

*Comune di Tortolì*

*Provincia Ogliastra*

# *Piano Delle Performance 2012*

*Adottato con delibera g. m. n° 168 dell'11.10.2012*

*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.

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

---

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

- 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*" del sito istituzionale del comune – [www.comuneditortoli.it](http://www.comuneditortoli.it) – e verrà presentato ai cittadini in seduta successiva alla approvazione del bilancio presso la sala consiliare comunale e presso la sede delle scuole di Arbatax, ed in altre occasioni in corso d’anno da stabilirsi.

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 ripropone il medesimo piano in quanto lo stesso ha una validità triennale. Bisogna comunque rilevare che nel corso del 2011, questo piano ha imposto ai responsabili un nuovo modo di ragionare, 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 una sola annualità non ha consentito loro di affinare le modalità operative, che necessitano ancora di notevoli impegni, ma ha favorito lo sviluppo di una cultura manageriale. Con la secondo annualità ci si aspetta 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 .....	14
Azione 1 Ambito tematico: efficientamento impianti illuminazione pubblica e riduzione consumi energetici specifici.....	17
Azione 2 Ambito tematico: misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana .....	18
Azione 3 Ambito tematico: realizzazione di opere pubbliche .....	20
Attività: attività di programmazione, richiesta finanziamenti, progettazione, appalto, realizzazione e collaudo di opere pubbliche.....	20
Azione 4 <b>Ambito tematico</b> : gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio comunale .....	21
Attività: manutenzione ordinaria, straordinaria del patrimonio (esclusi in questa sezione strade e servizi a rete.....	21
Azione 5 Ambito tematico: gestione e manutenzione edifici scolastici .....	23
Attività: interventi di costruzione, sistemazione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli asili nido, delle scuole materne, delle scuole elementari e delle scuole medie inferiori.....	23
La Performance dell'Area Finanze e Tributi .....	24
Azione 1 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	27
Attività: riscossione imposta comunale sugli immobili (ICI) .....	27
Azione 2 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	29
Attività: Imposta comunale sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni.....	29
Azione 3 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	31
Attività: tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP) .....	31
Azione 4 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	33
Attività: tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (tarsu) .....	33
Azione 5 Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse .....	35
<b>Attività</b> : gestione delle fasi della spesa: .....	35
La Performance dell'Area Governo del Territorio – Urbanistica .....	37
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 .....	39
Attività: rilascio delle informAzione necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico .....	39
Azione n. 2 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo .....	40
Attività: gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi attinenti le procedure di trasformazione urbanistiche. ....	40
Azione n. 3 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente.....	42
Attività: alienazione di beni di proprietà dell'ente.....	42
Azioni N. 4 Ambito tematico: controllo in materia di igiene ed ambiente .....	44
Attività: Monitoraggio e controllo servizio raccolta differenziata dei rifiuti .....	44
La Performance dell'area Sociale e Culturale .....	45

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.....	48
Attività: Segretariato sociale .....	48
Azione n. 2 Ambito tematico: promozione alla lettura.....	50
Attività: Servizio bibliotecario .....	50
La Performance dei Servizi Politiche Giovanili e Scolastici .....	52
Azione n. 3 Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio .....	54
Attività: Trasporto scolastico .....	54
Azione n. 4 Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio .....	56
Attività: Mensa Scolastica.....	56
La Performance dell' Area Edilizia Privata e SUAP .....	58
Azione n.1 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo .....	60
Attività: rilascio delle informAzione necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio .....	60
Azione n.2 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo .....	62
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).....	62
Azione n.3 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità di accesso all'archivio del comune relativo alla pratiche edilizie.....	64
Attività: garanzia del diritto di accesso sugli atti disponibili nell'archivio di settore.....	64
La Performance del servizio attività produttive.....	66
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.....	68
Attività: rilascio certificAzione inerenti le attività produttive. Vidimazione DUAAP relative al SUAP. Ricezioni DIA .....	68
La Performance dell' Area Polizia Municipale, ambiente, commercio e attività produttive .....	70
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.....	72
Attività: Polizia Amministrativa .....	72
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; .....	74
Attività: Servizio Sicurezza Stradale e Traffico.....	74
Azione n. 3 Ambito tematico: servizi di vigilanza alle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale.....	76
Attività: Servizio vigilanza nelle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale.....	76
Azione n. 4 Ambito tematico: misure atte a garantire la vigilanza e controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente .....	79
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) .....	79
La Performance dell' Area Amministrativa.....	81
La Performance del Servizio Anagrafe e Stato Civile .....	84

Azione n. 1 Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi.....	84
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. ....	84
Azione n. 2 Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi.....	86
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. ....	86
La Performance del Servizio Personale .....	88
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 .....	88
Attività: predisposizione del contratto decentrato integrativo aziendale e gestione delle relazioni sindacali.....	88
La Performance del servizio Segreteria e affari istituzionali.....	90
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.....	92
Attività: gestione la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali .....	92



# *Organigramma dell'ente*

ORGANO POLITICO  
GIUNTA COMUNALE

**Domenico  
Lerede**

**SINDACO**

Pubblica  
Istruzione  
Trasporti

**Rita La Tosa**  
**Vice Sindaco e**  
**Assessore**  
attività produttive,  
Turismo e  
Spettacolo, Politiche  
Giovanili e lavoro

**Paolo Stochino**  
**Assessore**

Lavori Pubblici,  
Opere Pubbliche,  
Servizi Tecnologici,  
Beni Archeologici e  
Protezione civile

**Massimo  
Cannas**  
**Assessore**  
Urbanistica, Edilizia  
Privata, Beni  
Demaniali, Parchi e  
Informatizzazione

**Marcello Ladu**  
**Assessore**  
Ambiente, Verde  
Pubblico, Vigilanza,  
Trafico, Sport e  
Comitati

**Severina Mascia**  
**Assessore**  
Cultura, Servizi Sociali,  
Volontariato, Affari  
Legali e Contenzioso

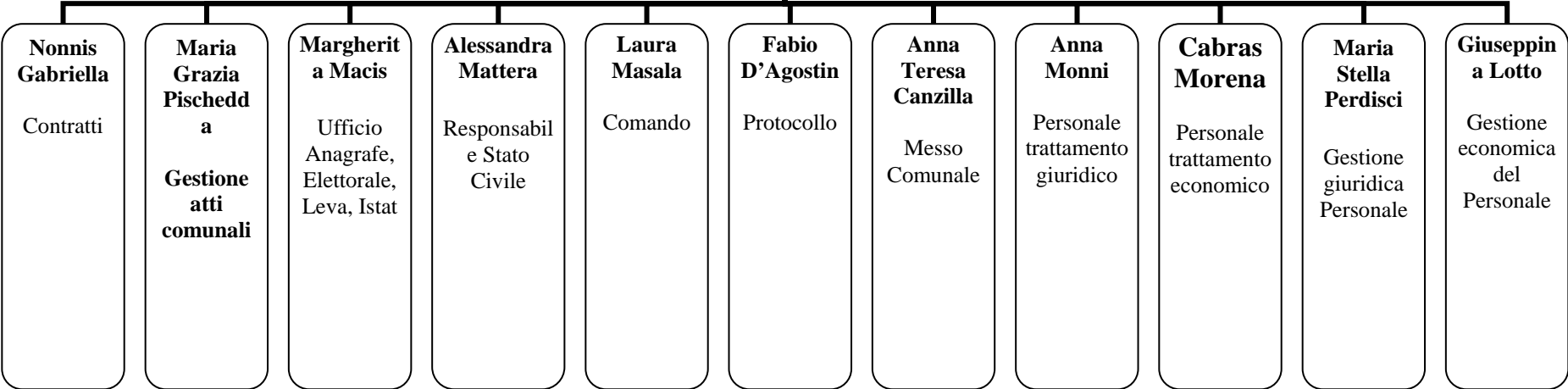
**Fausto Mascia**  
**Assessore**  
Bilancio,  
Programmazione, Affari  
Generali, Patrimonio e  
Personale

**Dott. Giacomo Mameli**

**Segretario Comunale**

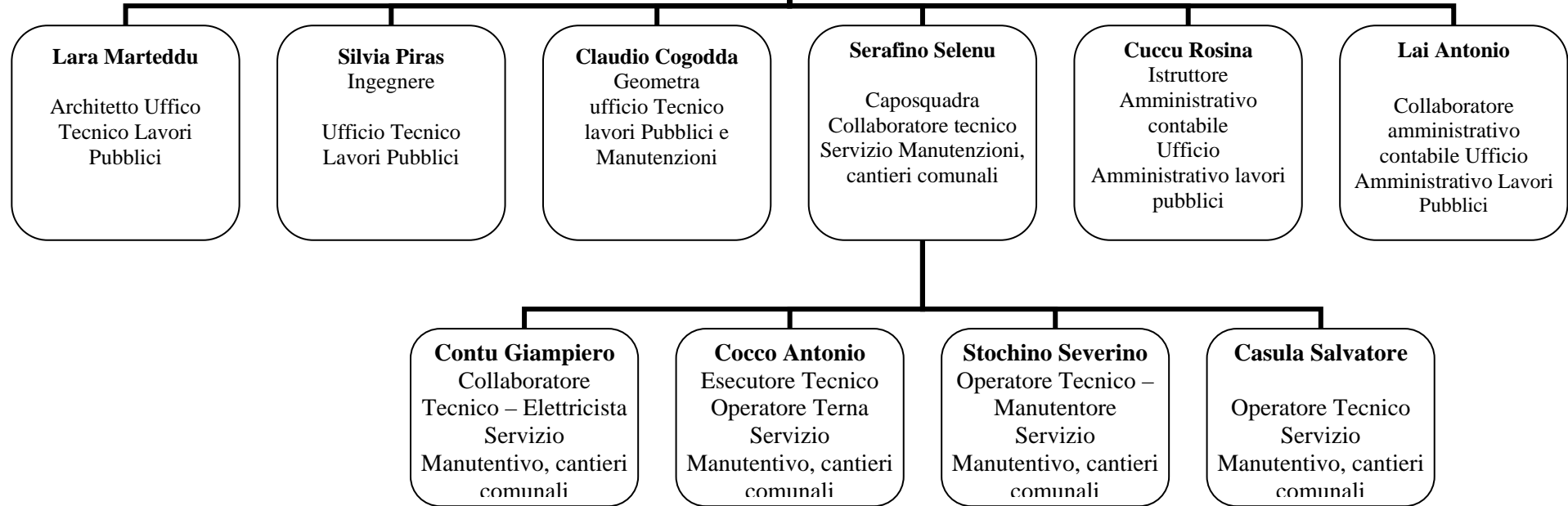


**Dott. Enzo Congiu**  
**Responsabile area Amministrativa**  
Trattamento economico del personale Servizi Demografici Affari Generali,  
Segreteria Personale e Contenzioso Stato Civile



