse attribuite all'ambito:** € 80.000/00

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria della rete stradale urbana ed extraurbana di propria competenza

**Attività:** manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazioni in bitume o altro)

**Risorse attribuite all'attività:** € 80.000/00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

### Indicatori rilevati:

#### Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Ultimo quadrimestre 2011	2012	
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	€ 46.500/00	€ 80.000/00	
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	4,25 €/ab	7,27 €/ab	
	<i>estensione rete stradale urbana con fondo bitumato o comunque pavimentato (Km) [ 1 ]</i>	55 Km	55 Km	
	<i>estensione rete stradale urbana con fondo sterrato (Km) [ 2 ]</i>	5 Km	5 Km	
	<i>estensione rete stradale extraurbana con fondo bitumato o comunque pavimentato (Km) [ 3 ]</i>	20 Km	20 Km	
	<i>estensione rete stradale extraurbana con fondo sterrato (Km) [ 4 ]</i>	15 Km	15 Km	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo [ 1 ]</i>	25	60	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo [ 2 ]</i>	12	35	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo [ 3 ]</i>	0	5	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo [ 4 ]</i>	3	15	
	<i>frequenza complessiva interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i>	0,44	0,31	
	<i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i>	1/1	1/1	
	<i>distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° km di strade di competenza</i>	0,42	1,21	
	<i>costo degli interventi manutentivi</i>	€ 46.500/00	€ 80.000/00	
	<i>costo degli interventi manutentivi/popolazione residente</i>	4,25 €/ab	7,27 €/ab	
	<i>n° incidenti causati dal degrado della viabilità</i>	4	21	
	<i>costo a carico dell'ente a seguito di danni recati a persone o cose per incidenti causati degrado della viabilità / popolazione residente</i>	3,06 €/ab	9,16 €/ab	
	<i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i>	3 gg.	3 gg.	
	Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati</i>	515/00 €/int	535/00 €/int
<i>costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati</i>		310/00 €/int	695/00 €/int	
<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>		4,25 €/ab	7,27 €/ab	
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	800	4.500	
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>	20	40	
Org.vo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	16 %	18 %	
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	84 %	82 %	

## Azione 3

**Ambito tematico:** realizzazione di opere pubbliche

**Risorse attribuite all'ambito:** € 4.850.000/00 (somma opere appaltate e collaudate)

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede alla realizzazione (dalla programmazione al collaudo) delle opere pubbliche previste nel piano delle opere pubbliche.

**Attività:** attività di programmazione, richiesta finanziamenti, progettazione, appalto, realizzazione e collaudo di opere pubbliche.

**Risorse attribuite all'attività:** € 4.850.000/00 (somma opere appaltate e collaudate)

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

### Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività	€ 860.000/00	€ 4.850.000/00	
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	78,67 €/ab	440,00 €/ab	
	importo opere pubbliche appaltate nell'anno	€ 810.000/00	€ 3.100.000/00	
	n. di opere pubbliche appaltate nell'anno	5	5	
	n. di opere pubbliche collaudate nell'anno	13	7	
	domande presentate per partecipare a bandi di finanziamento	11	9	
bandi di finanziamento: finanziamenti pervenuti	5	5		
Costo	n. addetti / n° opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	0,17	0,20	
	spese del personale addetto / n° opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	€ 4.450/00	€ 4.850/00	
	costo dei consumi / n° opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	€ 1.100/00	€ 1.100/00	
	costo dei fattori produttivi / n° opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	€ 5.550/00	€ 5.950/00	
Processo	n° ore di lavoro dedicato	2.300 ore	2.300 ore	
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi	255 ore	ore	
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	14 %	18 %	
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento	86 %	82%	

## Azione 4

**Ambito tematico:** gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio comunale

**Risorse attribuite all'ambito:** € 60.000/00

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede gestione ed alla manutenzione ordinaria e straordinaria del proprio patrimonio immobiliare al fine di preservarne il valore, valorizzarne l'utilizzo e rendere i servizi in favore della cittadinanza.

**Attività:** manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio (esclusi in questa sezione strade e servizi a rete)

**Risorse attribuite all'attività:** € 60.000/00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Ultimo quadrimestre 2011	2012	2013
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	€ 93.000/00	€ 110.000/00	
	<i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i>	8,51 €/ab	10,00 €/ab	
	<i>n. edifici (ad esclusione scolastici) [ 1 ]</i>	15	15	
	<i>n. impianti sportivi [ 2 ]</i>	5	5	
	<i>estensione canali di regimentazione idraulica (Km) [ 3 ]</i>	9,5	9,5	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi edifici [ 1 ]</i>	25	70	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi impianti sportivi [ 2 ]</i>	10	15	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi canali [ 3 ]</i>	15	10	
	<i>frequenza complessiva interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i>	0,55	0,26	
	<i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i>	1 / 1	1 / 1	
<i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i>	24 h	24 h		
Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati</i>	€ 1.040/00	€ 1.640/00	
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	8,51 €/ab	10,00 €/ab	
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2.400 ore	7.000 ore	
	<i>n° ore di lavoro dedicato / n° attività; interventi</i>	48	70	
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>	18%	20%	
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	82%	80%	

## Azione 5

**Ambito tematico:** gestione e manutenzione edifici scolastici

**Risorse attribuite all'ambito:** € 135.000/00

**Ruolo dell'ente:** Il comune è proprietario degli edifici scolastici, di cui deve gestire

**Attività:** interventi di costruzione, sistemazione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli asili nido, delle scuole materne, delle scuole elementari e delle scuole medie inferiori.

**Risorse attribuite all'attività:** € 135.000/00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

### Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Ultimo quadrimestre 2011	2012	2013
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	€ 39.500/00	€ 135.000/00	
	<i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i>	3,61 €/ab	12,28 €/ab	
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi</i>	100	450	
	<i>frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i>	1,10	1,23	
	<i>distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° edifici pubblici</i>	9,09	41,00	
	<i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i>	1 / 1	1 / 1	
	<i>costo degli interventi manutentivi / popolazione residente</i>	3,61 €/ab	12,28 €/ab	
	<i>costo degli interventi manutentivi / popolazione scolastica</i>	46,43 €/alunno	158,80 €/alunno	
	<i>costo nuove strutture / popolazione residente</i>	-	-	
	<i>n° incidenti causati dal degrado degli edifici scolastici</i>	0	0	
	<i>costo a carico dell'ente a seguito di danni recati a persone o cose per incidenti causati degrado degli edifici pubblici / popolazione residente</i>	0	0	
<i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i>	24 h	24 h		
Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati</i>	300/00 €/int	250/00 €/int	
	<i>costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	4/00 €/int	4/00 €/int	
	<i>costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	394/00 €/int	300/00 €/int	
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	3,61 €/ab	12,28 €/ab	
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	480 ore	1.800 ore	
	<i>n° ore di lavoro dedicato / n° attività; interventi</i>	4,8 ore/int	4,0 ore/int	
Organizzati vo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>	20 %	20 %	
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	80 %	80 %	

*La Performance dell'Area*

*Finanze e Tributi*

Assessore: **FAUSTO MASCIA**

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Daniela Bucci Dirigente Titolare  P.O.

Personale addetto: Cat. D

CAT. C – Istruttore Amministrativo Contabile: Sig.ra Maria Immacolata Contu

CAT. C – Istruttore Amministrativo Contabile: Sig.ra Norma Puddu

CAT. C – Istruttore Amministrativo Contabile: Sig.ra Andreina Marcia

CAT. C – Istruttore Amministrativo Contabile: Sig.ra Olimpia Comida

CAT. C – Istruttore Amministrativo Contabile: Sig.ra Fabiana Congiu

CAT. B3 – Collaboratore Video terminalista: Sig. Giorgio Marongiu

**Scopo del servizio:** *nel contribuire a promuovere e a migliorare l'autonomia finanziaria dell'ente attraverso il coordinamento dei processi di pianificazione, gestione contabile e controllo delle risorse economiche e finanziarie dell'ente e perseguire il massimo livello di adesione spontanea agli obblighi fiscali, attraverso iniziative volte al potenziamento dell'assistenza ai contribuenti ed al miglioramento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni evasivi per recuperare risorse da utilizzare per realizzare gli obiettivi strategici e di gestione dell'ent.*

**Indicatori generali del servizio:**

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
Utenza	risorse destinate all'Area	4.053.074	4.431.343	4.178.576	4.020.574	4.573.427
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t <sub>2</sub> - risorse destinate al servizio nel tempo t <sub>1</sub> / risorse destinate al servizio nel tempo t <sub>1</sub> )	-0,02	02:14	-0,06	-0,04	0,14
	risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente	0,15	0,19	0,16	0,19	0,13
	variazione % risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t <sub>2</sub> - risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t <sub>1</sub> / risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t <sub>1</sub> )	-0,43	0,11	-0,12	0,19	-0,63
	risorse destinate al servizio/ popolazione residente	382,04	412,26	385,55	367,11	414,75
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi	NON PRESENTE	NON PRESENTE	NON PRESENTE	NON PRESENTE	NON PRESENTE
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t <sub>2</sub> - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t <sub>1</sub> / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t <sub>1</sub> )	NON PRESENTE	NON PRESENTE	NON PRESENTE	NON PRESENTE	NON PRESENTE

Costo	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>	0,20	0,18	0,16	0,17	0,17
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>	3 gg	3gg	3gg	3gg	3gg
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t<sub>2</sub> - n° richieste nel tempo t<sub>1</sub> / n° richieste nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	-0,12	-0,09	-0,12	0,06	0,01
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t<sub>2</sub> - livello complessivo di soddisfazione t<sub>1</sub> / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	4	4	4	4	4
	<i>spese del personale del servizio</i>	261.614,81	293.248,42	291.458,04	255.407,05	250.180,26
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>	24,66	27,28	26,89	23,32	22,84
	<i>variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>) / (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,15	0,11	0,01	0,13	0,08
	<i>costo dei consumi (UtENZE, materie prime e manutenzioni)</i>	72.239,85	63.589,39	76.152,24	58.151,62	35.641,70
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>	333.854,66	356.837,81	367.610,28	313.558,67	285.821,96
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	31,47	33,20	33,92	28,63	26,10
	<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>2</sub> - costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub> / costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,06	0,07	0,03	0,15	0,09
	Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	8738	9236	9519	10323
<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>		0,82	0,86	0,88	0,94	0,86
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,24	0,28	0,26	1,53	1,71
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>2</sub> - personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub> / personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,1	0,1	0	0	0
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>) / (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,06	0,06	-0,01	-0,01	-0,01
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t<sub>2</sub> - assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>) / assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,12	0,25	-0,03	-0,18	0,12
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>	0,013	0,013	0,013	0,013	<b>0,014</b>
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>	37.442,77	41.962,13	41.705,93	41.111,88	40.025,75
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	3,40	3,73	4,37	4,49	3,82
<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	3,40	2,72	3,04	2,99	4,21	

## Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € 53.066,62

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** riscossione imposta comunale sugli immobili (ICI)

**Risorse attribuite all'attività:** € 56.290,66

**Portatori di Interesse:** Cittadinanza  Uti  Socialmente deboli  Imprenditori  Altro

### Indicatori rilevati:

#### Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>	1,24	1,26	1,19	1,33	1,27
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	49.411,34	51.441,27	54.379,65	53.066,62	45.290,66
	<i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i>	4,66	4,79	5,01	4,85	4,11
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività / popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	-0,70	0,03	0,05	-0,03	-0,15
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione</i>	340.036,52	429.762,68	299.719,60	<b>293.935,39</b>	<b>757.189,14</b>
	<i>valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	120.000,00	320.000,00	265.000,00	<b>251.750,00</b>	<b>143.012,42</b>
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione / valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	2,83	1,34	1,13	<b>1,17</b>	<b>5,29</b>
Utenza	<i>valore effettivo delle entrate</i>	1.839.468,02	1.748.554,46	1.797.869,00	1.791.703,91	1.800.000,00
	<i>valore stimato delle entrate</i>	1.710.000,00	1.611.403,08	1.748.554,46	1.827.000,00	2.081.099,57
	<i>valore effettivo delle entrate / valore stimato delle entrate</i>	1,08	1,09	1,03	0,98	0,86
	<i>valore effettivo delle entrate / popolazione residente</i>	173,39	162,67	165,89	163,60	163,24
	<i>valore effettivo delle entrate / tot. Effettivo incassato delle entrate</i>	0,08	0,10	0,08	0,10	1,03



