

Comune di Tortolì

Provincia Ogliastra

Piano Delle Performance 2013

Adottato con delibera g. m. n° 133 del 04/11/2013

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 non attribuite agli assessori di seguito descritte: ass. soc. **La Tosa Rita**, Vice sindaco, assessore con delega alle attività produttive e politiche giovanili; **Arch. Paolo Stochino**, assessore con delega Lavori Pubblici, Opere Pubbliche, Servizi Tecnologici, Beni Archeologici e Protezione civile; **Avv. Severina Mascia**, assessore con delega Cultura, Servizi Sociali, Volontariato, Affari Legali e Contenzioso. 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'amministrazione¹ 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::

- 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;

¹ Per la specificazione dei termini si rinvia alla sezione "glossario dei termini"

- 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 "*Amministrazione trasparente*" del sito istituzionale del comune – www.comuneditortoli.it –. Il suddetto piano risponde anche alle attuali nuove esigenze di trasparenza e anticorruzione.

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 e nel 2012, 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. Bisogna comunque evidenziare che l'attuale periodo storico è caratterizzato da continui mutamenti normativi, i quali richiedono un notevole impegno per l'aggiornamento normativo, regolamentare dell'ente imponendo di fatto, stante le limitate risorse umane e finanziarie, l'adozione di nuovi sistemi lavorativi, ad oggi ancora non perfezionati. Questo piano rappresenta la terza annualità del cammino intrapreso nel 2011, ma rispetto all'annualità iniziale sono aumentati gli obblighi cui i responsabili devono adempiere, distraendoli di fatto, almeno in parte, dai servizi ai cittadini.- Le schede risultano parzialmente modificate ed adeguate alle reali esigenze ed informazioni maggiormente utili ai cittadini, modifiche apportate grazie anche alla collaborazione e sensibilità mostrata dai responsabili di Area. Tali modifiche sono state determinate anche dalle nuove disposizioni normative riguardanti la trasparenza e l'anticorruzione. Agli obiettivi assegnati alle annualità precedenti sono stati aggiunti nuovi obiettivi da assegnare a tutti i titolari di posizione organizzativa. Tali nuovi obiettivi sono determinati in relazione ai nuovi adempimenti richiesti dalle varie leggi entrate in vigore nel corso del 2012-2013.

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.....	15
Attività: gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria dell'illuminazione pubblica.	15
Azione 2 Ambito tematico: misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana	17
Attività: manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere di terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in bitume o altro).....	17
Azione 3 Ambito tematico: realizzazione di opere pubbliche	19
Attività: attività di programmazione, richiesta finanziamenti, progettazione, appalto, realizzazione e collaudo di opere pubbliche.....	19
Azione 4 Ambito tematico: gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio comunale	20
Attività: manutenzione ordinaria, straordinaria del patrimonio (esclusi in questa sezione strade e servizi a rete.....	20
Azione 5 Ambito tematico: gestione e manutenzione edifici scolastici	22
Attività: interventi di costruzione, sistemazione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli asili nido, delle scuole materne, delle scuole elementari e delle scuole medie inferiori.....	22
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.....	26
Attività: riscossione imposta comunale sugli immobili (ICI-IMU).....	26
Azione 2 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	28
Attività: Imposta comunale sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni.....	28
Azione 3 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	30
Attività: tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP)	30
Azione 4 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente.....	32
Attività: tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (tarsu-Tares).....	32
Azione 5 Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse	34
Attività: gestione delle fasi della spesa:	34
La Performance dell'Area Governo del Territorio – Urbanistica	36
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	37
Attività: rilascio delle informAzione necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico	37
Azione n. 2 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo	38
Attività: gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi attinenti le procedure di trasformazione urbanistiche.	38
Azione n. 3 Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente.....	40
Attività: alienazione di beni di proprietà dell'ente.....	40