**Dott. Piroddi Giovanni**  
**Responsabile Area Governo del territorio Lavori Pubblici**

Lavori Pubblici, Programmazione ed Espropriazione Patrimonio, Manutenzioni e Servizi Tecnologici Protezione Civile



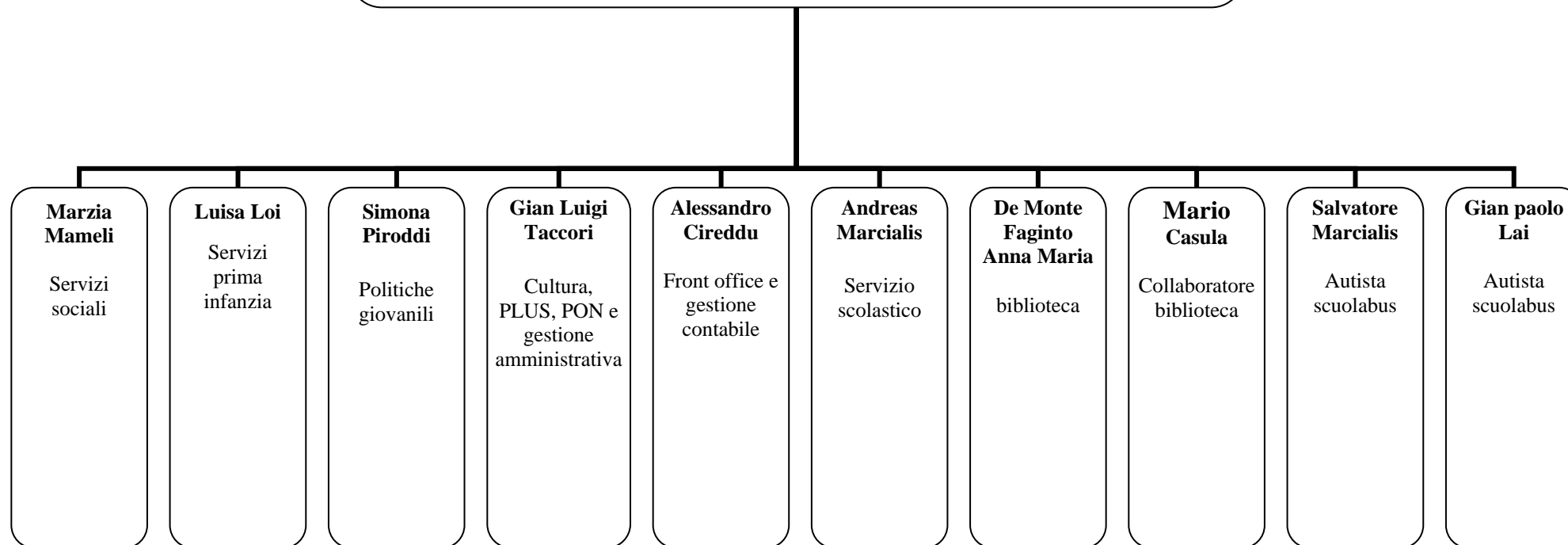
**D.ssa Daniela Bucci**  
**Responsabile Area finanziaria**

Tributi ed entrate Economato ed acquisti Bilancio e controllo di gestione



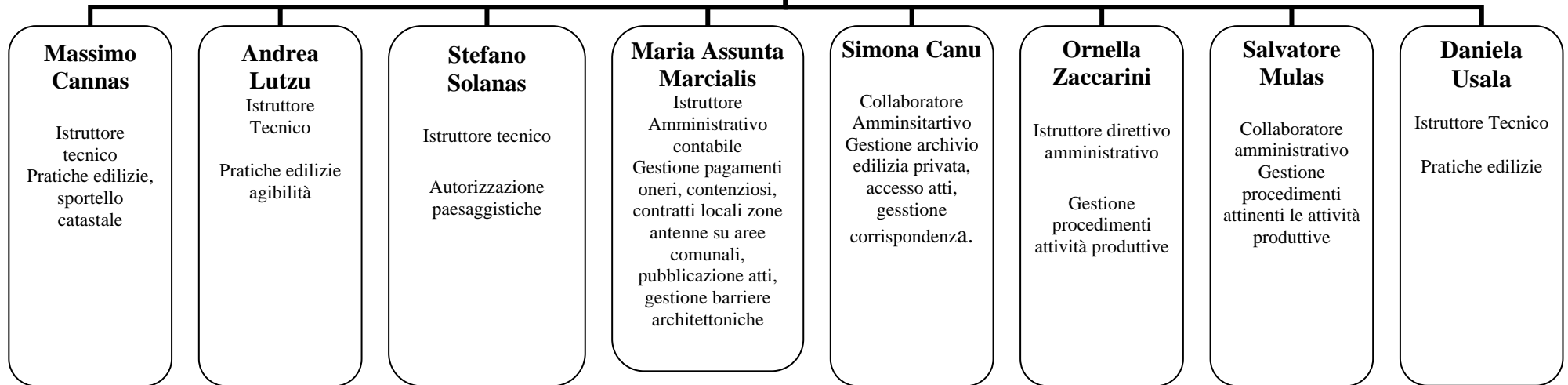
**Ass.Soc.Spec. Elisabetta Spano**  
**Responsabile Area Sociale Scolastico Culturale**

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



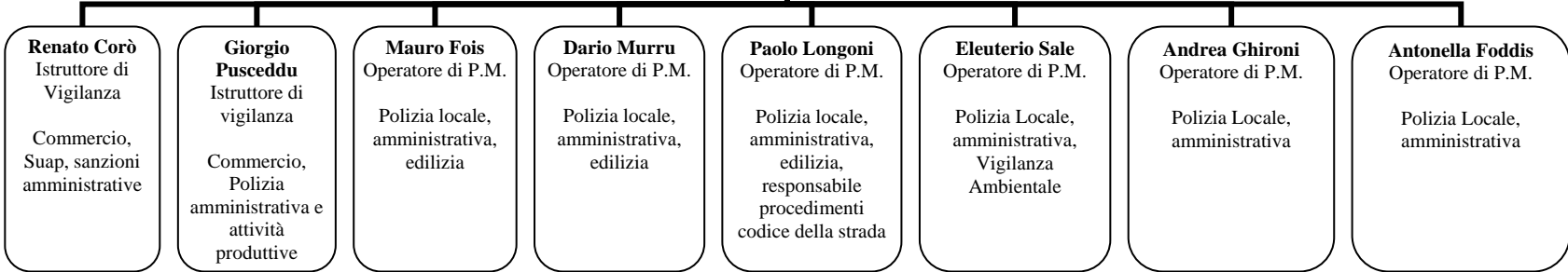
**Ing. Bonaria Mura**  
**Responsabile Area Edilizia Privata e SUAP**

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



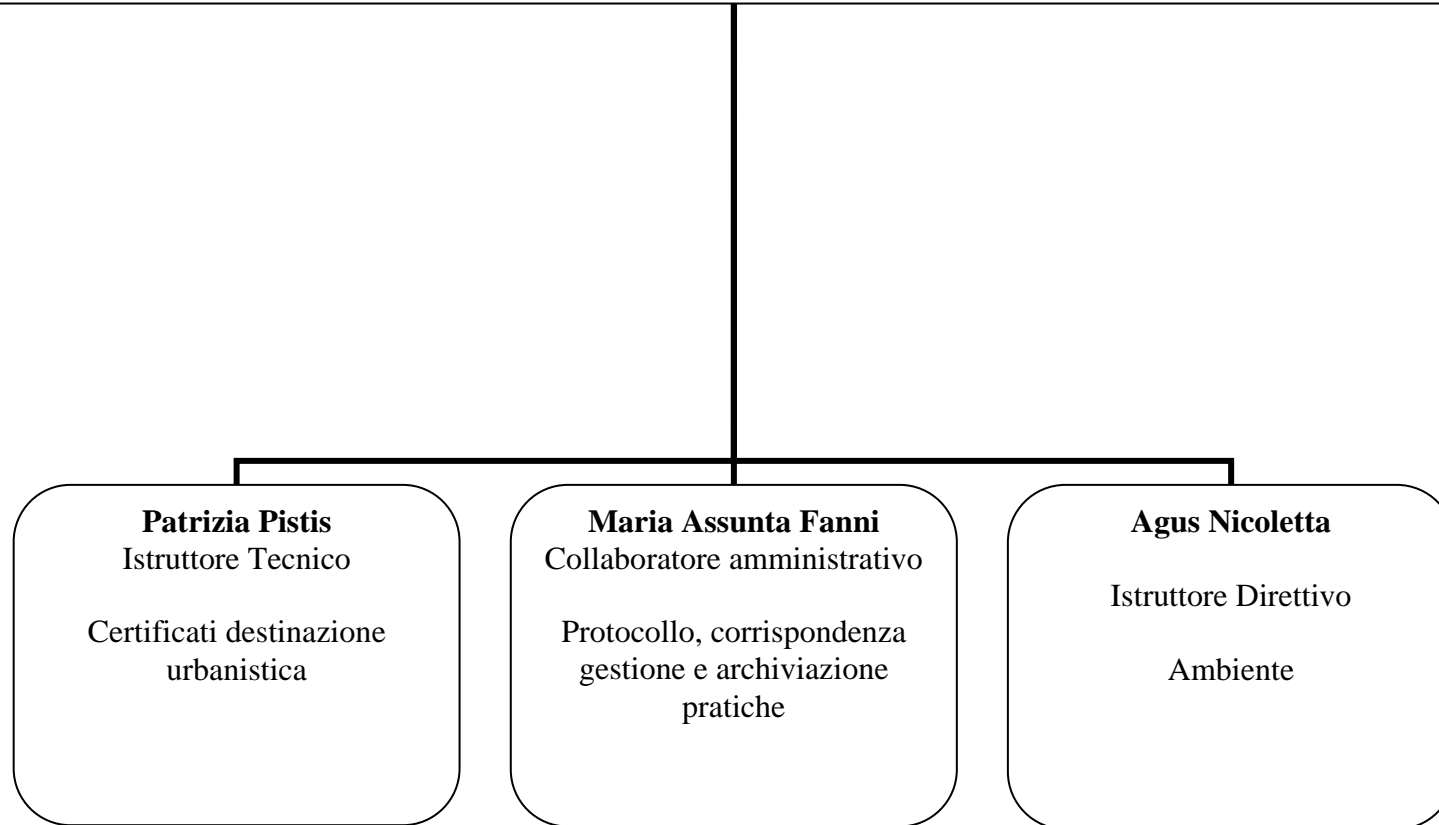
**Dott.ssa Marta Meloni**  
Responsabile Area Vigilanza