	<i>valore stimato delle entrate / popolazione residente</i>	161,18	149,91	161,34	166,82	188,73
	<i>variazione % valore delle entrate ici negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate ici nel tempo t<sub>2</sub>) - (valore delle entrate ici nel tempo t<sub>1</sub>) / (valore delle entrate ici nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,08	-0,05	0,03	-0,003	0,005
	<i>immobili soggetti al pagamento dell'ici/ totale degli immobili</i>	7382	7502	7835	7894	7908
	<i>n° controlli</i>	409	615	630	618	612
<i>Costo</i>	<i>ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0	0	0
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0	0	0
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>	0	0	0	0	0
	<i>spese del personale addetto</i>	39.091,36	42.357,07	43.500,76	42.682,40	38.162,32
	<i>costo dei consumi</i>	10.319,98	9.084,20	10.878,89	10.384,22	7.128,34
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	49.411,34	51.441,27	54.379,65	53.066,62	45.290,66
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	4,66	4,79	5,02	4,85	4,11
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,05	0,04	0,06	-0,02	-0,15
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	1469	1441	1524	1369	1435
	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,12	0,03	0,03	0,32	0,46
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) dell'anno di riferimento</i>	0,81	0,79	0,84	0,75	0,79

**Caso I):** *l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010 - 2011)*

**Obiettivo:** Potenziamento della lavoro di recupero dell'evasione ICI in riferimento alle aree edificabili in base all'ultimo strumento urbanistico approvato, anche con il supporto dell'Ufficio Urbanistica e della strumentazione tecnologica del GIS. Inoltre, accertamento di tutte le abitazioni lungo il lido di Orri sulla base degli elenchi di denuncia, trasmessi dalla guardia di finanza di Arbatax. *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività di recupero evasione ICI da parte del servizio ICI è nell'ultimo triennio decrescente anche in virtù degli importi già recuperati negli anni precedenti, pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

a) **mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione** 2011:251.750,00; 2012:240.000,00; 2013:230.000,00; 2014: 225.000,00;

## Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € 13.518,99

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** Canone iniziative pubblicitarie e diritto sulle pubbliche affissioni

**Risorse attribuite all'attività:** € 16.023,32

**Portatori di Interesse:** Cittadinanza  socialmente deboli  Imprenditori  Altro

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività	2,24	1,28	1,44	1,95	1,87
	risorse assegnate all'attività	10.311,77	12.134,02	12.829,30	13.518,99	14.781,01
	risorse assegnate all'attività / popolazione residente	0,97	1,13	1,18	1,23	1,34
	variazione % risorse assegnate all'attività / popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )	0,69	0,16	0,05	0,04	0,09
	valore effettivo delle entrate	20.149,49	11.164,16	24.881,96	<b>26.055,00</b>	<b>20.161,20</b>
	valore stimato delle entrate	28.000,00	20.000,00	14.300,00	<b>23.000,00</b>	<b>20.000,00</b>
	valore effettivo delle entrate / valore stimato delle entrate	0,72	0,56	1,74	<b>1,13</b>	<b>1,01</b>
	valore effettivo delle entrate / popolazione residente	1,90	1,04	2,30	2,38	1,83
	valore delle entrate / tot. delle entrate	0,0011	0,0011	0,0006	0,0013	0,0011
	valore delle entrate / popolazione residente	2,64	1,86	1,32	2,10	1,81
	variazione % valore effettivo delle entrate cip e affissioni negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate nel tempo t <sub>2</sub> - (valore delle entrate nel tempo t <sub>1</sub> ) / (valore delle entrate nel tempo t <sub>1</sub> )	0,03	- 0,45	1,23	0,05	- 0,23
	n° controlli effettuati	56	84	98	101	94

	<i>ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0	0	0
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0	0	0
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>	0	0	0	0	0
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>	7.215,77	9.408,76	9.565,63	10.749,87	12.998,93
	<i>costo dei consumi</i>	3.096,00	2.725,26	3.263,67	2.769,12	1.782,08
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	10.311,77	12.134,02	12.829,30	13.518,99	14.781,01
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	0,97	1,13	1,18	1,23	1,34
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,730	0,18	0,06	0,05	0,09
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	405	711	631	467	487
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,20	0,55	0,84	0,28	0,06
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) dell'anno di riferimento</i>	0,45	0,78	0,69	0,51	0,54

**Caso I):** *l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010 - 2011)*

**Obiettivo:** Ricognizione di tutte le banche dati e dei documenti cartacei al fine di individuare, nell'ambito della cartellonistica sia direzionale che pubblicitaria, gli utenti che effettivamente ne hanno fatto richiesta e sono in regola con i pagamenti. *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività da parte del servizio tributi è nell'ultimo triennio crescente pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

*b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011:23.000,00; 2012:28.000,00; 2013:30.000,00; 2014: 31.000,00*

## Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € 16.288,12

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP)

**Risorse attribuite all'attività:** € 16.023,32

**Portatori di Interesse:** Cittadinanza  socialmente deboli  Imprenditori  Altro

### Indicatori rilevati:

#### Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>	2,24	1,28	1,44	1,95	1,50
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	9.930,55	11.327,87	11.761,80	16.288,12	16.023,32
	<i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i>	0,94	1,05	1,09	1,49	1,45
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività / popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,413	0,13	0,03	0,37	- 0,02
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione</i>	-	5.000,00	7.914,57	<b>28.590,71</b>	<b>5.000,00</b>
	<i>valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	5.000,000	5.000,00	1,00	<b>18.500,00</b>	<b>9.057,13</b>
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione / valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	-	1,00	7.914,57	<b>1,55</b>	<b>0,55</b>
Utenza	<i>valore effettivo delle entrate</i>	39.885,23	31.411,92	31.933,57	54.000,00	57.969,18
	<i>valore stimato delle entrate</i>	50.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00	58.000,00
	<i>valore effettivo delle entrate / valore stimato delle entrate</i>	0,80	0,79	0,80	1,35	1,00
	<i>valore effettivo delle entrate / popolazione residente</i>	3,76	2,92	2,95	4,93	5,26
	<i>valore effettivo delle entrate / tot. delle entrate</i>	0,002	0,002	0,001	0,003	0,003
	<i>valore stimato delle entrate / popolazione residente</i>	4,71	3,72	3,69	3,65	5,26

	variazione % valore effettivo delle entrate tosap negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate nel tempo t <sub>2</sub> ) - (valore delle entrate nel tempo t <sub>1</sub> ) / (valore delle entrate nel tempo t <sub>1</sub> )	0,333	- 0,21	0,02	0,69	0,07
	n° controlli effettuati	134	140	158	164	172
	ricorsi alle autorità competenti	0	0	0	0	0
	n° ricorsi alle autorità competenti	0	0	0	0	0
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi	0	0	0	0	0
Costo	spese del personale addetto	7.215,77	9.408,76	9.565,63	10.749,87	14.241,24
	costo dei consumi	2.714,78	1.919,11	2.196,17	5.538,25	1.782,08
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)	9.930,55	11.327,87	11.761,80	16.288,12	16.023,32
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	0,94	1,05	1,09	1,49	1,45
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )	0,44	0,14	0,04	0,38	- 0,02
Processo	n° ore di lavoro dedicato	405	711	631	467	607
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,20	0,55	0,84	0,28	0,06
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° (ore) dell'anno di riferimento	0,45	0,78	0,69	0,51	0,67

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010 - 2011)

**Obiettivo:** Verifica di tutti gli spazi occupati dai tavolini lungo la via principale del paese e messa in regola dei pagamenti. Recupero evasione del mercatino settimanale e produzione degli accertamenti, nonchè invio del ruolo coattivo nei termini di legge. Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività dell'incremento delle entrate da parte del servizio TOSAP è nell'ultimo triennio crescente pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:

b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione **2011:** 18.500,00; **2012:** 25.000,00; **2013:** 30.000,00; **2014:** 35.000,00

## Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € 51.590,86

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (tarsu)

**Risorse attribuite all'attività:** € 54.922,46

**Portatori di Interesse:** Cittadinanza  Utenti  socialmente deboli  Imprenditori  Altro

**Indicatori rilevati:**

### Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività	1,28	1,12	1,15	1,16	1,11
	risorse assegnate all'attività	45.390,30	52.706,73	53.593,67	51.590,86	49.904,76
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	4,28	4,90	4,94	4,71	4,53
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo $t_2$ - risorse nel tempo $t_1$ / risorse nel tempo $t_1$ )	0,20	0,15	0,01	- 0,05	- 0,04
	valore effettivo delle entrate da recupero evasione	176.737,84	166.712,45	97.818,68	<b>66.401,81</b>	<b>53.886,22</b>
	valore stimato delle entrate da recupero evasione	120.000,00	150.000,00	80.000,00	<b>53.000,00</b>	<b>53.000,00</b>
	valore effettivo delle entrate da recupero evasione / valore stimato delle entrate da recupero evasione	1,47	1,11	1,22	<b>1,25</b>	<b>1,02</b>
	valore effettivo delle entrate	1.997.836,99	1.956.359,26	2.068.916,89	2.172.411,02	2.421.443,40
	valore stimato delle entrate	2.020.000,00	2.105.000,00	2.105.000,00	2.125.000,00	2.405.875,00
	valore effettivo delle entrate / valore stimato delle entrate	0,99	0,93	0,98	1,02	1,01
	valore effettivo delle entrate / popolazione residente	188,32	182,00	190,89	198,36	219,59
	valore delle entrate / tot. delle entrate	0,08	0,11	0,09	0,12	0,14
	valore stimato delle entrate / popolazione residente	190,40	195,83	194,22	194,03	218,18
	variazione % valore delle entrate tarsu negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate nel tempo $t_2$ ) - (valore delle entrate nel tempo $t_1$ ) / (valore delle entrate nel tempo $t_1$ )	- 0,02	- 0,02	0,06	0,05	0,11
	n° controlli effettuati	107	70	105	215	226

	ricorsi alle autorità competenti	0	0	0	0	0
	n° ricorsi alle autorità competenti	0	0	0	0	0
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi	0	0	0	0	0
Costo	spese del personale addetto	35.070,32	43.622,53	42.714,78	41.206,64	42.776,42
	costo dei consumi	10.319,98	9.084,20	10.878,89	10.384,22	7.128,34
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)	45.390,30	52.706,73	53.593,67	51.590,86	49.904,76
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	4,28	4,90	4,94	4,71	4,53
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )	0,22	0,16	0,02	- 0,04	- 0,03
	n° ore di lavoro dedicato	1418	1625	1583	1563	1641,8
Processo Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale	0,17	0,12	0,16	0,25	0,25
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) dell'anno di riferimento	0,78	0,89	0,87	0,86	0,90

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010 - 2011)

*Obiettivo:* Recupero evasione tributaria di tutte le abitazioni della cittadina tortoliese che, con l'ausilio del GIS, e una successiva verifica delle banche dati tributarie consentirà la produzione in tempi brevi di maggiori accertamenti TARSU. Inoltre, accertamento di tutte le abitazioni lungo il lido di Orrù sulla base degli elenchi di denuncia, trasmessi dalla guardia di finanza di Arbatax. Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività da parte del servizio tributi è nell'ultimo triennio decrescente pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:

b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione **2011:** 66.401,81; **2012:** 65.000,00; **2013:** 64.000,00; **2014:** 63.000,00;

## Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse

**Risorse attribuite all'ambito:** € 171.864,67

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la regolarità e la celerità nella gestione dei procedimenti contabili