**Mauro Pili**  
Istruttore direttivo Vigilanza  
Polizia locale, stradale e attività  
sanzionatoria, edilizia





**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	2011
<i>Autonomia finanziaria</i>	$\text{Entrate tit. I + III} / \text{Entrate tit. I} + \text{II} + \text{III}$	Indicatore finanziario, di composizione	<i>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%</i>	42,10
<i>Autonomia impositiva</i>	$\text{Entrate tit. I} / \text{Entrate tit. I} + \text{II} + \text{III}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	<i>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.</i>	35,17
<i>Pressione finanziaria</i>	$\text{Titolo I} + \text{II} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	<i>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.</i>	1.150,34
<i>Pressione tributaria</i>	$\text{Titolo I} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	<i>La pressione tributaria misura l'importo medio di imposizione tributaria per cittadino.</i>	434,73
<i>Intervento erariale</i>	$\text{Trasferimenti correnti statali} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	<i>L'indice misura la somma media per cittadino con la quale lo stato contribuisce alle spese strutturali ed ai servizi pubblici</i>	142,10
<i>Intervento regionale</i>	$\text{Trasferimenti correnti regionali} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	<i>L'indice misura la somma media per cittadino con la quale la regione contribuisce alle spese strutturali ed ai servizi pubblici.</i>	462,06
<i>Incidenza residui attivi</i>	$\text{Totale residui attivi} / \text{Entrate accertate di competenza}$	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	<i>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.</i>	126,17
<i>Incidenza residui passivi</i>	$\text{Totale residui passivi} / \text{Spese impegnate di competenza}$	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	<i>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.</i>	127,52

<i>Indebitamento locale pro capite</i>	<i>Debiti residui per mutui e prestiti a medio - lungo termine / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>	<i>L'indicatore evidenzia il debito pro capite per i mutui in ammortamento. La relativizzazione dell'ammontare del debito residuo sulla popolazione di riferimento è essenziale per effettuare confronti spaziali e temporali significativi.</i>	1.264,88
<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*

<i>Algoritmo di calcolo</i>	<i>Limite D.M. 24/9/2009</i>	<i>Tipologia Indicatore</i>	<i>significato</i>	<i>Dato</i>
<i>Risultato di gestione + avanzo di amministrazione utilizzato per le spese di investimento / accertamenti di competenza delle entrate correnti (I + II + III)</i>	<i>-5% (limite minimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</i>	<i>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.</i>	<i>0,05</i>
<i>Residui attivi in conto competenza entrate titoli I e III (eccetto addizionale Irpef) / Accertamenti di competenza entrate titoli I e III (eccetto addizionale Irpef)</i>	<i>42% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	<i>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</i>	<i>60,59</i>
<i>Residui attivi in conto residui entrate titoli I e III / Accertamenti entrate titoli I e III</i>	<i>65% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	<i>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</i>	<i>71,84</i>
<i>Residui passivi complessivi delle spese correnti / Impegni di competenza delle spese correnti</i>	<i>40% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	<i>L'indicatore è finalizzato ad evidenziare l'eventuale incapacità dell'ente di incassare le entrate proprie.</i>	<i>46,17</i>
<i>Procedimenti di esecuzione forzata / Spese correnti impegnate</i>	<i>0,5% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione delle spese</i>	<i>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</i>	<i>0,00</i>

			opposto alcuna resistenza.	
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 entrate correnti da parte delle spese di personale.	16,01
Debito di finanziamento (non assistiti da contribuzioni) / Entrate correnti accertate	150% (max., se risultato gestione > 0); 120% (max., se risultato gestione < 0)	Indicatore misto (patrimoniale e finanziario)	L'indicatore indica l'incidenza del debito sulle entrate correnti del comune	101,39
Debiti fuori bilancio / Entrate correnti accertate	1% (limite massimo, ultimi tre anni)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese	L'indicatore indica la correttezza delle procedure di spesa attivate dal comune.	0,50
Residui passivi rimborsi anticipazione di tesoreria / Entrate correnti accertate	5% (limite massimo)	Indicatore finanziario, misto		0,00
Alienazione di beni patrimoniali sommato all'avanzo di amministrazione per provvedimento di salvaguardia art. 193 Tuel / Impegni spesa corrente*	5% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese		0,00

## **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:**

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	risorse destinate al servizio	4,22x10 <sup>6</sup>	8,2x10 <sup>6</sup>	9,75x10 <sup>6</sup>
	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)	-56,7%	-38,3%	+18,9%
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente	24,2%	45,8%42.3%	42,3%
	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)	-56,7%	-15,6%	-7,6%
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi	N.R.	N.R.	N.R.
	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)	N.R.	N.R.	N.R.
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente	N.R.	N.R.	N.R.
	tempo medio di evasione delle richieste	N.R.	N.R.	N.R.
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n°	N.R.	N.R.	N.R.

	<i>richieste nel tempo t1)</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	N.R.	N.R.	N.R.
	<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>	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
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>	290x10 <sup>3</sup>	273x10 <sup>3</sup>	293x10 <sup>3</sup>
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>	26,74	25,40	27,03
	<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>	-1,0%	-1,3%	+6,4%
	<i>costo dei consumi</i>	85,0x10 <sup>3</sup>	88,0x10 <sup>3</sup>	87,2x10 <sup>3</sup>
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>	750,00	N.R.	N.R.
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	34,72	33,58	35,08
	<i>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)</i>	-1,1%	-2,3%	+5,3%
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	15,1x10 <sup>3</sup>	12,8x10 <sup>3</sup>	15,0x10 <sup>3</sup>
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>	1,37	1,19	1,39
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,24	0,30	0,25
	<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>	-4%	-17%	+10%
	<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>	-4,3%	-17,8%	+ 9,1%
	<i>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)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>	8,4 unità/die	7,0 unità/die per 250 gg	8,3 unità/die

		per 250 gg pari a 5,75 unità/die per 365 gg	pari a 5,75 unità/die per 365 gg	per 250 gg pari a 5,75 unità/die per 365 gg
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>	37,8x10 <sup>3</sup>	39,6x10 <sup>3</sup>	39,2x10 <sup>3</sup>
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	100/100	94,1/100	93,0/100
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	98,6/100	85,7/100	87,6/100



## Azione 1

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

**Risorse attribuite all'ambito:** €119.000/00 (ultimo quadrimestre 2011)

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

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

**Risorse attribuite all'attività:** €32.000,00 (ultimo quadrimestre 2011)

**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		
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	2,93/ab		
	<i>intensità del controllo sulla attività: n° controlli</i>	20		
	<i>frequenza dei controlli: n° controlli/ 365</i>	1/7		
	<i>distribuzione dei controlli: n° controlli/ n° km di strade di competenza</i>			
	<i>n. punti luce esistenti</i>	2387		
	<i>Km di strade illuminate</i>	55 Km		
Costo	<i>spese del personale addetto interno</i>	€ 17.000/00		
	<i>Spese gestione impianti e manutenzione ordinaria</i>	€ 7.000/00		
	<i>Spese manutenzione straordinaria</i>	€ 8.000/00		
	<i>Spese riqualificazione complessiva tratti di impianti</i>	€ 35.000/00		
	<i>Spese energia elettrica</i>	€ 52.000/00		
	<i>Costo dei fattori produttivi</i>	€ 84.000/00		
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	7,68 €/ab		
	<i>Costo unitario complessivo: costo dei fattori produttivi/ Km reti</i>	1.530/00 € /Km		
	<i>Consumo energetico [Kwh]</i>	182.000 Kw		
	<i>Consumo energetico unitario: costo energia elettrica / Km reti</i>	945 €/Km		
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	350 ore		
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° attività;interventi</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	17%		
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	83%		

*L'obiettivo viene fissato sulla acquisizione dei dati e miglioramento tendenziale degli indici relativi ai costi ed al tempo dedicato per poi effettuare un confronto temporale (2011 – 2012 – 2013)*

## Azione 2

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

**Risorse attribuite all'ambito:** € 46.500/00

**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 di terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in bitume o altro)*

**Risorse attribuite all'attività:** € 46.500/00

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Ultimo quadrimestre e 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>	46.500/00		
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	4,25 €/ab		
	<i>estensione rete stradale urbana con fondo bitumato o comunque pavimentato(Km) [1]</i>	55 km		
	<i>estensione rete stradale urbana con fondo sterrato ( Km) [2]</i>	5		
	<i>estensione rete stradale extraurbana con fondo bitumato o comunque pavimentato (Km) [3]</i>	20		
	<i>estensione rete stradale extraurbana con fondo sterrato ( Km) [4]</i>	15		
	<i>Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[1]</i>	25		
	<i>Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[2]</i>	12		
	<i>Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[3]</i>	0		
	<i>Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[4]</i>	3		
	<i>frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi /365</i>	0,44		
	<i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i>	1/1		
	<i>distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi /n° km di strade di competenza</i>	0,42		
	<i>Costo degli interventi manutentivi</i>	€46.500/00		
	<i>costo degli interventi manutentivi/popolazione residente</i>	4,25		
	<i>n° incidenti causati dal degrado della viabilità</i>	4(*)		
	<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 (**)		
	<i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i>	3 gg		
	Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati</i>	515/00 €int	

	<i>costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	310/00 €int		
	<i>costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	1.160/00 €int		
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	4,25 €/ab		
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	800		
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>	20		
<i>Organizzati vo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	16%		
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	84%		

(\*) il dato riferito al quadrimestre in esame è affatto proiettabile all'anno, giacchè si registra una media annua superiore.