**Attività:** gestione delle fasi della spesa: **l'impegno** (con la quale è determinata la somma da pagare, determinato il soggetto creditore, indicata la ragione e viene costituito il vincolo sulle previsioni di bilancio, nell'ambito della disponibilità finanziaria accertata). **La liquidazione** (costituisce la successiva fase del procedimento di spesa attraverso la quale, in base ai documenti ed ai titoli atti a comprovare il diritto acquisito del creditore, si determina la somma certa e liquida da pagare nei limiti dell'ammontare dell'impegno definitivo assunto). **L'ordinazione** (consiste nella disposizione impartita, mediante il mandato di pagamento, al tesoriere dell'ente locale di provvedere al pagamento delle spese). **Il mandato** di pagamento

**Risorse attribuite all'attività:** € 171.822,20

**Portatori di Interesse:** Cittadini  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altri

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
Utenza	n° mandati emessi	7238	8007	9368	9413	9210
	n° reversali emesse	1874	2069	2857	3968	3900
	n° impegni registrati	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
	n° accertamenti registrati	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
	tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	15 GG	15 GG	15 GG	15 GG	15 GG
	tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento	30 GG	30 GG	30 GG	30 GG	30 GG
	risorse assegnate all'attività	194.498,82	200.693,33	205.338,52	200.720,36	159.822,20
	risorse assegnate all'attività / popolazione residente	18,33	18,67	18,95	18,33	14,49
	variazione % risorse assegnate all'attività / popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )	0,01	0,02	0,01	-0,03	-0,21
	Costo	spese del personale addetto	153.734,89	164.810,74	162.366,88	171.644,55
costo dei consumi		40.763,93	35.882,59	42.971,64	29.075,81	17.820,85
costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)		194.498,82	200.693,33	205.338,52	200.720,36	159.822,20
costo dei fattori produttivi / popolazione residente		18,33	18,67	18,95	18,33	14,49



	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )	0,03	0,03	0,02	- 0,02	- 0,20
Processo Organizzativo	n° ore di lavoro dedicato	4426	4147	4352	5135	5268
	n° determine rinviata/ totale determine	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
	n° determine sospese/ totale determine	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato	non rilevato
	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,50	0,62	0,52	0,26	0,26
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) dell'anno di riferimento	2,43	2,28	2,39	2,82	2,90

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010 - 2011)

**Obiettivo:** Monitoraggio della determina informatizzata ancorata agli stanziamenti di Bilancio per tutti i dipendenti. Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività di gestione delle Determinazioni dei Responsabili da parte del servizio Ragioneria è nell'ultimo triennio pari a un tempo di caricamento e impegno che va dai 5 ai 15 minuti per quelle più complesse contenute nei piani dell'opera LL.PP.. Pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:

b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: 10 min; 2012:5 min; 2013:5 min; 2014: 5 min;

Assessore: Massimo Cannas

Responsabile del Servizio Urbanistica: Ing. Mauro Cerina  Dirigente  Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D  C  B  A

**Scopo del servizio:** *concorrere a preservare e migliorare la qualità dell'ambiente, della rete viaria, degli edifici pubblici, dei luoghi di culto, degli spazi urbani e nell'ottimizzare la loro fruizione da parte dei cittadini, e nel garantire uno sviluppo ordinato dell'edilizia privata e in generale si occupa del governo del territorio attraverso la predisposizione dei principali strumenti di pianificazione e della loro attuazione. Il servizio inoltre si occupa della gestione dei beni del demanio marittimo con finalità turistico – ricreativo a servizio della balneazione. Si occupa inoltre della gestione dei beni comunali, immobili e aree destinate all'edilizia economica e popolare e delle aree destinate ad insediamenti produttivi.*

#### Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>	201.343,93	389.138,86	219.000,00
	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>2</sub> - risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>1</sub> / risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	- 0,12	+0,93	-0,44
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>	0,0076	0,018	0,004
	<i>variazione % risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>2</sub> - risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>1</sub> / risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	- 0,21	+0,25	-0,7
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>2</sub> - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>1</sub> / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>	0,021	0,037	0,046
	<i>tempo medio di evasione delle richieste (in ore)</i>	0,5	0,5	0,5
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t<sub>2</sub> - n° richieste nel tempo t<sub>1</sub> / n° richieste nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,055	0,74	0,25
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	nr	93%	
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t<sub>2</sub> - livello complessivo di soddisfazione t<sub>1</sub> / livello complessivo di</i>	Nr	nr	

	<i>soddisfazione nel tempo t<sub>1</sub></i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	16,5/sett.	16,5	16,5
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>	106.263	120.876	112.260,13
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>	9,8	11,036	10,25
	<i>variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)] / (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,039	0,12	-0,11
	<i>costo dei consumi</i>	43.380,75	40.031,06	27.290,87
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>	374	402	279
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	14,49	14,84	12,7
	<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>2</sub> - costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub>) / costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,090	-0,08	-0,33
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio (giorni)</i>	596	629	599
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente (giorni)</i>	0,055	0,057	0,055
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,196	0,14	0,09
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>2</sub> - personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>) / personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0	0	0
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>) / (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	- 0,0071	-0,014	-0,0108
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t<sub>2</sub> - assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>) / assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,426	0,32	1
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>	0,00274	0,00686	0,0063
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>	80,283,87	120.876,7	112.260,13
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	5	4,56	4,24
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	4,21	4,43	4,5

## Azione n. 1

**Ambito tematico:** misure per il miglioramento della qualità architettonica e urbanistica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi per gli interventi di tipo urbanistico.

**Attività:** rilascio delle informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

### Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	nr	00	nr
	risorse assegnate all'attività	106.263	319.500,00	175.200,00
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	9,80	29,172	6,66
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )	0,047	2	-0,82
	intensità dell'attività informazione: n° utenti serviti	nr	nr	nr
	frequenza interventi informazione: n° utenti serviti / 365	---	----	
	tempo medio dedicato agli utenti	20'	20'	20'
	tempo medio intercorso fra la richiesta di informazione e il suo rilascio	7gg	7gg	7gg
Costo	spese del personale addetto / n° utenti serviti; informazioni rilasciate	---	----	
	costo dei consumi / n° utenti serviti; informazioni rilasciate	---	----	
	costo dei fattori produttivi / n° utenti serviti; informazioni rilasciate	---	----	
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
Processo	n° ore di lavoro dedicato	417	753	500
	n° ore di lavoro dedicato / n° attività; interventi	nr	nr	nr
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale	0,196	0,36	0,09
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento	1,16	1,75	1,66

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010 – 2011)

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività rilascio delle informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico da parte del servizio Urbanistica relativo alle utenze servite nell'anno 2011 relativamente al periodo di prova è stato molto buono rilevando il valore dell'indicatore "livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti" pari a 00; pertanto per il prossimo triennio l'obiettivo è cercare di mantenere questo standard con una tolleranza di max 5 casi di insoddisfazione.

Da verificare

## Azione n. 2

**Ambito tematico:** misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi per gli interventi di tipo urbanistico.

**Attività:** gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi attinenti le procedure di trasformazioni urbanistiche.

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	nr	(tutti soddisfatti)	nr
	risorse assegnate all'attività	53.233	319.500	219.000
	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente	4,91	29,172	19,99
	variazione % risorse assegnate all'attività/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )	- 0,07	2	-0,31
	n° ricorsi alle autorità competenti	1		0
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi	1	0	0
	n° richieste di autorizzazioni, certificati/ n° autorizzazioni, certificati rilasciati	1	1	1
	variazione % richieste di autorizzazioni, certificati negli ultimi 3 anni (richieste di autorizzazioni, certificati nel tempo t <sub>2</sub> - richieste di autorizzazioni, certificati nel tempo t <sub>1</sub> / richieste di autorizzazioni, certificati nel tempo t <sub>1</sub> )	- 0,082	-0,14	-0,083
	n° autorizzazioni, certificati rilasciati/ popolazione residente	0,015	0,013	0,012
	entrate totali da rilascio certificati di DU	5.191,78	2.969,57	
costo dei fattori produttivi / popolazione residente	1,33	1,22	0,83	

	costo dei fattori produttivi / n° autorizzazioni, certificati	86,58	92,79	68,9
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )	0,09	-0,076	-0,37
Processo	n° ore di lavoro dedicato (giorni)	199	210	120
	n° ore di lavoro dedicato (giorni) / n° certificati;	1,19	1,46	<b>0,9</b>
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale	0,19	0,14	0,063
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento	0,55	0,58	0,55

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010 – 2011)

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi attinenti le procedure di trasformazione urbanistiche, relativamente all'indicatore "processo", da parte del servizio urbanistico è nell'ultimo triennio pari a 0,74 – 1,19, 1,46 pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è::

b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012: 1,10; 2013: 1,00; 2014: 0,9

**Lo standard è stato superato**

## Azione n. 3

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** alienazione di beni di proprietà dell'ente (le alienazioni di beni sono una delle fonti di autofinanziamento dell'Ente, ottenuta mediante cessione a titolo oneroso di fabbricati, terreni, diritti patrimoniali ed altri valori mobiliari)

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività	1	1	1
	risorse assegnate all'attività	23.825	7.426	25.000

Utenza	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente	2,198	0,68	2,28
	variazione % risorse assegnate all'attività/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )	0,047	-0,38	2,35
	n° fabbricati di proprietà dell'ente	31	30	30
	valore dei fabbricati di proprietà dell'ente	516.047,44	410.398,64	410.398,64
	n° fabbricati di proprietà dell'ente alienati/ n° fabbricati di proprietà dell'ente	0,16	0,032	0
	ritorno economico fabbricati dell'ente alienati	10.782,27	105648,8	0
	n° terreni di proprietà dell'ente	282	143	134
	mq terreni di proprietà dell'ente	106.446,43	67.146,56	43.568,00
	valore dei terreni di proprietà dell'ente	7.381.224,67	7.095.346,54	5.994.983,57
	ritorno economico terreni dell'ente alienati	127.490,85	285.878,13	<b>557.619,89</b>
	diritti patrimoniali dell'ente	---	---	
	ritorno economico diritti patrimoniali dell'ente alienati	---	---	
Costo	spese del personale addetto	3.814	6.875	16.100,00
	costo dei consumi	806	1.233	7.476,9
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)	4.620	8.108	23.576,91
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	0,43	0,74	2,15
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )	-0,25	0,75	1,86
Processo	n° ore di lavoro dedicato (giorni)	150	250	100 giorni
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,28	0,17	0,14
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento	1,25	1,7	3,3

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale ( 2009 – 2010 -2011)

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività alienazione di beni proprietà dell'ente (le alienazioni di beni sono una delle fonti di autofinanziamento dell'Ente, ottenuta mediante cessione a titolo oneroso di fabbricati, terreni, diritti patrimoniali ed altri valori mobiliari) da parte del servizio urbanistica relativamente all'indicatore "ritorno economico terreni dell'ente alienati" è nell'ultimo triennio pari a € 212.819,16 per il 2009, € 127.490,85 per il 2010 e 285.878,13 per il 2011, pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è mantenere lo standard fissato nel 2010:

a) mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012: € 127.490,85; 2013: € 127.490,85; 2014: € 127.490,85;

**Lo standard è stato mantenuto e superato**

## Azione n. 4

**Ambito tematico:** misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede alla pianificazione del proprio territorio attraverso la predisposizione degli strumenti di pianificazione urbanistici.

**Attività:** predisposizione del Piano Urbanistico Comunale.

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro

### Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	Livello di soddisfazione rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	nr	(tutti soddisfatti)	nr
	risorse assegnate all'attività	47.843,93	180.000	60.000
	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente	4,41	16,4	5,47
	variazione % risorse assegnate all'attività/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1 / risorse nel tempo t1)	-0,31	+ 2,76	-0,66
	n° ricorsi alle autorità competenti	1	0	0
	n° ricorsi con esito positivo per l'Ente/ totali ricorsi	1	0	0
Costo	spese del personale addetto (circa 262 per il 2012)	26.744	50.349	50.349
	costo dei consumi	10.918	16.674	19.589,0
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)	37.662	67.023	100.170
	Costo dei fattori produttivi/ popolazione residente	3,47	6,12	9,146
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1 / costo nel tempo t1)	-0,29	0,76	0,49
Processo	n° giorni di lavoro dedicato	150	262	262
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,28	0,26	0,2
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) del mese di riferimento	0,42	0,72	<b>0,72</b>

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale ( 2010 – 2011- 2012)

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività predisposizione del Piano Urbanistico Comunale da parte del servizio Urbanistica, relativamente all'indicatore Organizzativo e nell'ultimo triennio pari a :0,42, 0,42 e 0,72

Pertanto l'obiettivo per il prossimo anno è mantenere almeno lo standard di 0,42 e definire il Piano Urbanistico Comunale.

**Lo standard è stato raggiunto e superato**



# Performance dell' Area Edilizia Privata e SUAP

Anno 2012

**Assessore:** Massimo Cannas / Rita La Tosa

**Responsabile dell'area :** ing. Bonaria Mura \_\_\_\_\_  Responsabile Area  Titolare di P.O.

**Personale addetto:** Cat. D: 2 C: 6 B: 2 A: 0

**Scopo dell'area:** *concorrere a garantire uno sviluppo ordinato dell'edilizia privata e ottimizzare e razionalizzare tutti i processi amministrativi per il miglioramento e lo sviluppo delle attività produttive*

## Indicatori generali dell'area:

Triennio 2011-2013

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>risorse destinate all' area</i>	64.445,00	89.292,000	
	<i>risorse destinate all' area / totale risorse disponibili per l'ente</i>	0,003	0,0027	
	<i>Risorse destinate all' area / popolazione residente</i>	5,88	8,09	
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda (diritti di segreteria, escluse marche da bollo)</i>	16.467,29	21.000,00	
	<i>n° richieste a vario titolo presentate all' area</i>	1633	1947	
	<i>tempo medio di evasione delle richieste (giorni)</i>	90	90	
	<i>% soddisfazione utenza</i>	Soddisfacente per il 94%		

	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	15,6		
	<i>n° medio ore annue di apertura del servizio al pubblico</i>	835	835	
<i>Costo</i>	<i>spese del personale dell' area</i>	288.419,00	318.712,00	
	<i>spese del personale dell'area/ popolazione residente</i>	26,33	28,90	
	<i>costo dei consumi</i>	44.260,00	34.867,38	
	<i>costo dei consumi / popolazione residente</i>	4,04	3,16	
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato ai servizi dell'area</i>	11098	12403	
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>	1,01	1,12	
<i>Organizzativo</i>	<i>n° ore di assenza del personale/ ore lavorative del personale</i>	0,13	0,13	
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti dell' area mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>	0,19	0,19	
	<i>retribuzione media del personale dell' area (tabellare + accessorio)</i>	23183	25617,9	
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti dell' area</i>	4,8	95,46	

## *Azione n.1*

**Ambito tematico:** *misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo*

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi per gli interventi di tipo urbanistico.*

**Attività:** *rilascio delle informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio*

**Portatori di Interesse:**     *Cittadinanza*     *UtENZE socialmente deboli*     *Imprenditori*     *Altro*

### **Indicatori rilevati:**

#### **Tab. Indicatori**

Triennio 2011-2013

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	15,6		
	<i>risorse (umane) assegnate all'attività</i>	3,5	4	

Utenza	tempo medio dedicato agli utenti	20 minuti	20 minuti	
	tempo medio intercorso fra la richiesta di informazione verbale e il suo rilascio	In tempo reale	In tempo reale	
Costo	spese del personale addetto	106.416,00	138.847,00	
Processo	n° ore di lavoro dedicato per orario apertura pubblico del personale addetto	2380	2720	
	n° ore di lavoro dedicato del personale addetto	4570	5522	
Organizzativo	n° giorni di assenza del personale/ giorni lavorativi del personale	0,13	0,13	

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010)

**Obiettivo:** Sulla base delle maggiori informazioni richieste dall'utenza negli anni precedenti, digitalizzare la normativa dei piani ed elaborare delle schede sintetiche da divulgare sul sito del comune in maniera che un certo tipo di informazione sia immediatamente disponibile per l'utenza, al fine di alleggerire il carico di lavoro derivante all'ufficio dalla presenza del pubblico a favore di maggior tempo da dedicare all'istruttoria.

Pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:

- a) Monitoraggio del numero di utenti che richiedono informazioni, del tipo di informazione richiesta e del tempo impiegato, nonché degli altri indicatori non rilevabili nel triennio 2008-2010, al fine di elaborare un efficace sistema di informazione on line.
- b) Implementazione delle informazioni diffuse on line a favore di una diminuzione dell'utenza negli uffici e del tempo medio per utente, secondo la seguente progressione 2011: \_\_\_\_\_; 2012: \_\_\_\_\_; 2013: \_\_\_\_\_

## Azione n.2

**Ambito tematico:** misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi per gli interventi di tipo urbanistico.

**Attività:** vigilanza e controllo su ogni procedura riguardante trasformazioni edilizi, gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi (permesso di costruire; certificati di: agibilità, inagibilità, avvenuta demolizione; dichiarazioni di inizio attività etc)

**Portatori di Interesse:**  **Cittadinanza**     Utenze socialmente deboli     Imprenditori     Altro

**Indicatori rilevati: Tab. Indicatori**

Triennio 2011-2013

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	15,6		
	<i>Risorse umane assegnate all'attività</i>	3,5	4	
	<i>n° violazioni pervenute da ufficio competente (P.M. o Corpo Forestale)</i>	3	28	
	<i>n° ordinanze (provvedimenti emessi in assenza di richiesta di sanatoria)</i>	2	18	
	<i>n° provvedimenti emessi (ordinanze) / n° violazioni rilevate da ufficio competente (P.M)/</i>	0,66	0,64	
	<i>indice di tendenza alla violazione di tipo urbanistico: (n°violazioni rilevate / n. richieste titoli edilizi)</i>	0.011	0,13	
	<i>entrata media per tipo di sanzione pecuniaria</i>	516,46	516,46	
	<i>n° richieste concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne</i>	290	269	
	<i>n° rilasci concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne</i>	155	156	
	<i>n° richieste concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne sospese per carenze documentali, respinte, in itinere in attesa di istruttoria o di pronunciamento altri enti</i>	135	113	
	<i>Rapporto rilasci/ richieste concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne</i>	53%	58%	
	<i>n° comunicazioni pratiche fotovoltaico</i>	100	79	
	<i>n° comunicazioni pratiche fotovoltaico con verifica positiva</i>	100	47	
	<i>n° comunicazioni pratiche fotovoltaico sospese per mancanza di autorizzazione paesaggistica (necessaria ai sensi della L.R. 21/2011 a partire dal 28/11/2011)</i>	0	32	
	<i>Rapporto n° comunicazioni pratiche fotovoltaico con verifica positiva / n° comunicazioni pratiche fotovoltaico</i>	1	60%	
	<i>n° richieste agibilità</i>	59	64	
	<i>n° agibilità rilasciate</i>	52	46	
	<i>n° richieste agibilità sospese per carenze documentali, respinte o chiuse nell'anno successivo</i>	7	18	
	<i>Rapporto rilasci/ richieste agibilità</i>	88%	72%	
	<i>n° richieste per autorizzazioni paesaggistiche</i>	305	271	
	<i>n° autorizzazioni paesaggistiche rilasciate</i>	171	181	
	<i>n° richieste autorizzazioni paesaggistiche sospese per carenze documentali, respinte, in attesa di pronunciamento Soprintenza o chiuse nell'anno successivo</i>	134	90	
	<i>Rapporto rilasci/ richieste autorizzazioni paesaggistiche</i>	56%	67%	
<i>Entrate totali da oneri concessori</i>	142.805,00	179.255,00		
<i>Entrate totali da oneri concessori incassati all'atto di emissione del titolo</i>	127.457,38	136.412,24		
<i>Entrate totali da oneri concessori rateizzate</i>	15.347,40	42.842,73		
<i>Entrate sanzioni da rilascio sanatorie</i>	4.132,00	4.132,00		
<i>Spese del personale addetto</i>	106.416,00	138.847,0		
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato per orario apertura pubblico del personale addetto</i>	4570	5522	
	<i>n° ore di lavoro dedicato del personale addetto</i>	6652	7488	
Organizzativo	<i>n° giorni di assenza del personale/ giorni lavorativi del personale</i>	0,13	0,13	

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010)

**Obiettivo:** Considerando che la tempistica ordinaria dei procedimenti è spesso interrotta a causa della carenza e dell'inadeguatezza della documentazione allegata alle istanze trasmesse, attuare una maggior divulgazione delle indicazioni sui contenuti degli allegati e sugli enti coinvolti oltre al comune sulla base del tipo di provvedimento richiesto; nonchè stabilire e indicare delle tempistiche sulla conclusione delle istruttorie in caso di sospensione per carenza documentale.

Pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:

- a) mantenimento dello standard attuale, considerando l'eccezionalità dell'incremento di pratiche dovute al piano casa e alle nuove zone edificabili a seguito di approvazione del PUC, secondo la seguente progressione 2011: \_\_\_\_\_; 2012: \_\_\_\_\_; 2013: \_\_\_\_\_
- b) monitoraggio degli indicatori non rilevabili nel triennio 2008-2010, al fine migliorare l'aspetto gestionale del servizio.

## Azione n.3

**Ambito tematico:** misure per il miglioramento della qualità di accesso all'archivio del comune relativo alla pratiche edilizie

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede al rilascio dei provvedimenti amministrativi per gli interventi di tipo urbanistico.

**Attività:** garanzia del diritto di accesso sugli atti disponibili nell'archivio di settore

**Portatori di Interesse:**  **Cittadinanza**     *Utenze socialmente deboli*     *Imprenditori*     *Altro* \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Triennio 2011-2013

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	15,6		
	<i>risorse umane assegnate all'attività</i>	1	1	
	<i>intensità delle richieste di accesso: n° accessi</i>	160	205	
	<i>n° accessi effettuati</i>	160	200	

Utenza	n° accessi effettuati da autorità giudiziarie	84	10	
	Tempo medio per accesso (giorni)	7	7	
	Tempo medio per accesso da autorità giudiziaria (giorni)	1	1	
	n° richieste di accesso autorizzate / totali richieste di accesso	1	1	
	entrate totali da richieste di accesso	1.400,00	1.511,36	
Costo	spese del personale addetto	28.630,00	28.630,00	
	spese del personale addetto / n° accessi totali effettuati	101,11	117,5	
	tempi medi ricerca documentazione (minuti)	15	15	
Processo	n° ore di lavoro dedicato	1306	1306	
Organizzativo	n° giorni di assenza del personale/ giorni lavorativi del personale	0,13	0,13	

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010)

**Obiettivo:** Proposte di aggiornamento e adeguamento del regolamento di accesso agli atti amministrativi, risalente al 1998, sulla base della normativa attuale, in particolare per quanto attiene agli accessi agli atti inerenti le pratiche progettuali relative ai provvedimenti emessi dai servizi Edilizia Privata e SUAP. Aggiornamento e adeguamento della modulistica di richiesta di accesso agli atti.

Pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:

- a) mantenimento dello standard attuale, vista il progressivo aumento di richieste di accesso e in particolare i numerosissimi accessi da parte dell'autorità giudiziaria nel periodo attuale, secondo la seguente progressione 2011:\_\_\_\_\_; 2012:\_\_\_\_\_; 2013:\_\_\_\_\_
- b) monitoraggio degli indicatori non rilevabili nel triennio 2008-2010 e miglioramento dell'informazione sulla normativa vigente in materia e della modulistica.