(\*\*) il dato comprende la quota a carico del comune per franchigia (0,16 €/ab) e quello per stipula polizza (2,90 €/ ab)

## Azione 3

Ambito tematico: realizzazione di opere pubbliche

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

Risorse attribuite all'ambito: € 860.000/00

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

Risorse attribuite all'attività: €860.000/00

Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro

### Indicatori rilevati:

#### Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Tutto il 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		
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	78,67 €ab		
	Importo oper pubbliche appaltate nell'anno	810.000/00		
	n. di opere pubbliche appaltate nell'anno	5		
	n. di opere pubbliche collaudate nell'anno	13		
	Domande presentate per partecipare a bandi di finanziamento	11		
	Bandi di finanziamento: finanziamenti pervenuti	5		
Costo	n. addetti /n. opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	0,17		
	Spese del personale addetto / n. di opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	€4.450/00		
	Costo dei consumi/ n. opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	€1.100/00		
	Costo dei fattori produttivi / n. opere pubbliche realizzate (media tra appaltate e collaudate)	€5.550/00		
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	4,57 €ab		
Processo	n° ore di lavoro dedicato	2.300 ore		
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi	255 ore		
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	14%		
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento	86%		

L'obiettivo che si propone è relativo alla riduzione del lavoro dedicato, con una riduzione del costo dei fattori produttivi.

## Azione 4

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

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

**Risorse attribuite all'ambito:** €93.000,00

**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.

**Risorse attribuite all'attività:** €93.000,00

**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		
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	8,51 €/ab		
	<i>n. edifici (ad esclusione scolastici) [ 1 ]</i>	15		
	<i>n. impianti sportivi [ 2 ]</i>	5		
	<i>estensione canali di regimentazione idraulica (Km) [ 3 ]</i>	9,5		
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi edifici [ 1 ]</i>	25		
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi impianti sportivi [ 2 ]</i>	10		
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi canali [ 3 ]</i>	15		
	<i>frequenza complessiva interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i>	0,55		
	<i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i>	1 / 1		
	<i>costo degli interventi manutentivi/popolazione residente</i>	5,07 €/ab		
	<i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i>	24 h		
Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati</i>	€ 1.040/00		
	<i>costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	€ 200/00		
	<i>costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	€ 1.860/00		
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	8,51 €/ab		
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2.400 ore		
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>	48		
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	18%		
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	82%		

*L'obiettivo viene fissato in un miglioramento standard generale (non individuando specifici indici) sulla base di un confronto temporale (2011 – 2009 – 2010)*

## Azione 5

*Ambito tematico: gestione e manutenzione edifici scolastici*

*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'ambito:** €39.500,00

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

**Risorse attribuite all'attività:** €39.500,00

**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		
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	3,61 €/ab		
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi</i>	100		
	<i>frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i>	1,10		
	<i>distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° edifici pubblici</i>	9,09		
	<i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i>	1 / 1		
	<i>costo degli interventi manutentivi/popolazione residente</i>	3,61 €/ab		
	<i>costo degli interventi manutentivi/popolazione scolastica</i>	46,43 €/alunno		
	<i>costo nuove strutture/popolazione residente</i>	-		
	<i>n° incidenti causati dal degrado degli edifici scolastici</i>	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		
<i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i>	24 h			
Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati</i>	300/00 €/int		
	<i>costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	4/00 €/int		
	<i>costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati</i>	394/00 €/int		
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	3,61 €/ab		
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	480 ore		
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>	4,8 ore/int		
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	20 %		
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	80 %		

*L'obiettivo viene fissato in un miglioramento standard generale (non individuando specifici indici) sulla base di un confronto temporale (2011 – 2009 – 2010)*

## ***La Performance dell'Area Finanze e Tributi***

**Assessore:** FAUSTO MASCIA

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

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

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'ente*



## Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>	4.020.574	4.431.343	4.178.576
	<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>	-0,04	2,14	-0,06
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>	0,19	0,19	0,16
	<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>	-0,19	0,11	0,12
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>	367,11	412,26	385,55
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi</i>	non presente	non presente	non presente
	<i>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)</i>	non presente	non presente	non presente
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>	0,17	0,18	0,16
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>	3 gg	3gg	3 gg
	<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>	0,06	-0,09	-0,12
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	Non rilevato	Non rilevato	Non rilevato
	<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>	Non rilevato	Non rilevato	Non rilevato
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	4	4	4
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>	255.407,05	293.248,42	291.458,04
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>	23,32	27,28	26,89
	<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>	-0,13	0,11	-0,01
	<i>costo dei consumi</i>	58.151,62	65.589,39	76.152,24
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>	313.558,67	356.837,81	367.610,28
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	28,63	33,20	33,92
	<i>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)</i>	-015	0,07	0,03
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	10.323	9236	9519

	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>	0,94	0,86	0,88
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	1,53	0,28	0,26
	<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	0,1	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>	-0,01	0,06	-0,01
	<i>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)</i>	-0,18	0,25	-0,03
	<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
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>	41.111,88	41.962,13	41.705,93
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	4,49	3,73	4,37
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	2,99	2,72	3,04

## *Azione 1*

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

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

**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*

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

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

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

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>	1,33	1,26	1,19
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	53.066,62	51.441,27	54.379,65
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	4,85	4,79	5,01
	<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>	-0,03	0,03	0,05
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione</i>	293.935,39	429.762,68	299.719,60
	<i>valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	251.750,00	320.000,00	265.000,00
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione/ valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	1,17	1,34	1,13
	<i>valore effettivo delle entrate/popolazione residente</i>			
	<i>valore delle entrate ici/tot. delle entrate</i>			
	<i>valore delle entrate ici/popolazione residente</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate</i>	1.791.703,91	1.784.554,46	1.797.869,00
	<i>valore stimato delle entrate</i>	1.827.000,00	1.611.403,08	1.748.554,46
	<i>valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate</i>	0,98	1,09	1,03
	<i>valore effettivo delle entrate/ popolazione residente</i>	163,60	162,67	165,89
	<i>valore effettivo delle entrate/ tot. Effettivo delle entrate</i>	0,10	0,10	0,08
	<i>variazione % valore delle entrate ici negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate ici nel tempo t2) - (valore delle entrate ici nel tempo t1)/ (valore delle entrate ici nel tempo nel tempo t1)</i>	-0,003	-0,05	0,03
	<i>immobili soggetti al pagamento dell'ici/totale degli immobili</i>	7894	7502	7835
	<i>n° controlli</i>	618	615	630
Costo	<i>ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0

	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>	0	0	0
	<i>spese del personale addetto</i>	42.682,40	42.357,07	43.500,76
	<i>costo dei consumi</i>	10.384,22	9.084,20	10.878,89
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	53.066,62	51.441,27	54.379,65
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	4,85	4,79	5,02
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	-0,02	0,04	0,06
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	1369	1441	1524
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,32	0,03	0,03
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	0,75	0,79	0,84

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

**Obiettivo:** Potenziamento del lavoro di recupero 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 Orrì 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 interessato è nell'ultimo triennio decrescente anche in virtù degli importi già recuperati negli anni precedenti, pertanto l'obiettivo 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.*

## Azione 2

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

*Attività: Imposta comunale sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni*

**Risorse attribuite all'ambito:** €13.518,00

**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*

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

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>	1,95	1,28	1,44
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	13.518,99	12.134,02	12.829,30
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	1,23	1,13	1,18
	<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>	0,04	0,16	0,05
	<i>valore effettivo delle entrate</i>	26.055,00	11.164,16	24.881,96
	<i>valore stimato delle entrate</i>	23.000,00	20.000,00	14.300,00
	<i>valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate</i>	1,13	0,56	1,74
	<i>valore effettivo delle entrate/popolazione residente</i>	2,38	1,04	2,30
	<i>valore delle entrate /tot. delle entrate</i>	0,0013	0,0011	0,0006
	<i>valore delle entrate /popolazione residente</i>	2,10	1,86	1,32
	<i>variazione % valore delle entrate ici negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate nel tempo t2) - (valore delle entrate nel tempo t1)/ (valore delle entrate nel tempo nel tempo t1)</i>	0,05	-0,45	1,23
	<i>n° controlli effettuati</i>	101	84	98
	<i>ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>	0	0	0
Costo	<i>spese del personale addetto</i>	10.749,87	9.408,76	9.565,63
	<i>costo dei consumi</i>	2.769,12	2.725,26	3.263,67
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	13.518,99	12.134,02	12.829,30
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	1,23	1,13	1,18
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	0,05	0,18	0,06
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	467	711	631

Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,28	0,55	0,84
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	0,51	0,78	0,69

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

**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 per il prossimo triennio è:*

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

## Azione 3

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

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

**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*

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

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>	1,95	1,28	1,44
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	16.288,12	11.327,87	11.761,80
	<i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i>	1,49	1,05	1,09
	<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>	0,37	0,13	0,03
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione</i>	28.590,71	5.000,00	7.914,57
	<i>valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	18.500,00	5.000,00	1,00
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione / valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	1,55	1,00	7.914,57
	<i>valore effettivo delle entrate</i>	54.000,00	31.411,92	31.933,57
	<i>valore stimato delle entrate</i>	40.000,00	40.000,00	40.000,00
	<i>valore effettivo delle entrate / valore stimato delle entrate</i>	1,35	0,79	0,80
	<i>valore effettivo delle entrate / popolazione residente</i>	4,93	2,92	2,95
	<i>valore delle entrate / tot. delle entrate</i>	0,003	0,002	0,001
	<i>valore delle entrate / popolazione residente</i>	3,65	3,72	6,69
	<i>variazione % valore delle entrate nei 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 nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	0,69	0,21	0,02
	<i>n° controlli effettuati</i>	164	140	158
	<i>ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0
<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0	
<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente / totali ricorsi</i>	0	0	0	
Costo	<i>spese del personale addetto</i>	10.749,87	9.408,76	9.565,63
	<i>costo dei consumi</i>	5.538,25	1.919,11	2.196,17
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	16.288,12	11.327,87	11.761,80
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	1,49	1,05	1,09
	<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>	0,38	0,14	0,04

Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	467	711	631
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,28	0,55	0,84
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	0,51	0,78	0,69

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

**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, nonché inibio 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 per *il prossimo triennio* è:

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



## Azione 4

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

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

**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*

**Risorse attribuite all'attività:** €25.795,43.

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>	1,16	1,12	1,15
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	51.590,86	52.706,73	53.593,67
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	4,71	4,90	4,94
	<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	0,15	0,01
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione</i>	66.401,81	166.712,454	97.818,68
	<i>valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	53.000,00	150.000,00	80.000,00
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione/ valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>	1,25	1,11	1,22
	<i>valore effettivo delle entrate</i>	2.172.411,02	1.956.359,26	2.068.916,89
	<i>valore stimato delle entrate</i>	2.125.000,00	2.105.000,00	2.105.000,00
	<i>valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate</i>	1,02	0,93	0,98
	<i>valore effettivo delle entrate/popolazione residente</i>	198,36	182,00	190,89
	<i>valore delle entrate /tot. delle entrate</i>	0,12	0,11	0,09
	<i>valore stimato delle entrate /popolazione residente</i>	194,03	195,83	194,22
	<i>variazione % valore delle entrate ici negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate nel tempo t2) - (valore delle entrate nel tempo t1)/ (valore delle entrate nel tempo nel tempo t1)</i>	0,05	0,02	0,06
	<i>n° controlli effettuati</i>	215	70	105
	<i>ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	0	0	0
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>	0	0	0
Costo	<i>spese del personale addetto</i>	41.206,64	43.622,53	42.714,78
	<i>costo dei consumi</i>	10.384,22	9.084,20	10.878,89