## Azione n.4

**Ambito tematico:** **garantire al cittadino l'informazione/ l'acquisizione e degli atti e dei documenti che sono strumentali all'esercizio di attività produttive**

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede ad emettere certificati di varia natura propedeutici all'esercizio di attività produttive da parte dei cittadini e a garantire la comprensione delle procedure e degli atti necessari all'esercizio di tali attività mediante un servizio di consulenza

**Attività:** rilascio certificazioni inerenti le attività produttive. Vidimazione DUAAP relative al SUAP. Ricezioni DIA

**Portatori di Interesse:** Cittadinanza    Utenze socialmente deboli    **X Imprenditori**    Altro

### **Indicatori rilevati:**

Triennio 2011-2013

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>risorse umane assegnate all'attività</i>	2,5	2,5	
	<i>tempo medio fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>	0g-20g-60g	0g-20g-60g	
	<i>n° richieste presentate</i>	635	1055	
	<i>n° DUAAP verificati- provvedimenti emessi</i>	572	874	
	<i>n° pratiche irricevibili per mancanza requisiti ai sensi di legge</i>	63	181	
	<i>n° DUAAP verificati- provvedimenti emessi / n° richieste presentate</i>	0,90	0,83	
	<i>n° ore di apertura al pubblico</i>	2475	2475	
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>	11-14; 16 -18	11-14; 16 -18	
	<i>n° addetti al servizio</i>	2,5	2,5	
Costo	<i>spese del personale addetto</i>	70.6126,00	80.516,00	
Processo	<i>n° giorni fra presentazione pratica e provvedimento a 60 gg.</i>	60	60	
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	3264	3264	
Organizzativo	<i>n° giorni di assenza del personale/ giorni lavorativi del personale</i>	0,13	0,13	

**Caso I):** l'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010)

**Obiettivo:** Predisposizione delle risorse materiali e umane ai fini del rispetto della tempistica SUAP alla luce dell'entrata in vigore del DPR 160/2010, a seguito del quale tutte le pratiche SUAP dovranno essere gestite per via telematica e lo sportello del Comune di Tortolì, in qualità di capofila, dovrà gestire telematicamente anche quelle dei nove comuni associati. Elaborazioni brochures informative sugli aggiornamenti della normativa e della modulistica per facilitare l'approccio dell'utenza alle nuove procedure. Predisposizione documentazione per partecipazione a bandi regionali per finanziamenti al SUAP al fine di incrementare il personale e le risorse strumentali del servizio (es. SUAPNET).

Pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:

- a) mantenimento dello standard attuale, in considerazione delle nuove modalità di gestione dello sportello introdotte ai sensi del DPR 160/2010, secondo la seguente progressione 2011:\_\_\_\_\_ ; 2012:\_\_\_\_\_ ; 2013:\_\_\_\_\_
- b) miglioramento dello standard attuale di informazione per l'utenza sulle nuove procedure mediante elaborazione di apposite brochure, a divulgare on line.

## *La Performance del Servizio*

### *Sociale e Culturale*

#### **Assessori:**

Avv. Severina Mascia –Sociale e Culturale

Delega Consigliere Rita La Tosa – Politiche Giovanili

Delega Consigliere Laura Pinna Scolastico

**Responsabile dell' Area** : A.S. Elisabetta Spano

Dirigente  Titolare di P.O.

**Personale addetto:**    Cat. D     C     B     A

Casula Mario

Cireddu Alessandro

De Monte faginto AnnaMaria

Marcislis Andreas

Marcialis Salvatore

Lai Gian Paolo

Loi Luisa

Mameli Marzia

Simona Piroddi

Taccori Gian Luigi

**Scopo del servizio:** Promozione del benessere dei cittadini, perseguita attraverso la rimozione degli ostacoli al benessere della comunità nelle diverse forme in cui questi possono emergere (mancata soddisfazione di bisogni primari, relazionali, informativi).



## Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	risorse destinate al servizio	4.781.393,94	5.392.470,52	4.680.964,20	5.586.688,72
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)	0,14	0,13	-0,13	0,19
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente	0,20	0,20	0,22	0,31
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)	0,29	0,01	0,07	0,44
	n° interventi/popolazione residente	0,36	0,37	0,38	0,44
	somme a vario titolo erogate ad utenti (es. assistenza economica; buoni pasto...)	2.772.392,82	2.283.329,24	2.777.152,44	1.936.650,51
	somme a vario titolo erogate ad utenti/ popolazione residente	257,92	210,68	253,60	175,63
	variazione % somme a vario titolo erogate all'utenza negli ultimi 3 anni (somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t2 - somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t1/ n° somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t1)	1,22	-0,18	0,20	-0,31
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi	0,11	0,14	0,17	0,15
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)	- 0,72	0,29	0,22	- 0,13
	variazione % interventi negli ultimi 3 anni (n° interventi nel tempo t2 - n° interventi nel tempo t1/ n° interventi nel tempo t1)	0,14	0,03	0,05	0,16
	variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1)	0,16	0,03	0,07	0,02
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	tempo medio di evasione delle richieste	IN BASE AL REGOLAMENTO	IN BASE AL REGOLAMENTO	IN BASE AL REGOLAMENTO	IN BASE AL REGOLAMENTO
Costo	spese del personale del servizio / n° interventi a vario titolo erogati	102,63	99,96	102,11	96,85
	spese del personale del servizio/popolazione residente	36,76	36,56	38,91	42,81

	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) – (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)	0,10	- 0,01	0,06	0,10
	costo dei consumi/n° interventi	20,38	23,28	15,12	12,04
	costo dei fattori produttivi / n° interventi	123,01	123,24	117,23	12,13
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	44,06	45,08	44,67	48,08
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)	0,07	0,03	0,001	0,149
Processo Organizzativo	n° ore complessive di lavoro dedicato	15844	16515	19337	19366
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente	1,47	1,52	1,77	1,76
	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	2,05	1,78	2,08	2,02
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)	0,1	0,09	0,09	0,04
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)	-0,61	-0,10	-0,01	-0,54
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)	0,77	-0,13	0,17	-0,68
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365	0,03	0,03	0,03	0,03
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)	25.429,42	25.762,36	32.845,74	36.314,62
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio	4,48	4,48	4,63	4,48
valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio	3,28	3,0	3,1	4,6	

## Azioni

**Ambito tematico:** *informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede tramite il servizio di Segretariato Sociale a fornire a tutti i cittadini, informazioni su servizi e prestazioni pubbliche e private appartenenti ad una molteplicità di aree. Esso deve fornire al cittadino risposte a varie esigenze informative nell'ampio settore dei servizi sociali, sanitari, educativi e culturali etc.*

**Attività:** *Segretariato sociale*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**      Cittadinanza       Utenze socialmente deboli

Imprenditori  Altro  \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

<b>Tipologia</b>	<b>Descrizione</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Utenza</b>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	440.775,89	473.586,47	488.523,27	489.219,69
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	41,55	44,06	45,08	44,67
	<i>n° contatti/popolazione residente</i>	0,17	0,17	0,25	0,27
	<i>ore di servizio per utente (ore di servizio/nr. utenti effettivi)</i>	5,55	5,52	4,00	3,51
	<i>n° medio utenti/n° operatori</i>	259,14	267,43	389,71	420,71
<b>Costo</b>	<i>spese del personale addetto / n° contatti</i>	139,23	141,43	98,16	100,46
	<i>costo dei consumi / n° contatti</i>	24,36	21,88	17,15	15,00
	<i>costo dei fattori produttivi / n° contatti</i>				

		163,59	163,30	115,31	115,46
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	27,97	28,44	29,02	31,05
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	0,001	0,043	0,029	0,081
<b>Processo</b>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	10062	10340	10903	10337
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>	30 GG	30 GG	30 GG	30 GG
<b>Organizzativo</b>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,92	1,22	1,55	1,35
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale/n° giorni (ore) dell'anno di riferimento</i>	6,34	6,51	6,87	6,51
	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	440.775,89	473.586,47	488.523,27	489.219,69
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	41,55	44,06	45,08	44,67
	<i>n° contatti/popolazione residente</i>	0,17	0,17	0,25	0,27
	<i>ore di servizio per utente (ore di servizio/nr. utenti effettivi)</i>	5,55	5,52	4,00	3,51
	<i>n° medio utenti/n° operatori</i>	259,14	267,43	389,71	420,71
	<i>spese del personale addetto / n° contatti</i>	139,23	141,43	98,16	100,46
	<i>costo dei consumi / n° contatti</i>	24,36	21,88	17,15	15,00

Costo	costo dei fattori produttivi / n° contatti	163,59	163,30	115,31	115,46
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	27,97	28,44	29,02	31,05
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)	0,001	0,043	0,029	0,081
	n° ore di lavoro dedicato	10062	10340	10903	10337
	n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento	30 GG	30 GG	30 GG	30 GG
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,92	1,22	1,55	1,35
Processo	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale/n° giorni (ore) dell'anno di riferimento	6,34	6,51	6,87	6,51
	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
Organizzativo	risorse assegnate all'attività	440.775,89	473.586,47	488.523,27	489.219,69
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	41,55	44,06	45,08	44,67

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010 – 2011)*

**Obiettivo:** *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività di segretariato sociale in rapporto al numero medio dei contatti e della percentuale di gestione da parte degli operatori del servizio è nell'ultimo triennio pari a 305,43 pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

*a) mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012:410; 2013:425; 2014:435*

## Azioni

**Ambito tematico:** *promozione alla lettura*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il Comune provvede ad erogare un servizio di prestito librario rivolto a tutti cittadini;

**Attività:** *Servizio bibliotecario*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**     *Cittadinanza*     *Utenze socialmente deboli*   

*Imprenditori*     *Altro*    \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
<b>Utenza</b>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	86.692,54	88.892,83	85.198,42	89.338,26
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	8,07	8,20	7,78	8,10
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1 / risorse nel tempo t1)</i>	0,01	0,03	-	0,04
	<i>n° volumi disponibili</i>	25.236	26.358	27.971	28.421
	<i>patrimonio librario per abitante (n° volumi disponibili/popolazione residente)</i>	8.20	10.22	13.17	13.51
	<i>n° volumi prestati / n° volumi disponibili</i>	0,64	0,92	0,73	0,76
	<i>variazione % n° volumi prestati negli ultimi 3 anni (n° volumi prestati nel tempo t2 - n° volumi prestati nel tempo t1 / n° volumi prestati nel tempo t1)</i>	-0,28	0,49	0,06	0,10
	<i>variazione % n° volumi disponibili</i>	0,01	0,03	0,40	0,02

	<i>negli ultimi 3 anni (n° volumi disponibili nel tempo t2 - n° volumi disponibili nel tempo t1/ n° volumi disponibili nel tempo t1)</i>				
	<i>presenze medie giornaliere (presenze annuali/n° giorni di apertura all'anno)</i>	18,73	19,08	17,64	19,42
	<i>variazione % presenze medie giornaliere negli ultimi 3 anni (n° presenze medie giornaliere nel tempo t2 - n° presenze medie giornaliere nel tempo t1/ n° presenze medie giornaliere nel tempo t1)</i>	-0,09	0,02	-0,08	0,10
	<i>n° medio giornaliero dei prestiti (totale prestiti/gg. di apertura al pubblico)</i>	49	72	81	86
	<i>consultazioni medie giornaliere (tot. n° consultazioni/n° giorni di apertura al pubblico)</i>	79,8	78,4	78,9	79,2
	<i>circolazione del materiale (n° prestiti/tot. volumi)</i>	0,64	0,92	0,73	0,76
	<i>accessibilità del servizio (numero giorni apertura/300)</i>	0,84	0,84	0,84	0,84
	<i>rinnovamento patrimonio librario (numero volumi acquisiti nell'anno/totale volumi)</i>	0,08	0,07	0,06	0,02
	<i>n° dei suggerimenti accolti/n° dei suggerimenti presentati</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>indice di prestito: n° dei prestiti annuali / totale della popolazione</i>	1,15	1,70	1,86	1,95
	<i>indice di impatto: rapporto percentuale degli iscritti al prestito /totale della popolazione</i>	42,12	40,81	40,42	40,67
	<i>indice di fidelizzazione: n° dei prestiti / n° degli iscritti al prestito</i>	2,74	4,17	4,60	4,81
	<i>spese del personale addetto / n° prestiti</i>	5,09	3,32	3,26	3,10
<b>Costo</b>	<i>spese del personale addetto / n° presenze</i>	14,00	13,33	14,97	14,87
	<i>costo dei consumi / n° prestiti</i>	1,90	1,50	0,93	0,74
	<i>costo dei consumi / n° presenze</i>	5,01	5,78	4,28	3,89
	<i>costo dei fattori produttivi / n° prestiti</i>	6,99	4,82	4,19	4,15
	<i>costo dei fattori produttivi / n° presenze</i>	18,45	18,56	19,25	19,92
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	8,07	8,20	7,78	8,10
<b>Processo</b>	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	0,01	0,03	-0,04	0,05
	<i>spesa media per giorno di apertura</i>	342,66	354,15	339,44	355,93
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2864	2963	2906	3137
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° presenze</i>	0,61	0,62	0,66	0,70
<b>Organizzativo</b>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,35	0,25	0,47	0,25
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati</i>	1,80	1,87	1,83	1,98