	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	51,590,86	52.706,73	53.593,67
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	4,71	4,90	4,94
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	-0,04	0,16	0,02
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	1563	1625	1583
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,25	0,12	0,16
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	0,86	0,89	0,87

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

**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 Orrì 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:*

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

## Azione 5

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

*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'ambito:** €171.864,67

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

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

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

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

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>n° mandati emessi</i>	9413	8007	9368
	<i>n° reversali emesse</i>	3968	2069	2857
	<i>n° impegni registrati</i>	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
	<i>n° accertamenti registrati</i>	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
	<i>tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso</i>	15 GG	15 GG	15 GG
	<i>tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento</i>	30 GG	30 GG	30 GG
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	200.720,36	200.693,33	205.338,52
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	18,33	18,67	18,95
	<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>	-0,03	0,02	0,01
Costo	<i>spese del personale addetto</i>	171.644,55	164.810,74	162.366,88

	<i>costo dei consumi</i>	29.075,81	35.882,59	42.971,64
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	200.720,36	200.693,33	205.338,52
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	18,33	18,67	18,95
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	-0,02	0,03	0,02
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	5135	4147	4352
	<i>n° determine rinviate/ totale determine</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>n° determine sospese/ totale determine</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,26	0,62	0,52
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	2,82	2,28	2,39

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

**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 contenenti piani dell'opera Lavori Pubblici. *Pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è:*

*a) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: 10 minuti; 2012: 5 minuti; 2013: 5 minuti; 2014: 5 minuti.*

# La Performance dell'Area Governo del Territorio – Urbanistica

Assessore: Massimo Cannas

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

Personale addetto: Cat. D  C  1 B  1 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	2011	2009	2010
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>	389.138,86	229.108,88	201.343,93
	<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>	+0,93	-0,85	-0,12
	<i>risorse destinate al servizio/totali risorse disponibili per l'ente</i>	0,018	0,0096	0,0076
	<i>variazione % risorse destinate al servizio/totali risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totali risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totali risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totali risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)</i>	+0,25	-0,83	-0,21
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>	0,037	0,020	0,021
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</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 t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)</i>	0,74	-0,138	0,055
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>	93%	n.r.	n.r.
	<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>	n.r.	n.r.	n.r.
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	16,5	16,5	16,5
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>	120.876,00	101.449,00	106.263,00
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>	11,036	9,43	9,8

	<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>	0,12	-0,116	0,039
	<i>costo dei consumi</i>	40.031,06	39.784,05	43.380,75
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>	99,82	218,59	219,09
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	3,65	3,70	4,00
	<i>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)</i>	-0,08	0,10	0,09
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	629	401	596
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>	0,057	0,037	0,055
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,14	0,20	0,196
	<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	0,5	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>	-0,014	0,468	-0,0071
	<i>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)</i>	0,32	0,71	0,426
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>	0,00686	0,00296	0,00274
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>	120.876,70	77.751,85	80.283,87
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	4,56	4,6	5
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	4,43	4,25	4,21

## 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*

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

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

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

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

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	00	nr	nr
	risorse assegnate all'attività	319.500,00	101.449	106.263
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	29,172	9,44	9,80
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)	2	-0,10	0,047
	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	7 gg	7 gg	7 gg
Costo	spese del personale addetto / n° utenti serviti; informAzione rilasciate	---	---	---
	costo dei consumi / n° utenti serviti; informAzione rilasciate	---	---	---
	costo dei fattori produttivi / n° utenti serviti; informAzione rilasciate	---	---	---
Processo	n° ore di lavoro dedicato	753	280	417
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi	nr	nr	nr
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,36	0,205	0,196
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento	1,75	0,77	1,16

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

## Azione n. 2

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

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

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

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi 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	2011	2009	2010
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	(tutti soddisfatti)	nr	nr
	risorse assegnate all'attività	319.500	57.315	53.233
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	29,172	5,33	4,91
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)	2	-0,097	-0,07
	n° ricorsi alle autorità competenti		0	1
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi	0	0	1
	n° richieste di autorizzazioni, certificati/ n° autorizzazioni, certificati rilasciati	1	1,017	1
	variazione % richieste di autorizzazioni, certificati negli ultimi 3 anni (richieste di autorizzazione, certificati nel tempo t2 - richieste di autorizzazioni, certificati nel tempo t1/ richieste di autorizzazioni, certificati nel tempo t1)	-0,14	-0,20	-0,082
	n° autorizzazioni, certificati rilasciati/popolazione residente	0,013	0,017	0,015
	entrate totali da rilascio certificati di DU	2.969,57	nr	5.191,78
	entrate totali da oneri di urbanizzazione			
Costo	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	1,22	1,23	1,33
	costo dei fattori produttivi / n° autorizzazioni, certificati	92,79	74,08	86,58
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)	-0,076	0,104	0,09
Processo	n° ore di lavoro dedicato	210	134	199
	n° ore di lavoro dedicato/ n° certificati	1,46	0,74	1,19
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,14	0,20	0,19
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento	0,58	0,37	0,55

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



**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, per il prossimo triennio, è:

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

### *Azione n. 3*

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

*Attività: alienazione di beni di proprietà dell'ente.*

(le alienazione 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'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*

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

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

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

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
<i>Utenza</i>	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>	1	1	1
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	22.746	23.825	7.426
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	2,116	2,198	0,68
	<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>	-0,102	0,047	-0,38
	<i>n° fabbricati di proprietà dell'ente</i>	33	31	30
	<i>valore dei fabbricati di proprietà dell'ente</i>	526.829,27	516.047,44	410.398,64
	<i>n° fabbricati di proprietà dell'ente alienati/ n° fabbricati di proprietà dell'ente</i>	0,061	0,16	0,032
	<i>ritorno economico fabbricati dell'ente alienati</i>		10.782,27	105.648,8
	<i>n° terreni di proprietà dell'ente</i>		282	143
	<i>mq terreni di proprietà dell'ente</i>		106.446,43	67.146,56
	<i>valore dei terreni di proprietà dell'ente</i>	759.043,83	7.381.224,67	7.095.346,54
	<i>ritorno economico terreni dell'ente alienati</i>	212.819,16	127.490,85	285.878,13
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>	5.438	3.814	6.875
	<i>costo dei consumi</i>	777	806	1.233
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>	6.215	4.620	8.108
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	0,57	0,43	0,74
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	-0,175	-0,25	0,75
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	150	150	250

Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,18	0,28	0,17
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	1,25	1,25	1,7

*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 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) 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.

## Azioni N. 4

### Ambito tematico: controllo in materia di igiene ed ambiente

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

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede, a garanzia dell'igiene ed a tutela del decoro, all'attuazione di servizi di controllo e monitoraggio sulla corretta gestione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti gestita in forma associata

**Attività:** Monitoraggio e controllo servizio raccolta differenziata dei rifiuti

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

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

#### Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	<i>Livello di soddisfazione rapporto tra i cittadini soddisfatti dall'attività e i cittadini non soddisfatti risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>			
	<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>			
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>			
	<i>N° ricorsi con esito positivo per l'Ente/ totale ricorsi</i>			
	<i>Intensità del controllo sulla raccolta rifiuti: (n° controlli/ n° utenti)</i>			
	<i>n° violazioni rilevate/ n° controlli effettuati</i>			
	<i>Intensità media del controllo sulla attività: n° controlli/ 365</i>			
	<i>n° segnalazioni di contestazione</i>			
	<i>n° interventi rimozione rifiuti abbandonati</i>			
	<i>n. segnalazioni di contestazione/ n. interventi rimozione rifiuti abbandonati</i>			
	<i>Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)</i>			
	<i>Totale ql rifiuti (RSU + differenziata)/ popolazione</i>			
	Costo	<i>spese del personale addetto (circa 150 giorni per gli anni 2009 e 2010 e 262 per il 2011)</i>		
<i>costo dei consumi</i>				
<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>				
<i>costo dei fattori produttivi/ popolazione residente</i>				
Processo	<i>Variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 – costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>			
	<i>n° giorni di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° attività; interventi</i>			
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale/ n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Trattasi di una nuova rilevazione che inizia a decorrere dall'anno 2012. Il responsabile dovrà acquisire tutti i dati richiesti dalle tabelle in modo tale che sia possibile effettuare una comparazione negli anni sull'andamento della raccolta differenziata tale da consentire un'immediato intervento qualora gli indici dovessero peggiorare ed individuarne le cause.

## *La Performance dell'area Sociale e Culturale*

**Assessore:** Avv. Severina Mascia

**Responsabile dell'area:** Elisabetta Spano

Dirigente Titolare di P.O.