	<i>dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>				
--	--	--	--	--	--

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2011 – 2012 – 2013)*

**Obiettivo:** *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività della biblioteca in relazione al servizio di prestito e consultazione libraria da parte del servizio, finalizzato all'animazione alla lettura, è nell'ultimo triennio pari a 16.060 mila testi, pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

a) *mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione*  
**2011:19.000; 2012:20.000; 2013:21.000**



## Azioni

**Ambito tematico:**  *misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede all'erogazione del servizio di trasporto scolastico con individuazione dei percorsi, raccolta iscrizioni e domande di contributo/esenzione gestione del servizio anche tramite affidamento a soggetti privati;

**Attività:**  *Trasporto scolastico*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**      *Cittadinanza*      *Utenze socialmente deboli*

*Imprenditori*      *Altro*    \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

<b>Tipologia</b>	<b>Descrizione</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<i>Utenza</i>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	<i>NON RILEVATO</i>	<i>NON RILEVATO</i>	<i>NON RILEVATO</i>	<i>NON RILEVATO</i>
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	76.024,91	79.008,78	77.406,10	82.000,08
<i>Costo</i>	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	7,07	7,29	7,07	7,44
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/risorse nel tempo t1)</i>	0,05	0,03	- 0,03	0,05
	<i>n° utenti/popolazione residente</i>	0,009	0,009	0,009	0,009
	<i>n° utenti potenziali /n° utenti effettivi</i>	1,24	1,22	1,20	1,20

	<i>variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1)</i>	-0,01	0,01	0,02	0,00
	<i>n° abbandoni/n° medio utenti</i>	0	0	0	0
	<i>tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a)/ al 01.01/n° utenti (a) al 31.12</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>spese del personale addetto / costo complessivo del servizio</i>	0,82	0,77	0,78	0,78
	<i>costo complessivo del servizio</i>	76.024,91	79.008,78	77.406,10	82.000,08
<b>Processo Organizzativo</b>	<i>costo complessivo del servizio / popolazione residente</i>	7,07	7,29	7,07	7,44
	<i>costo complessivo del servizio/ n° utenti</i>	783,76	806,21	774,06	820,00
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	0,06	0,04	- 0,02	0,06
	<i>costo totale / giorni di trasporto</i>	380,12	395,04	377,59	400,00
	<i>costo totale / km percorsi</i>	2,7	2,9	2,6	2,8
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2630	2637	2698	2770
	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,22	0,25	0,27	0,35
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	1,66	1,66	1,70	1,74
<b>Tipologia Utenza</b>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2011 – 2012 – 2013)*

**Obiettivo:** *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività del trasporto scolastico(rapporto tra costo del servizio e Km percorsi) da parte del servizio, finalizzata all'abbattimento dei costi medi di trasporto grazie al allo studio di percorsi migliorativi sia in termini di efficienza che di efficacia del servizio, è nell'ultimo triennio pari a 2,70 pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

*b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione*  
**2011:2,61; 2012:2,58; 2013:2,56**

## Azioni

**Ambito tematico:**  *misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il Comune provvede alla fornitura del pasto agli alunni delle Scuole dell'Infanzia primarie e secondarie di primo grado

**Attività:** *Mensa Scolastica*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**     *Cittadinanza*     *Utenze socialmente deboli*

*Imprenditori*  *Altro* \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

<b>Tipologia</b>	<b>Descrizione</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Utenza</b>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	269.758,74	419.000,00	409.825,00	409.825,00
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	25,10	38,66	37,42	37,17
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)</i>	-0,12	0,54	-0,03	-0,01
	<i>n° domande presentate</i>	475	753	752	491
	<i>n° domande accolte/n° domande presentate</i>	1	1	1	1
	<i>n° domande presentate/popolazione residente</i>	0,04	0,07	0,07	0,04
	<i>n° domande accolte/popolazione residente</i>	0,04	0,07	5,56	0,04
	<i>n° pasti erogati nel corso dell'anno</i>	44955	70275	68384	65887
	<i>costo totale/utenti del servizio</i>	6,0	6,0	545,1	834,7
	<i>variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1)</i>	-0,11	0,56	-0,03	-0,04

	variazione % domande negli ultimi 3 anni (n° domande nel tempo t2 - n° domande nel tempo t1/n° domande nel tempo t1)	-0,15	0,58	0,00	-0,35
	variazione % domande accolte nel tempo t2 - n° domande accolte nel tempo t1/ n° domande accolte nel tempo t1	-0,15	0,58	0,00	-0,35
	utenti del servizio/posti disponibili	0,60	0,94	0,91	0,88
	tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a)/ al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	n° abbandoni/n° medio partecipanti	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
<b>Costo</b>	spese del personale addetto / n° interventi	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	costo dei consumi/ n° interventi	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	costo dei fattori produttivi/popolazione residente	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
<b>Processo</b>	entrate totali/costo totale	0,23	0,27	0,35	0,32
	costo totale/pasti offerti	6,0	6,0	6,0	6,2
	costo complessivo del servizio/popolazione residente	25,10	38,66	37,42	37,17
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)	-0,11	0,55	- 0,02	-
	n° ore di lavoro dedicato	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
<b>Organizzativo</b>	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
<b>Tipologia Utenza</b>	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2011 – 2012 – 2013)*

**Obiettivo:** *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività della mensa scolastica da parte del servizio è tesa a monitorare le entrate, anche tramite il recupero dei crediti in relazione al costo del servizio mensa e nell'ultimo triennio è pari a 0,29 del rapporto tra entrate e costi dello stesso. Pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

*b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011:0,35; 2012:0,40; 2013:0,45*

## La Performance dell'Area

### Polizia Municipale, ambiente, commercio e attività produttive

Assessore: Domenico Lerede/ Marcello Ladu ( Polizia Municipale ambiente viabilità, ), Rita La

Tosa (commercio attività produttive);

Responsabile del Servizio: Marta Meloni  Dirigente  Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D  C  B  A .

- **Scopo del servizio:** concorrere a *garantire la tutela della* Pubblica Sicurezza e dell' Ordine Pubblico per quanto attiene alle funzioni di P. S; verificare il rispetto dei Regolamenti Comunali, contrastare l'abusivismo edilizio e svolgere tutte le funzioni di Polizia Giudiziaria, sia quelle delegate che di propria iniziativa;

Espletamento attività Attività antinfortunistica, concorrere a garantire nell'abitato la corretta mobilità e circolazione stradale e gestire i parcheggi e le aree di sosta;

In riferimento alla Polizia Amministrativa procedere al controllo delle attività di Commercio in sede fissa e ambulante, pubblici esercizi, industria, artigianato, agricoltura, attività alberghiere ed extra - alberghiere, servizi di trasporto e noleggio con auto e autobus e attività produttive in genere; - Caccia e Pesca;

**Il Servizio Ambiente**, in particolare, si occupa di garantire i servizi di raccolta differenziata dei rifiuti ed igiene urbana in genere, procedere alla bonifica di siti inquinati; - alla pulizia delle strade e delle spiagge, alla cura e manutenzione del verde urbano ed extraurbano, garantisce la progettazione, realizzazione e manutenzione di interventi di arredo urbano, servizi e interventi nelle aree SIC; formazione ed educazione ambientale; - servizio antincendio; - lotta al randagismo e servizi correlati alla gestione del canile municipale.

#### Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>	530.579,25	429.251,17	451.946,07	409.623,23
	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)</i>	0,29	- 0,19	0,053	-0,094
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>		0,034	0,035	0,039
	<i>variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)</i>			0,029	0,114
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>	43,36	39,61	41,27	37,15
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>	1532	1824	1915	1798
	<i>tempo medio di evasione delle richieste (GG)</i>	30	28	25	23

	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)</i>		0,191	0,050	-0,061
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	N.R.	N.R.	Schede rilevazione	Schede rilevazione
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)</i>			Schede rilevazione	Schede rilevazione
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	4	4	6	6
	<i>importo complessivo entrate a seguito di contravvenzioni emesse/popolazione residente</i>	9,31	5,64	3,17	5,51
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>	418.428,34	366.074,46	379.354,41	341.516,46
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>	38,93	33,78	34,64	30,97
	<i>variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) – (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)]</i>	0,26	0,13	0,025	-0,106
	<i>costo dei consumi</i>	16.542,00	16.592,00	16.100,82	15.100,00
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	15.378	16.752	15.978	16.170
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>	1,43	1,54	1,46	1,47
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,15	0,16	0,14	0,11
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)</i>	0,11	0,10	-0,09	0
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)</i>	0,097	0,091	- 0,1	0
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 -</i>	0,15	0,06	- 0,125	0,21

<i>assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)</i>				
<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>	0,02	0,03	0,02	0,02
<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)</i>	1300	1400	1400	1400
<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	4,2/5	4,3/5	4,3/5	0,75/1
<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	4,1/5	4,2/5	4,3/5	0,75/1

## Azione n. 1

*Ambito tematico: compiti di polizia amministrativa e giudiziaria, finalizzati alla prevenzione e repressione dei reati ed alle funzioni ausiliare di pubblica sicurezza attribuita dalle norme*

**Attività: Polizia Amministrativa**

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_ Non Specificato \_\_\_

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede all' osservazione della condotta dei cittadini, per verificarne la corrispondenza a leggi, regolamenti e atti amministrativi in genere;*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	N.R.	N.R.	schede	schede
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	132.644,81	107.312,79	112.986,52	102.405,81
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	12,34	9,90	10,32	9,29
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)</i>	0,28	- 0,20	0,042	- 0,099
	<i>n° controlli amministrativi effettuati</i>	480	550	820	983
	<i>n° violAzione rilevate/n° controlli amministrativi</i>	0,085	0,095	0,132	0,112
	<i>indice di tendenza alla violazione: (n° sanzioni/n° controlli)</i>	0,085	0,095	0,132	0,112
	<i>n° ordinanze ed ingiunzioni emesse</i>		45	58	115
	<i>variazione % controlli effettuati negli ultimi 3 anni (n° controlli effettuati nel tempo t2 - n° controlli effettuati nel tempo t1/ n° controlli effettuati nel tempo t1)</i>		0,146	0,491	0,199
	<i>variazione % violAzione rilevate negli ultimi 3 anni (n° violAzione rilevate nel tempo t2 - n° violAzione rilevate nel tempo t1/ n° violAzione rilevate nel tempo t1)</i>		0,268	1,077	0,018
	<i>tempo medio di emissione delle ordinanze</i>		< 10gg	< 08 gg	< 07 gg
	<i>n° verbali contestati/tot. Verbali</i>		0,1	0,08	0,045
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>		no	no	no
<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>		-	-	-	
Costo	<i>spese del personale addetto / n° controlli effettuati</i>	217,93	166,40	115,66	86,86
	<i>costo dei consumi / n° controlli effettuati</i>	8,62	7,54	4,91	3,84
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	0	0,003	- 0,03	-0,06
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2307	2513	2397	2426
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi</i>	0,15	0,16	0,14	0,11



	<i>del personale</i>				
--	----------------------	--	--	--	--

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010- 2011 - 2012)*

**Obiettivo:** *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività \_ da parte del servizio \_\_\_\_\_ è nell'ultimo triennio pari a N.R. pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*  
*Controlli amministrativi occupazione suolo pubblico;*

*a) mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: \_25 accertamenti ;  
2012: \_25\_ ; 2013: \_25\_*

*b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: 30; 2012: \_32\_ ;  
2013: \_33\_*

**OBIETTIVO:**

*Intensificazione dei controlli relativi all'occupazione abusiva di suolo pubblico (marciapiedi, piazze, aree pubbliche)*

- 1) Censimento delle aree occupate;*
- 2) Quantificazione con consegna dei versamenti da effettuare;*
- 3) Rilascio autorizzazioni, verifica pagamenti, applicazione sanzioni;*
- 4) Relazione finale.*

## Azione n. 2

*Ambito tematico: funzioni di polizia stradale, per la tutela della sicurezza della circolazione, tramite servizi mirati alla prevenzione ed all'accertamento delle violazioni in materia di Codice della Strada;*

*Attività: Servizio Sicurezza Stradale e Traffico.*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_ Non specificato \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede a garantire la tutela della mobilità, la sicurezza della circolazione, il controllo sulle norme di comportamento dei conducenti e le condizioni dei veicoli mediante l'istituzione di posti di controllo sulla strada.*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	N.R.	schede	schede	schede
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	132.644,81	107.312,79	112.986,52	102.405,81
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	12,34	9,90	10,32	9,29
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)</i>	0,28	- 0,20	0,042	-0,099
	<i>n° di incidenti stradali</i>	13	13	10	11
	<i>n° controlli di polizia stradale effettuati</i>	7500	5450	5600	5815
	<i>variazione % n° di incidenti stradali negli ultimi 3 anni (n° di incidenti stradali nel tempo t2 - n° di incidenti stradali nel tempo t1/ n° di incidenti stradali nel tempo t1)</i>	0,3	0	-0,23	0,1
	<i>n° di incidenti stradali/popolazione residente</i>	0,001	0,001	0,001	0,001
	<i>n° ore di vigilanza stradale/tot. ore di servizio</i>	0,58	0,59	0,45	0,52
	<i>n° Verbali</i>	2500	1525	871	1495
	<i>km percorsi – pattugliamento/ dipendenti del servizio</i>				
	Costo	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	7	5	0
<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>		0,57	0,2	-	-
<i>spese del personale addetto / n° controlli effettuati</i>		13,95	15,25	16,93	14,68
Processo	<i>costo dei consumi / n° controlli effettuati</i>	0,55	0,69	0,72	0,65
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	0	0,003	- 0,03	-0,06
Organizzativo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	8920	9884	7190	8408
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>	1,19	1,65	1,28	1,45
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,15	0,16	0,14	0,11

	<i>n° ore di formazione effettuata dal personale dipendente sull'attività in questione</i>	132	116	120	110
--	--	-----	-----	-----	-----

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010 – 2011 - 2012)*

**Obiettivo:** *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività da parte del servizio è nell'ultimo triennio N.R. pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

*a) mantenimento dello standard secondo la seguente progressione 2011: \_\_12 relazioni;  
2012: \_\_12\_\_ ; 2013: \_\_12\_\_*

*b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: \_\_15\_\_ ;  
2012: \_\_20\_\_ ; 2013: \_\_25\_\_*

**OBIETTIVO:**

*Redazione relazioni mensili, e successive ad eventuali sinistri accaduti nel territorio, inerenti le carenze della segnaletica stradale e le carenze manutentive del manto stradale.*

*Studio specifico del nesso di causalità tra incidenti a persone e mezzi e relative comunicazioni agli uffici LL.PP., cioè al fine di prevenire l'accadimento di incidenti stradali causati dalla mancata manutenzione della segnaletica stradale e ridurre gli esborsi dell'Ente dovuti a cause di risarcimento danni.*

### Azione n. 3

*Ambito tematico: servizi di vigilanza alle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale.*

*Attività: Servizio vigilanza nelle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale.*

**Risorse attribuite all'ambito:** € non specificato

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede all'attuazione di servizi di controllo nelle scuole e nei i principali luoghi di aggregazione sociale ( piazze, vie ad alta intensità di luoghi di svago etc) con servizi di pattugliamento, controlli all'ingresso e all'uscita degli alunni dalle scuole etc.

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro

#### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	N.R.	schede	schede	schede
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	132.644,81	107.312,79	112.986,52	102.405,81
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	12,34	9,90	10,32	9,29
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)</i>	0,28	- 0,20	0,042	-0,099
	<i>n° scuole</i>	5	6	6	6
	<i>n° ore di vigilanza nelle scuole/tot. ore di servizio</i>	0,16	0,18	0,18	0,18
	<i>n° ore di vigilanza nelle scuole/tot. Scuole giornaliere</i>	2	2	2	2
	<i>n° luoghi di aggregazione sociale</i>	4	4	4	4
	<i>n° ore di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale</i>	750	800	870	910
	<i>variazione % n° ore di vigilanza nelle scuole negli ultimi 3 anni (n° ore di vigilanza nelle scuole nel tempo t2 - n° ore di vigilanza nelle scuole tempo t1/ n° ore di vigilanza nelle scuole nel tempo t1)</i>	0	0	0	0
	<i>variazione % n° ore di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale negli ultimi 3 anni (n° ore di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale nel tempo t2 - n° ore di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale tempo t1/ n° ore di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale nel tempo t1)</i>	0	0,067	0,088	0,046
	<i>tempo medio di vigilanza nelle scuole</i>	2	2	2	2
	<i>tempo medio di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale</i>	3	3	3	3
Costo	<i>spese del personale addetto / n° ore di vigilanza</i>	46,49	39,79	40,02	33,88
	<i>costo dei consumi / n° ore di vigilanza</i>	1,84	1,80	1,70	1,50
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 -</i>	0	0,003	-0,03	-0,06

	<i>costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>				
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2250	2300	2370	2520
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>	750	766	790	840
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,15	0,16	0,14	0,11

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010 – 2011 - 2012)*

**Obiettivo:** *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività \_\_\_\_\_ da parte del servizio \_\_\_\_\_ è nell'ultimo triennio pari a \_\_\_\_\_ pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

*a) mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: \_\_2\_\_;  
2012: \_\_2\_\_; 2013: \_\_2\_\_*

*b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: \_\_2\_\_;  
2012: \_\_4\_\_; 2013: \_\_4\_\_*

**OBIETTIVO:**

*Incremento delle ore di vigilanza nelle scuole con presenza dei vigili anche durante l'orario scolastico per attività di sensibilizzazione al rispetto della legalità e alla sicurezza stradale, in accordo con i dirigenti.*

## *Azione n. 4*

*Ambito tematico: misure atte a garantire la vigilanza e controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente*

*Attività: accertamenti amministrativi ed indagini preliminari di polizia giudiziaria in materia di tutela dell'igiene, salute e dell'ambiente (abbandono di rifiuti solidi urbani e speciali; controllo per prevenire l'attività illecita di smaltimento di rifiuti; repressione della gestione dei rifiuti senza le prescritte autorizzazione e licenze)*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** *il comune provvede ad esercitare Azione di controllo e vigilanza sul territorio finalizzate alla tutela dell'ambiente*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro

### **Indicatori rilevati: Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
<i>Utenza i</i>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	N.R.	schede	schede	schede
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	132.644,81	107.312,79	112.986,52	102.405,81
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	12,34	9,90	10,32	9,29
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)</i>	0,28	- 0,20	0,042	-0,099
	<i>intensità del controllo sulla attività: n° controlli</i>	153	135	460	455
	<i>n° violazioni rilevate/ n° controlli effettuati</i>	N.R.	N.R.	0,20	0,20
	<i>n° siti censiti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti solidi urbani e speciali</i>	N.R.	N.R.	64	66
	<i>variazione % siti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti negli ultimi 3 anni (n° siti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti nel tempo t2 - n° siti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti nel tempo t1/ n° siti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti nel tempo t1)</i>		N.R.	NR	NR
	<i>indice di tendenza alla violazione in materia di tutela dell'igiene, salute e dell'ambiente: (n° sanzioni/ n° controlli)</i>			0,2	0,2
	<i>variazione % controlli effettuati negli ultimi 3 anni (n° controlli effettuati nel tempo t2 - n° controlli effettuati nel tempo t1/ n° controlli effettuati nel tempo t1)</i>		-0,118	2,41	-0,011
	<i>entrata media per tipo di contravvenzione</i>			612,00	612,00
	<i>variazione % entrate da contravvenzione negli ultimi 3 anni (entrate da contravvenzione nel tempo t2 - entrate</i>				

	da contravvenzione nel tempo t1/ entrate da contravvenzione nel tempo t1)				
	n° verbali contestati/tot. Verbali			0,004	0,045
	n° ricorsi alle autorità competenti			2	0
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi			1	0
Costo	spese del personale addetto / n° controlli effettuati	683,71	677,92	206,17	187,65
	costo dei consumi / n° controlli effettuati	27,03	30,73	8,75	8,30
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)	0	0,003	-0,03	-0,06
	costo di smaltimento dei rifiuti	339.836,25	470.890,24	460.492,00	Dati del servizio Ambiente
	variazione % costo di smaltimento dei rifiuti negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)	- 0,07	0,38	-0,02	
	costo di smaltimento dei rifiuti/popolazione residente	31,62	43,45	42,05	
	variazione % costo di smaltimento dei rifiuti/popolazione residente negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)	- 0,08	0,37	-0,03	
Processo	n° ore di lavoro dedicato	3076	3183	5273	4204
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi	20,105	23,578	11,463	9,24
Organizzati vo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,15	0,16	0,14	0,11

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010 – 2011 - 2012)*

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività    N.R.    da parte del servizio     è nell'ultimo triennio pari a     pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:

a) mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011:   ;  
2012:   ; 2013:   

b) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011:   ;  
2012:   ; 2013:   

**OBIETTIVO:**

*Censimento e monitoraggio dei siti da bonificare e attivazione delle relative procedure.*

## ***La Performance dell'Area Amministrativa***

**Assessore agli Affari Generali e Personale Fausto Mascia**

**Responsabile dell'Area Dott. Enzo Congiu**  Dirigente  Titolare di P.O.

**Personale addetto nell'anno 2012:** Cat. D  C  B  A .

Personale addetto

CAT. C) Nonnis Gabriella

CAT. B3) Pishedda Maria Grazia

### **Ufficio Protocollo - Messi – Centralino**

Personale addetto:

CAT. B3) D'Agostin Fabio;

CAT. B1) Canzilla Anna Teresa

CAT. A) Lai Giovanni

CAT.B3) Zoncu Gianmarco dal 1° Novembre 2012

**Assessore: Ufficiale di Governo: Sindaco Dott. Domenico Lerede**

### **SERVIZI Demografici**

Personale addetto:

CAT. C) Macis Margherita

CAT. C) Masala Laura fino al 31 Agosto 2012

### **SERVIZIO Stato Civile**

CAT. C) Mattered Alessandra

### **Servizio Personale: Gestione giuridica del personale**

Personale addetto:

CAT. C) Perdisci Maria Stella

CAT. C) Monni Anna

### **Servizio Personale: Gestione economica del personale**

Personale addetto:

CAT. C) Lotto Giuseppina

CAT. B) Cabras Morena

Scopo dell'Area: *garantire al cittadino l'informazione/ l'acquisizione e degli atti e dei documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi e garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici, contrattuali e di sviluppo professionale del personale.*

### **Indicatori generali dell'Area**

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>	1.884.793	4.633.040	4.617.000	4.454.849
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>	175,35	427,48	421,56	403,99
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi (rich. Rilascio Copie atti – Certificati – Carte identità etc)</i>	7.329	7.614	9.100	9.064
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>	2,21	2,17		2,12
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile



	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	Non rilevato	Non rilevato	Non rilevabile	Non rilevabile
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	3,15	3,00	3,00	3,00
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>	491.599	544.395	539.327	459.770
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>	45,73	43,45	49	42
	<i>costo dei consumi</i>	109.324	89.456		108.489
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>	28,53	26,96		27,32
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	62,97	58,48		61,56
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	21.828	21.637	19.183	16.652
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>	2,03	2,00	1,98	1,51
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,31	0,25	0,25	0,22
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>	0,034	11	11	10,83
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio inclusi incentivi istat e straordinario elettorale)</i>	20.635	19.371	27.726	24.381
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	3,95	4,13		
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	4,13	3,86		

# La Performance del Servizio Anagrafe e Stato Civile

Assessore il Sindaco quale Ufficiale di Governo Dott. Domenico Lerede

Responsabile dell'Area Amministrativa Dott. Enzo Congiu

Personale addetto ai Servizi Demografici:

CAT: C) Macis Margherita

CAT. C) Masala Laura

Personale addetto allo Stato Civile:

CAT. C) Mattera Alessandra

## Azione n. 1

*Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi*

*Attività: Certificati relativi all'anagrafe, stato civile, elettorale, e dati statistici. Autentiche di copie di documenti, autentiche di firme relative a sottoscrizioni e/o passaggi di proprietà beni mobili, consensi dei genitori all'espatri. Attestazione di regolarità di soggiorno per i cittadini dell'unione europea. Rilascio carte d'identità per i maggiorenni. Ricezione dichiarazione di dimora abituale inerenti le pratiche migratorie. Ricezione dichiarazione di morte, di nascita, di riconoscimento figli naturali, di cittadinanza.*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede ad emettere certificati di varia natura propedeutici all'esercizio da parte dei cittadini dei loro propri diritti, all'osservanza dei propri doveri e a garantire la comprensione delle procedure e degli atti necessari all'esercizio di tali diritti mediante un servizio di consulenza.