**Personale addetto:** Cat. D  Dirigente  Titolare di P.O.

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

Marzia Mameli

Simona Piroddi

Loi Luisa

Taccori Gian Luigi

Alessandro Cireddu

**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	2011	2009	2010
Utenza	risorse destinate al servizio	4.680.964,20	4.781.393,94	5.392.470,52
	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)	-0,13	0,14	0,13
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente	0,22	0,29	0,20
	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)	0,07	0,29	0,01
	n° interventi/popolazione residente	0,38	0,36	0,37
	somme a vario titolo erogate ad utenti (es. assistenza economica; buoni pasto...)	2.777.152,44	2.772.392,82	2.283.329,24
	somme a vario titolo erogate ad utenti/ popolazione residente	253,60	257,92	210,68

	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)	0,20	1,22	-0,18
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi	0,17	0,11	0,14
	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)	0,22	-0,72	0,29
	variazione % interventi negli ultimi 3 anni (n° interventi nel tempo t2 - n° interventi nel tempo t1/ n° interventi nel tempo t1)	0,05	0,14	0,03
	variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1)	0,07	0,16	0,03
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti	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
	tempo medio di evasione delle richieste	IN BASE AL REGOLAMENTO	IN BASE AL REGOLAMENTO	IN BASE AL REGOLAMENTO
Costo	spese del personale del servizio / n° interventi a vario titolo erogati	102,11	102,63	99,96
	spese del personale del servizio/popolazione residente	38,91	36,76	36,56
	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)	0,06	0,10	-0,01
	costo dei consumi / n° interventi	15,12	20,38	23,28
	costo dei fattori produttivi / n° interventi	117,23	123,01	123,24
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente	44,67	44,06	45,08

	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)	0,001	0,07	0,03
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato	19.337	15.844	16.515
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente	1,77	1,47	1,52
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	2,08	2,05	1,78
	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)	0,09	0,1	0,09
	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)	-0,01	-0,61	0,10
	Retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)		25.429,42	25.762,36
	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)	0,17	0,77	-0,1356
	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
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio	4,63	4,48	4,48
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio	3,1	3,28	3,0

## 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*

*Attività: Segretariato sociale*

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

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede tramite il servizio di Segretariato Sociale a fornire a tutti i cittadini, informazione su servizi e prestazione 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.*

**Risorse attribuite all'attività:** €489.219,69

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	489.219,69	473.586,47	488.523,27
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	44,67	44,06	45,08
	<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>			
	<i>n° contatti/popolazione residente</i>	0,27	0,17	0,25
	<i>variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/n° utenti nel tempo t1)</i>			
	<i>ore di servizio per utente (ore di servizio/nr. utenti effettivi)</i>	3,51	5,52	4,00
	<i>n° operatori/n° medio utenti</i>	420,71	267,43	389,71
Costo	<i>spese del personale addetto / n° contatti</i>	100,46	141,43	98,16
	<i>costo dei consumi / n° contatti</i>	15,00	21,88	17,15
	<i>costo dei fattori produttivi / n° contatti</i>	115,46	163,30	115,31
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	31,05	29,02	28,44
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/costo nel tempo t1)</i>	0,081	0,043	0,029
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	10.337	10.340	10.903
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>	30 GG	30 GG	30 GG
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	1,35	1,22	1,55
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale/n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	9,47	6,51	6,87

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

**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 € 359,28 pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:*



*a) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012: € 410,00; 2013: € 425,00; 2014: € 435,00.*

## Azione n. 2

Ambito tematico: promozione alla lettura

Attività: Servizio bibliotecario

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

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

Risorse attribuite all'attività: €85.198,42

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	risorse assegnate all'attività	85.198,42	86.692,83	88.892,83
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	7,78	8,07	8,20
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)	-0,04	0,01	0,03
	n° volumi disponibili	27.971	25.236	26.358
	patrimonio librario per abitante (n° volumi disponibili/popolazione residente)	13,17	8,20	10,22
	n° volumi prestati	20.352	12.409	18.433
	N° volumi prestati / n° volumi disponibili	0,73	0,64	0,92
	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)	0,06	-0,28	0,49
	variazione % n° volumi disponibili negli ultimi 3 anni (n° volumi disponibili nel tempo t2 - n° volumi disponibili nel tempo t1/ n° volumi disponibili nel tempo t1)	0,40	0,01	0,03
	presenze medie giornaliere (presenze annuali/n° giorni di apertura all'anno)	17,64	18,73	19,08
	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)	-0,08	-0,09	0,02
	n° medio giornaliero dei prestiti (totale prestiti/gg. di apertura al pubblico)	81	49	72
	consultazione medie giornaliere (tot. n° consultazione/n° giorni di apertura al pubblico)	78,9	79,8	78,4
circolazione del materiale (n° prestiti/tot. volumi)	0,73	0,64	0,92	

	<i>accessibilità del servizio (numero giorni apertura/300)</i>	0,84	0,84	0,84
	<i>rinnovamento patrimonio librario (numero volumi acquisiti nell'anno/totale volumi)</i>	0,06	0,08	0,07
	<i>n° dei suggerimenti accolti/n° dei suggerimenti presentati</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>indice di prestito: n° dei prestiti annuali / totale della popolazione</i>	1,86	1,15	1,70
	<i>indice di impatto: % degli iscritti al prestito /totale della popolazione</i>	40,42	42,12	40,81
	<i>indice di fidelizzazione: n° dei prestiti / n° degli iscritti al prestito</i>	4,60	2,74	4,17
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto / n° prestiti</i>	3,26	5,09	3,32
	<i>Spese del personale addetto/ n° presenze</i>	14,97	14,00	13,33
	<i>costo dei consumi / n° prestiti</i>	0,93	1,90	1,50
	<i>costo dei consumi/ n°presenze</i>	4,28	5,01	5,78
	<i>costo dei fattori produttivi / n° prestiti</i>	4,19	6,99	4,82
	<i>Costo dei fattori produttivi/ n° presenze</i>	19,25	18,45	18,56
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	7,78	8,07	8,20
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	0,04	0,01	0,03
	<i>spesa media per giorno di apertura</i>	339,44	342,66	354,15
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2906	2864	2963
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° presenze</i>	0,66	0,61	0,62
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,47	0,35	0,25
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	1,83	1,80	1,87

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

**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 26.522 mila testi, pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:*

*a) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2011: 27.000; 2013: 27.100; 2014: 27.200*

# *La Performance dei Servizi Politiche Giovanili e Scolastici*

**Assessore:** Rita La Tosa

**Responsabile del Servizio :** Elisabetta Spano *Dirigente Titolare di P.O.*

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

Simona Piroddi

De Monte Faginto Anna Maria

Taccori Gian Luigi

Andreas marcialis

Mario Casula

Salvatore Marcialis

Lai Gian Paolo

**Scopo del servizio:** concorrere a fornire ai suoi cittadini strumenti di crescita culturale, sociale e relazionale nel promuovere occasioni di aggregazione sociale responsabile

### **Indicatori generali del servizio:**

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
<i>Utenza</i>	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<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>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<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>			
	<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 t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<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>			

	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<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>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
	<i>ammontare contributi concessi ad associazione/popolazione residente</i>			
	<i>ammontare contributi concessi per sostegno al diritto allo studio/popolazione residente</i>			
	<i>ammontare contributi concessi per sostegno al diritto allo studio/studenti residenti</i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<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>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>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)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<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>			
	<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>			
	<i>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)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

### Azione n. 3

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

*Attività: Trasporto scolastico*

**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;

**Risorse attribuite all'attività:** €77.406,10

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

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

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	risorse assegnate all'attività	77.406,10	76.024,91	79.008,78
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	7,07	7,07	7,29
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)	-0,03	0,05	0,03
	n° utenti/popolazione residente	0,009	0,009	0,009
	n° utenti potenziali /n° utenti effettivi	1,20	1,24	1,22
	variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1)	0,02	-0,01	0,01
	n° abbandoni/n° medio utenti	0	0	0
	tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a)/ al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
Costo	spese del personale addetto / costo complessivo del servizio	0,78	0,82	0,77
	costo complessivo del servizio	77.406,10	79.024,91	79.008,78
	costo complessivo del servizio / popolazione residente	7,07	7,07	7,29
	costo complessivo del servizio/ n° utenti	774,06	783,76	806,21
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)	-0,02	0,06	0,04
	costo totale / giorni di trasporto	377,59	380,12	395,04
	costo totale / km percorsi	2,6	2,7	2,9
Processo	n° ore di lavoro dedicato	3370	2630	2637
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale	0,27	0,22	0,25
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento	2,12	1,66	1,66

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

**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 allo studio di percorsi migliorativi sia in termini di efficienza che di efficacia del servizio è nell'ultimo triennio pari a 2,76 pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:*

*a) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012: 2,61; 2013: 2,58; 2014: 2,56.*

## Azione n. 4

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

*Attività: Mensa Scolastica*

**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

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

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	409.825,00	269.758,74	419.000,00
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	37,42	25,10	38,66
	<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>	-0,03	-0,12	0,54
	<i>n° domande presentate</i>	60.896	38.507	60.954
	<i>n° domande accolte/n° domande presentate</i>	1	1	1
	<i>n° domande presentate/popolazione residente</i>	5,56	3,58	5,62
	<i>n° domande accolte/popolazione residente</i>	5,56	3,58	5,62
	<i>n° pasti erogati nel corso dell'anno</i>	68.384	44.955	70.275
	<i>costo totale / utenti del servizio</i>	6,7	6,0	6,0
	<i>variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1)</i>	-0,03	-0,11	0,56
	<i>variazione % domande negli ultimi 3 anni (n° domande nel tempo t2 - n° domande nel tempo t1/ n° domande nel tempo t1)</i>	-0,001	-0,15	0,58
	<i>variazione % domande accolte negli ultimi 3 anni (n° domande accolte nel tempo t2 - n° domande accolte nel tempo t1/ n° domande accolte nel tempo t1)</i>	-0,001	-0,15	0,58
	<i>utenti del servizio / posti disponibili</i>	0,91	0,60	0,94
	<i>tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a)/ al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
<i>n° abbandoni/n° medio partecipanti</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO	
Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>costo dei consumi / n° interventi</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO



		RILEVATO	RILEVATO	RILEVATO
	<i>costo dei fattori produttivi / n° interventi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>entrate totali / costo totale</i>	0,35	0,23	0,27
	<i>costo totale / pasti offerti</i>	6,0	6,0	6,0
	<i>costo complessivo del servizio / popolazione residente</i>	37,42	25,10	38,66
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	-0,02	-0,11	0,55
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVATO

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

**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 per il prossimo triennio è:*

*a) miglioramento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012: 0,35; 2013: 0,40; 2014: 0,45.*

# **La Performance dell'Area Edilizia Privata e SUAP**

Assessore: Massimo Cannas / La Tosa Rita

Responsabile dell'area : ing. Bonaria Mura  Dirigente  Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D  C  B  A

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 del servizio:**

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<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>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<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>			
	<i>Risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>			
	<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 t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<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>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<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>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<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</i>			

	<i>del servizio/popolazione residente nel tempo t1)</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>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)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<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>			
	<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>			
	<i>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)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

## *Azione n.1*

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

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

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

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi 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	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<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>			
	<i>intensità dell'attività informazione: n° utenti serviti</i>			
	<i>frequenza interventi informazione: n° utenti serviti /365</i>			
	<i>tempo medio dedicato agli utenti</i>			
	<i>tempo medio intercorso fra la richiesta di informazione e il suo rilascio</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto / n° utenti serviti; informAzione rilasciate</i>			
	<i>costo dei consumi / n° utenti serviti; informAzione rilasciate</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° utenti serviti; informAzione rilasciate</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**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:\_\_\_\_\_;*  
*2012:\_\_\_\_\_; 2013:\_\_\_\_\_*

b) *miglioramento dello standard attuale 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*