**Risorse attribuite all'attività:** € 107.089

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti				
	risorse assegnate all'attività	126.462	119.613	170.533	107.089
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	11,77	11,04	16	10
	n° certificati/popolazione residente e non (circa il 2%)				
	n° passaggi di proprietà beni immobili	99	126	101	109
	n° autentiche di sottoscrizioni	502	554	395	310
	n° carte d'identità rilasciate	880	890	1750	1785
	n° dichiarazioni sulla dimora abituale	403	449	468	405
	n° Attestazioni stato civile (nascite etc)	412	432	489	2085

	<i>n° copie autenticate</i>	240	150	110	115
	<i>n° ore di apertura al pubblico</i>	840	851	850	850
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>	11-14	11-14	11-14	11-14
	<i>n° addetti al servizio</i>	3	3	4	3
	<i>tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio</i>	20m	20m	20m	15m
	<i>frequenza del servizio a domicilio: n° certificati rilasciati a domicilio/totale dei certificati</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	10	12
	<i>identificabilità del personale: n° dipendenti dotati di targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico/totale dipendenti</i>	1	1	1	1
	<i>tempo medio di aggiornamento del sito a seguito di variazione delle procedure afferenti all'attività</i>	0,30h	0,30h	0,30h	0,30h
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	4.235	4.162	6.267	3.802
<i>Organizzativo</i>	<i>formazione professionale delle risorse umane: riunioni di coordinamento e di scambio conoscenze</i>	0	0	0	0
	<i>formazione professionale delle risorse umane : n° corsi di aggiornamento professionale</i>	4	8	6	7
	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,22	0,26	1,15	0,22
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2008 – 2009 – 2010-2011)*

**Obiettivi:**

*a) Servizio Anagrafe:*

- *rilevazione dell'elenco dei nuclei familiari che si sono divisi negli anni - 2011-2012;*
- *informatizzazione completa e creazione delle schede individuali e familiari e la conseguente eliminazione dei documenti cartacei;*

*b) Servizio Stato Civile: informatizzazione delle annotazioni provenienti da tribunale, avvocati e notai.*

*c) Per il triennio 2012/2013/2014 rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.*

## Azione n. 2

Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi

*Attività: messa a disposizione di modelli di dichiarazione sostitutiva di certificazione, di certificati sostitutivi di atti notori, deleghe per il ritiro di ratei maturati e non riscossi e, per il ritiro di somme di denaro e/o altri documenti depositati c/o altri servizi pubblici.*

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede ad emettere certificati di varia natura propedeutici all'esercizio da parte dei cittadini dei loro propri diritti, all'osservanza dei propri doveri e a garantire la comprensione delle procedure e degli atti necessari all'esercizio di tali diritti mediante un servizio di consulenza*

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>				
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			170.533	107.089
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			16	10
	<i>n°3 di tipologie di modelli relativi alle dichiarazione sostitutiva di certificazione consegnati/popolazione residente (autocertif;;eredi per successione; dich. Varie)</i>	120	140	130	250
	<i>n°1 di tipologie di modelli relativi alle dichiarazione sostitutiva di atti notori consegnati/popolazione residente (dich. Per successione da presentare in poste, banca o enti privati).</i>	45	45	40	120
	<i>tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>	15m	18m	18m	10m
	<i>n° ore di apertura al pubblico (rapportato al n. dichiarazioni dell'anno)</i>	41,25	55,0		
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>	11-14	11-14	11-14	11-14
	<i>n° addetti al servizio</i>	0,05	0,06		
	<i>n° addetti al servizio di front-office/popolazione</i>	1/	1/	1	1
	<i>tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio</i>	20m	20m	20m	15m
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	44,5	60,0	50,00	45
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale</i>				
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale</i>				

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale ( - 2009 - 2010-2011/2012)*

**Obiettivo:** *Per il triennio /2012/2013/2014 rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.*

## La Performance del Servizio Personale

**Assessore: Delega al Personale l'Assessore al Personale Fausto Mascia**

**Responsabile dell'Area Amministrativa Dott. Enzo Congiu**

**Personale addetto:**

CAT. C) Perdisci Maria Stella

CAT. C) Lotto Giuseppina

CAT. C) Monni Anna

CAT. B1) Cabras Morena

### *Azione n. 3*

*Ambito tematico: misure atte a promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità nel rispetto dei principi contenuti nelle norme di legge e nei contratti collettivi di lavoro*

*Attività: predisposizione del contratto decentrato integrativo aziendale e gestione delle relazioni sindacali*

**Risorse attribuite all'ambito (Costo Personale complessivo addetto per l'anno 2012): €**  
150.265,61

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede a garantire la predisposizione degli strumenti atti a promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità e garantire un buon ambiente di lavoro*

**Risorse attribuite all'attività:** (costo stimato=costo orario \* ore impiegate) € 8765,00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro  
*Personale dipendente.*

#### **Indicatori rilevati: Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per la predisposizione del contratto decentrato/ tempo realizzato per la predisposizione del contratto decentrato</i>		119%	100%	125%
	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per la predisposizione degli atti di costituzione del fondo di produttività/ tempo programmato per la predisposizione degli atti di costituzione del fondo di produttività</i>		100%	100%	100%
	<i>tempo dedicato alla gestione delle trattative sindacali</i>		84 h	70h	98 h
	<i>personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali</i>		7		7
	<i>costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali</i>		1.858,15	2.000	2.168,00
	<i>costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali/popolazione residente</i>		0,17	0,20	0,20

	<i>risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche)</i>		0,00		0,00
	<i>risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti</i>		3.150	3.090	3.024
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>		8.085	7.800	8.765
	<i>costo del servizio/ popolazione residente</i>				
	<i>costo del servizio</i>				
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>		368	355	398
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale</i>				0,00
	<i>n° giorni (ore) di presenza</i>		Non rilevabile		Non rilevabile

*Non è stato fatto il raffronto tra i vari anni essendo analoghi i dati del triennio trattandosi di ore lavorative impiegato purtroppo solo marginalmente a causa della scarsità del personale ed in particolare nell'anno 2012 in quando risulta assente, per gravi motivi, una unità che peraltro non è mai stata sostituita.*

**Obiettivi:**

- a) mantenimento dello standard attuale nonostante l'assenza di una unità di personale;*
- b) riduzione dei tempi relativi alla contrattazione decentrata;*
- c) calcolo della percentuale di ritardo nella presa di servizio quotidiana dei dipendenti comunali;*
- d) predisposizione atti e gestione trattamento economico prestazioni del personale per conto terzi;*
- e) invio buste paga tramite posta elettronica;*
- f) gestione economica del costo del personale per il lavoro ordinario e straordinario e delle borse lavoro dei dipendenti attivate con il progetto POR SADEGNA FSE 2007/2013 ASSE III inclusione sociale ASSE V TRANSNAZIONALITA' e COOPERAZIONE PROGRAMMA "AD ALTIORA"- LINEA 2 GIOVANI, inclusa la rendicontazione.*
- g) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per il triennio /2012/2013/2014.*

La Performance del servizio Segreteria e affari istituzionali

**Servizio Affari Generali**

**Assessore: Fausto Mascia**

**Responsabile dell'Area Amministrativa: Dott. Enzo**  Dirigente  Titolare di P.O.

**Personale addetto:** Cat. D  C  B  A

CAT. C) Nonnis Gabriella

CAT. B3) Pischedda Maria Grazia

**Ufficio Protocollo – Ufficio Messi - Centralino**

CAT. B3) D'Agostin Fabio

CAT. B1) Canzilla Anna Teresa

CAT. A) Lai Giovanni

Scopo del servizio: *Governare i processi istruttori semplificando e rendendo omogenei gli atti deliberativi e i flussi documentali per una gestione condivisa e trasparente – protocollazione atti – Pubblicazione Albo Pretorio On line – Comunicazioni telefoniche -*

**Indicatori generali del servizio:**

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	risorse destinate al servizio (il costo del Responsabile è attribuito in proporzione al t impiegato pari al 55%)	309.117	278.690	223.557	222.171
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente primi tre titoli di entrata	0,013	0,0104	0,013	0,010
	Risorse del servizio / spese 1° titolo		1	1	1
	risorse destinate al servizio/popolazione residente		25,71	34,59	20
	tempo medio di evasione delle richieste		3gg	3gg	3gg
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra amministratori e utenti soddisfatti del servizio e amministratori e utenti non soddisfatti		Non rilevato		Non rilevato
Costo	spese del personale del servizio	225.309	185.665	190.000	189.005
	spese del personale del servizio/popolazione residente	20,96	17,13	17	17
	costo dei consumi (50%)		44.728		50.418
	costo del servizio / n°28427 richieste a vario titolo presentate al servizio		10,20		
	costo del servizio / popolazione residente		21,26		
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio	11.690	10.508		8191
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente	1,09	0,97		0,74
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale	4,34	1,52		1,16
	n ° giorni (ore) di presenza del personale				
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365	0,034	0,018		0,017
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)	23.108	21.218	22.468	21.172
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio	3,95	4,13		
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio	4,13	3,86		

## Azione n. 4

*Ambito tematico: Assistere la struttura, gli organi di governo e i soggetti che si interfacciano con l'ente in ordine alla conformità tecnica, giuridica e amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti del Consiglio e della Giunta curandone gli adempimenti conseguenti.*

*Attività: gestione la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali*

**Risorse attribuite all'ambito:** € 35.212,00

**Ruolo dell'ente:** *Il servizio provvede a garantire ai soggetti istituzionali, consiglio e giunta, la conformità tecnica, giuridica e amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti*

**Risorse attribuite all'attività:** € 35.212,00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro  
Organi istituzionali.

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
Utenza	<i>tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)</i>	5	5	5	5
	<i>n° addetti al servizio (quantificata la percentuale dedicata da parte di tutto il personale del servizio)</i>		1	1	1
	<i>tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti</i>		5	5	5
	<i>tempo medio di rilascio copie su domanda</i>		5	4	4
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>		1.500		1500
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale</i>		0,10	0,10	0,10
	<i>n° giorni (ore) di presenza del personale</i>		10	10	10

*L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale ( - 2009 - 2010-2011)*

### Obiettivi:

a ) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per gli anni 2012, 2013 e 2014;

b) protocollo: monitoraggio della corrispondenza in arrivo e verso i vari uffici;

c) messi: monitoraggio notifiche da parte di enti e privati;

d) segreteria: modifica al Regolamento sul funzionamento del Consiglio Comunale relativamente alla parte riguardante le modalità di notifica della convocazione del Consiglio stesso;

e) centralino: creazione di una rubrica telefonica contenente i numeri utili all'Ente.