*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)*

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

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi 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	2011	2009	2010
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)			
	intensità del controllo sulla attività: n° controlli			
	n° violazioni rilevate da ufficio competente/ n° controlli effettuati			
	n° segnalazione da parte dei cittadini n° controlli effettuati			
	variazione % n° violazioni rilevate negli ultimi 3 anni (n° violazioni rilevate nel tempo t2 - n° violazioni rilevate nel tempo t1/ n° violazioni rilevate nel tempo t1)			
	indice di tendenza alla violazione di tipo urbanistico: (n° sanzioni/ n° controlli)			
	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)			
	entrata media per tipo di sanzione pecuniaria			
	entrate da sanzioni pecuniarie pro capite ai residenti: (tot. entrate da contravv. ai residenti/pop.tot.)			
	variazione % entrate da contravvenzione negli ultimi 3 anni (entrate da contravvenzione nel tempo t2 - entrate da contravvenzione nel tempo t1/ entrate da contravvenzione nel tempo t1)			
	n° provvedimenti contestati/tot. Verbali			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi			
	n° richieste di autorizzazione, certificati/ n° autorizzazione, certificati rilasciati			
variazione % richieste di autorizzazione, certificati negli ultimi 3 anni (richieste di autorizzazione, certificati nel tempo t2 - richieste di autorizzazione, certificati nel				

	<i>tempo t1/ richieste di autorizzAzione, certificati nel tempo t1)</i>			
	<i>n° autorizzAzione, certificati rilasciati/popolazione residente</i>			
	<i>entrate totali da oneri di urbanizzazione</i>			
	<i>n° casi abusivismo parziale/n° opere</i>			
	<i>n° casi abusivismo totale</i>			
	<i>variazione % casi abusivismo totale negli ultimi 3 anni (casi abusivismo totale nel tempo t2 - casi abusivismo totale nel tempo t1/ casi abusivismo totale nel tempo t1)</i>			
	<i>sanzioni amministrative per abusivismo</i>			
	<i>n° ingiunzioni di demolizione</i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei consumi / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° autorizzAzione, certificati</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>			
	<i>entrate totali oneri di urbanizzazione / costo totale opere di urbanizzazione</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**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:\_\_\_\_\_; 2012:\_\_\_\_\_; 2013:\_\_\_\_\_

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

## Azione n.3

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

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

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

**Ruolo dell'ente:** *Il comune provvede al rilascio dei provvedimenti amministrativi 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	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<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>			
	<i>intensità delle richieste di accesso: n° accessi</i>			
	<i>n° accessi effettuati / n° accessi richiesti</i>			
	<i>variazione % n° accessi rilevati negli ultimi 3 anni (n° accessi rilevati nel tempo t2 - n° violAZione rilevate nel tempo t1/ n° accessi rilevati nel tempo t1)</i>			
	<i>n° accessi effettuati da autorità giudiziarie / n° richiesta di accessi</i>			
	<i>variazione % n° accessi autorità giudiziarie rilevati negli ultimi 3 anni (n° accessi rilevati nel tempo t2 - n° violAZione rilevate nel tempo t1/ n° accessi rilevati nel tempo t1)</i>			
	<i>Tempo medio per accesso</i>			
	<i>Tempo medio per accesso da autorità giudiziaria</i>			
	<i>n° richieste di accesso autorizzate /totali richieste di accesso</i>			
	<i>variazione % accessi negli ultimi 3 anni (richieste di autorizzAZione, certificati nel tempo t2 - richieste di autorizzAZione, certificati nel tempo t1/ richieste di autorizzAZione, certificati nel tempo t1)</i>			
	<i>n° richieste di accesso /popolazione residente</i>			
	<i>entrate totali da richieste di accesso</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto / n° accessi effettuati</i>			
	<i>costo dei consumi / n° accessi effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° accessi effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° accessi richiesti</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel</i>			



	tempo t1)			
	variazione spazio archivio occupato/spazio disponibile			
	variazione tempi ricerca documentazione			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n° giorni (ore) del mese di riferimento			

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

**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:\_\_\_\_\_; 2012:\_\_\_\_\_; 2013:\_\_\_\_\_*

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

## *La Performance del servizio attività produttive*

**Assessore: Pier Paolo Cau**

**Responsabile del Servizio:** ing. Bonaria Mura  Dirigente  Titolare di P.O.

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

Scopo del servizio: *ottimizzazione e razionalizzazione di tutti i processi amministrativi per il miglioramento e lo sviluppo delle attività produttive*

### **Indicatori generali del servizio:**

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<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>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<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>			
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>			
	<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 t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<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>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<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>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<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</i>			

	<i>del servizio/popolazione residente nel tempo t1)</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>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)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<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>			
	<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>			
	<i>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)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

## 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*

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

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

**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*

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

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

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<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>			
	<i>tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>			
	<i>n° certificati rilasciati</i>			
	<i>n° certificati rilasciati/n° richieste presentate</i>			
	<i>n° ore di apertura al pubblico</i>			
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>			
	<i>n° addetti al servizio</i>			
	<i>n° addetti al servizio di front-office/popolazione</i>			
	<i>tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio</i>			
	<i>tempo medio di risposta ai reclami ricevuti</i>			
	<i>% di addetti con targhetta e cartellino negli orari di apertura al pubblico</i>			
	<i>tempo medio di accesso alla modulistica</i>			
	<i>tempo medio per aggiornamento del Sito Web in caso di modifiche ai procedimenti</i>			
	<i>tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti</i>			
	<i>grado di uniformità degli orari al pubblico del Servizio con gli orari di altri Uffici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti</i>			
	<i>% di rispetto dei tempi definiti nelle singole schede dei servizi</i>			
	<i>disponibilità al ricevimento pubblico su appuntamento SUAP</i>			
<i>tempo medio di rilascio copie su domanda</i>				
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			

	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**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:\_\_\_\_\_;*  
*2012:\_\_\_\_\_;* *2013:\_\_\_\_\_*

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

## La Performance dell'Area

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

Assessore: Rita La Tosa

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

Personale addetto: Cat. D  C  B  A .

Scopo del servizio: *concorrere a fornire ai suoi cittadini strumenti di crescita culturale, sociale e relazionale nel promuovere occasioni di aggregazione sociale responsabile*

#### Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	risorse destinate al servizio	451.946,07	530.579,25	429.251,17
	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)	0,053	0,29	-0,19
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente	0,035		0,034
	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)	0,029		
	risorse destinate al servizio/popolazione residente	41,27	43,36	39,61
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	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)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente	1915	1532	1824
	tempo medio di evasione delle richieste	25	30	28
	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)	0,050		0,191
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti	Schede rilevazione	N.R.	N.R.
	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)	Schede rilevazione		
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico	6	4	4
	importo complessivo entrate a seguito di contravvenzioni emesse/popolazione residente	3,17	9,31	5,64

Costo	<i>spese del personale del servizio</i>	379.354,41	418.428,34	366.074,46
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>	34,64	38,93	33,78
	<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>	0,025	0,26	0,13
	<i>costo dei consumi</i>	16.100,82	16.542,00	16.592,00
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>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)</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	15.978	15.378	16.752
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>	1,46	1,43	1,54
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,14	1,43	1,54
	<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>	-0,09	0,11	0,10
	<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>	-0,1	0,097	0,091
	<i>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)</i>	-0,125	0,15	0,06
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>	0,02	0,02	0,03
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)</i>	1400	1300	1400
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>	4,3	4,2	4,2
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>	4,3	4,1	4,2

## 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:** € \_\_\_\_\_

**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	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	schede	N.R.	N.R.
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	112.986,52	132.644,81	107.312,79
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	10,32	12,34	9,9
	<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>	0,053	0,28	-0,20
	<i>n° controlli amministrativi effettuati</i>	820	480	550
	<i>n° violAzione rilevate/n° controlli amministrativi</i>	0,132	0,085	0,095
	<i>indice di tendenza alla violazione: (n° sanzioni/ n° controlli)</i>	0,132	0,085	0,095
	<i>n° ordinanze ed ingiunzioni emesse</i>	58		45
	<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>	0,491		0,146
	<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>	1,077		0,268
	<i>tempo medio di emissione delle ordinanze</i>	<08 gg		<10 gg
	<i>n° verbali contestati/tot. Verbali</i>	0,08		0,1
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	no		no
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>	-		-
Costo	<i>spese del personale addetto / n° controlli effettuati</i>	115,66	217,93	166,40
	<i>costo dei consumi / n° controlli effettuati</i>	4,91	8,62	7,54
	<i>costo dei fattori produttivi / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	-0,03	0	0,003



Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	2397	2307	2513
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,14	0,15	0,16
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**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 per il prossimo triennio è:*

- a) mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012: 25 accertamenti; 2013: 25 accertamenti; 2014: 25 accertamenti.*
- b) Obiettivo intensificazione dei controlli relativi all'occupazione abusiva di suolo pubblico (marciapiedi, piazze, aree pubbliche)*
  - 1. Censimento delle aree occupate e lotta all'occupazione abusiva;*
  - 2. Quantificazione con consegna dei versamenti da effettuare;*
  - 3. Rilascio autorizzazione, verifica pagamenti, applicaizione 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:** € \_\_\_\_\_

**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 impiegando apparecchiature di rilevazione elettronica della velocità (tipo autovelox, telelaser e simili), di misurazione del tasso alcolimetrico e di rilevamento delle emissioni inquinanti dei mezzi pesanti.*

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

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

### Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	schede	N.R.	Schede
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	112.986,52	132.644,81	107.312,79
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	10,32	12,34	9,90
	<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>	0,053	0,28	-0,20
	<i>n° di incidenti stradali</i>	10	13	13
	<i>indice di tendenza alla violazione: (n° sanzioni/n° controlli)</i>			
	<i>n° controlli di polizia stradale effettuati/dipendenti del servizio</i>	5600	7500	5450
	<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>	-0,23	0,3	0
	<i>n° di incidenti stradali/popolazione residente</i>	0,001	0,001	0,001
	<i>n° ore di vigilanza stradale/tot. ore di servizio</i>	0,45	0,58	0,59
	<i>n° verbali</i>	871	2500	1525
	<i>km percorsi - pattugliamento/ dipendenti del servizio</i>			
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>	0	7	5
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>	-	0,57	0,2
	Costo	<i>spese del personale addetto / n° controlli effettuati</i>	16,93	13,95
<i>costo dei consumi / n° controlli effettuati</i>		0,72	0,55	0,69
<i>costo dei fattori produttivi / n° controlli effettuati</i>				

	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>	-0,03	0	0,003
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	7190	8920	9884
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>	1,28	1,19	1,65
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,14	0,15	0,16
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			
	<i>n° ore di formazione effettuata dal personale dipendente sull'attività in questione</i>	120	132	116

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

**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 per il prossimo triennio è:*

- a) mantenimento dello standard attuale secondo la seguente progressione 2012: 12 relazioni; 2013: 12 relazioni; 2014: 12 relazioni.*

**Obiettivo:**

*Relazionare mensilmente, 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 lavori pubblici, ciò 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:** € \_\_\_\_\_

**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	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	schede	N.R.	Schede
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	112.986,52	132.644,81	107.312,79
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	10,32	12,34	9,90
	<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>	0,053	0,28	-0,20
	<i>n° scuole</i>	6	5	6
	<i>n° ore di vigilanza nelle scuole/tot. ore di servizio</i>	0,18	0,16	0,18
	<i>n° ore di vigilanza nelle scuole/tot. Scuole giornaliere</i>	2	2	2
	<i>n° luoghi di aggregazione sociale</i>	4	4	4
	<i>n° ore di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale</i>	870	750	800
	<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
	<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>	0,088	0	0,067
	<i>tempo medio di vigilanza nelle scuole</i>	2	2	2
	<i>tempo medio di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale</i>	3	3	3
Costo	<i>spese del personale addetto / n° ore di vigilanza</i>	40,02	46,49	39,79
	<i>costo dei consumi / n° ore di vigilanza</i>	1,70	1,84	1,80
	<i>costo dei fattori produttivi / n° ore di vigilanza</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel</i>	-0,03	0	0,003

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

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

**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 scolastici.



## 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	2011	2009	2010
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	schede	N.R.	Schede
	risorse assegnate all'attività	112.986,52	132.644,81	107.312,79
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	10,32	12,34	9,90
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)	0,053	0,28	-0,20
	intensità del controllo sulla attività: n° controlli	460	153	135
	n° violAzione rilevate/ n° controlli effettuati	0,20	N.R.	N.R.
	n° siti censiti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti solidi urbani e speciali	64	N.R.	N.R.
	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)	N.R.		N.R.
	indice di tendenza alla violazione in materia di tutela dell'igiene, salute e dell'ambiente: (n° sanzioni/n° controlli)	0,2		
	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)	2,41		-0,118
	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)			
	entrata media per tipo di contravvenzione	612,00		
entrate da contravvenzione pro capite ai residenti: (tot. entrate da contravv. ai residenti/pop.tot.)				

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

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

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



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

**Assessore agli Affari Generali Fausto Mascia**

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

**Personale addetto:** 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

**Assessore: Delega al Personale e Ufficiale di Governo : Sindaco Dott. Domenico Lerede**

**SERVIZI Demografici**

Personale addetto:

CAT. C) Meloni Maria Luisa Antonia

CAT. C) Macis Margherita

CAT. C) Masala Laura

**SERVIZIO Stato Civile**

CAT. C) Mattera 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. C) 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	2011	2009	2010
Utenza	risorse destinate al servizio	4.617.000	1.884.793	4.633.040
	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)	0,003	-0,08	1,45
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente	0,34	0,08	0,17
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al		0,12	0,10

	<i>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>			
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>	421,56	175,35	427,48
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi (rich. Rilascio copie atti – certificati – carte d'identità etc.)</i>	9.100	7.329	7.614
	<i>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)</i>		-27,71%	3,89%
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>	2,21	2,17	
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
	<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>	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
	<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>	NON RILEVATO	NON RILEVATO	NON RILEVABILE
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	3,00	3,15	3,00
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>	566.332	567.502	544.395
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>		52,79	50,23
	<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>		0,04	-0,05
	<i>costo dei consumi</i>		109.324	89.456
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>		28,53	26,96
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>		62,97	58,48
	<i>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)</i>		0,04	-0,06
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	19.183	21.828	21.637
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>		2,03	2,00

Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	0,25	0,31	0,25
	<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>		0,053	-0,02
	<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>		-0,0050	0,03
	<i>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)</i>		0,11	-0,19
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>	11	0,034	11
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)</i>		20.635	19.371
	<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) Meloni Maria Luisa Antonia

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:** € \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

## **Indicatori rilevati:**

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
<i>Utenza</i>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	115.121	126.462	119.613
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>		11,77	11,04
	<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>		-0,008	-0,06
	<i>n° certificati/popolazione residente e non (circa il 2%)</i>			
	<i>n° passaggi di proprietà beni immobili</i>	101	99	126
	<i>n° autentiche di sottoscrizioni</i>	395	502	554
	<i>n° carte d'identità rilasciate</i>	1750	880	890
	<i>n° dichiarazione sulla dimora abituale</i>	468	403	449

	<i>n° attestazioni stato civile ( di nascita etc)</i>	489	412	432
	<i>n° dichiarAzione di morte</i>			
	<i>n° copie autenticate</i>	110	240	150
	<i>tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>			
	<i>n° ore di apertura al pubblico</i>	850	840	851
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>	11 - 14	11 - 14	11 - 14
	<i>n° addetti al servizio</i>	4	3	3
	<i>n° addetti al servizio di front-office/popolazione</i>		0,00028	0,00027
	<i>tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio</i>	20m	20m	20m
	<i>frequenza del servizio a domicilio: n° certificati rilasciati a domicilio/totale dei certificati</i>	10	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
	<i>tempo medio di risposta ai reclami effettuati</i>	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
	<i>identificabilità del personale: n° dipendenti dotati di targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico/totale dipendenti</i>	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
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	6.267	4.235	4.162
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
<i>Organizzativo</i>	<i>formazione professionale delle risorse umane: riunioni di coordinamento e di scambio conoscenze</i>	0	0	0
	<i>formazione professionale delle risorse umane : n° corsi di aggiornamento professionale</i>	6	4	8
	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	1,15	0,22	0,26
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE

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

**Obiettivo:**

a) *Servizio Anagrafe:*

- a. *Rilevazione dell'elenco dei nuclei familiari che si sono divisi negli anni 2011 e 2012;*
- b. *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) *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	2011	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<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>			
	<i>n° 3 di tipologie di modelli relativi alle dichiarazione sostitutiva di certificazione consegnati/popolazione residente (autocertif.: eredi per successione, dich. varie)</i>	130	120	140
	<i>n° 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>	40	45	45
	<i>tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>	18m	15m	18m
	<i>n° ore di apertura al pubblico (rapportato al numero di dichiarazioni dell'anno)</i>		41,25	55,00
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>	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/
	<i>tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio</i>	20m	20m	20m

<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	50,00	44,5	60,0
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** *Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. E rilevazione delle giornate o ore di assenza e presenza del personale, con eventuale riduzione.*

## ***La Performance del Servizio Personale***

**Assessore: Delega al Personale il Sindaco Dott. Domenico Lerede**

**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:** € \_\_\_\_\_

**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:** € \_\_\_\_\_

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

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

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per la predisposizione del contratto decentrato/ tempo realizzato per la predisposizione del contratto decentrato</i>			119%
	<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%
	<i>tempo dedicato alla gestione delle trattative sindacali</i>			84h
	<i>personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali</i>			1
	<i>costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali</i>			1.858,15
	<i>costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali/popolazione residente</i>			0,17
	<i>risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche)</i>			0,00
	<i>risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento</i>			0,00



	<i>economico (progressioni economiche)/totale risorse (al netto dell'indennità di comparto)</i>			
	<i>variazione % risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche negli ultimi 5 anni: (risorse nel tempo t2) - (risorse nel tempo t1)/(risorse nel tempo t1)</i>			0,00
	<i>risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti</i>			3.150
	<i>variazione % risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti negli ultimi 5 anni: (risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti nel tempo t2) - (risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti nel tempo t1)/( risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti nel tempo t1)</i>			
	<i>risorse accessorie destinate personale (comprese le retribuzioni di posizione e di risultato)/popolazione residente</i>			28,06
	<i>n° ore dedicate a sciopero/agitAzione</i>			0,00
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>			8.085
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			737
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale (dato insignificante data la scarsità di personale addetto al procedimento)</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			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 2011, e che perdura nel 2012, quando risulta assente, per gravi motivi, una unità che peraltro non è mai stata sostituita.*

**Obiettivo:** è:

- a) mantenimento dello standard attuale nonostante l'assenza di una unità di personale;*
- b) riduzione dei tempi relativi alla contrattazione decentrata.*

# ***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.*

### **Indicatori generali del servizio:**

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>risorse destinate al servizio (il costo del Responsabile è attribuito in proporzione al t impiegato pari al 75%)</i>	378.880	309.117	278.690
	<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>		0,01	0,10
	<i>risorse destinate al servizio/risorse disponibili per l'ente</i>		0,013	0,0104
	<i>variazione % risorse destinate al servizio/risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)</i>			1
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>	34,59		25,71
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>	3gg		3gg
	<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>			NON RILEVABILE
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra amministratori soddisfatti del servizio e amministratori non soddisfatti</i>			NON RILEVATO
	<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>			NON RILEVATO
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>		225.309	185.665
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>		20,96	17,13
	<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</i>			-0,18

	<i>tempo t1)</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>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)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<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>			
	<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>			
	<i>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)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

## 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:** € \_\_\_\_\_

**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:** € \_\_\_\_\_

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

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2011	2009	2010
Utenza	<i>tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)</i>	5	5	5
	<i>% gradimento del servizio (indagine interna)</i>			NON RILEVATO
	<i>n° addetti al servizio</i>	1		1
	<i>tempo medio di risposta ai reclami ricevuti</i>	MAI RICEVUTI		MAI RICEVUTI
	<i>tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti</i>	5		5
	<i>tempo medio di rilascio copie su domanda</i>	4		5
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			1.500
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>	NON RILEVABILE		NON RILEVABILE
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			0,10
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			10

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

### Obiettivo:

- Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per gli anni 2012, 2013, 2014;*
- Protocollo: monitoraggio della corrispondenza in arrivo e verso i vari uffici;*
- Messi: monitoraggio notifiche da parte di enti e privati;*
- Segreteria: adeguamento ai nuovi sistemi di notifica a disposizione;*
- Centralino: creazione e aggiornamento di una rubrica telefonica contenente i numeri utili all'Ente;*
- Rilevazione dei tempi medi di attesa.*