Azioni N. 4 Ambito tematico: controllo in materia di igiene ed ambiente	42
Attività: Monitoraggio e controllo servizio raccolta differenziata dei rifiuti	42
La Performance dell'area Sociale e Culturale	43
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	45
Attività: Segretariato sociale	45
Azione n. 2 Ambito tematico: promozione alla lettura	46
Attività: Servizio bibliotecario	46
La Performance dei Servizi Politiche Giovanili e Scolastici	48
Azione n. 3 Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio	50
Attività: Trasporto scolastico	50
Azione n. 4 Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio	51
Attività: Mensa Scolastica	51
La Performance dell'Area Edilizia Privata e SUAP.....	53
Azione n.1 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo	54
Attività: rilascio delle informazione necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio	54
Azione n.2 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo	55
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).....	55
Azione n.3 Ambito tematico: misure per il miglioramento della qualità di accesso all'archivio del comune relativo alla pratiche edilizie.....	57
Attività: garanzia del diritto di accesso sugli atti disponibili nell'archivio di settore.....	57
La Performance del servizio attività produttive	59
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.....	60
Attività: rilascio certificazioni inerenti le attività produttive. Vidimazione DUAAP relative al SUAP. Ricezioni DIA	60
La Performance dell'Area Polizia Municipale, commercio e attività produttive.....	62
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.....	63
Attività: Polizia Amministrativa	63
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;	65
Attività: Servizio Sicurezza Stradale e Traffico.....	65
Azione n. 3 Ambito tematico: servizi di vigilanza alle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale.....	67
Attività: Servizio vigilanza nelle scuole e nei principali luoghi di aggregazione sociale.....	67
Azione n. 4 Ambito tematico: misure atte a garantire la vigilanza e controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente	68
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).....	68
La Performance dell'Area Amministrativa.....	70
La Performance del Servizio Anagrafe e Stato Civile	72
Azione n. 1 Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi.....	72
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.....	72
Azione n. 2 Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi.....	74
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.	74
La Performance del Servizio Personale	76
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	76
Attività: predisposizione del contratto decentrato integrativo aziendale e gestione delle relazioni sindacali	76
La Performance del servizio Segreteria e affari istituzionali Servizio Affari Generali	78
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.....	79
Attività: gestione la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali	79
N.1 Obiettivo di Performance Organizzativa.....	81
Azioni Ambito tematico: Misure atte a garantire l'efficiente comunicazione istituzionale mediante l'attivazione di sistemi informativi volti a offrire un primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalle disposizioni di legge vigenti.....	81
Attività: "Amministrazione Trasparente": Garantire l'adempimento degli obblighi in materia di pubblicità, trasparenza, diffusione delle informazioni e l'accessibilità immediata agli atti della Pubblica amministrazione a favore dell'utenza.....	81
Azioni Ambito tematico: Misure atte a garantire la prevenzione della corruzione e della legalità mediante la corretta tenuta e compilazione della modulistica scaturita dall'adozione del piano tesa alla dimostrazione del corretto rispetto del Piano stesso conformemente alle disposizioni di legge vigenti.....	82
Attività: Controllo delle materie particolarmente esposte alla corruzione e/o individuazione di nuove rispetto a quelle individuate nel Piano di Prevenzione alla corruzione e alla illegalità ..	82
Azioni Ambito tematico: misure atte ad effettuare la rendicontazione dell'operato dell'Amministrazione nel quinquennio di mandato	83
Attività: Predisposizione Bilancio di Fine Mandato	83
Azioni Ambito tematico: misure atte a garantire il rispetto della normativa sulla trasparenza e gli adempimenti richiesti dall'AVCP	84
Attività: Appalti.....	84

Organigramma dell'ente

ORGANO POLITICO
GIUNTA COMUNALE

**Domenico
Lerede
SINDACO**

Paolo Stochino

Assessore

Lavori Pubblici,
Opere Pubbliche,

Rita La Tosa
Vice Sindaco, Assessore
Attività Produttive e
Politiche Giovanili

Severina Mascia

Assessore

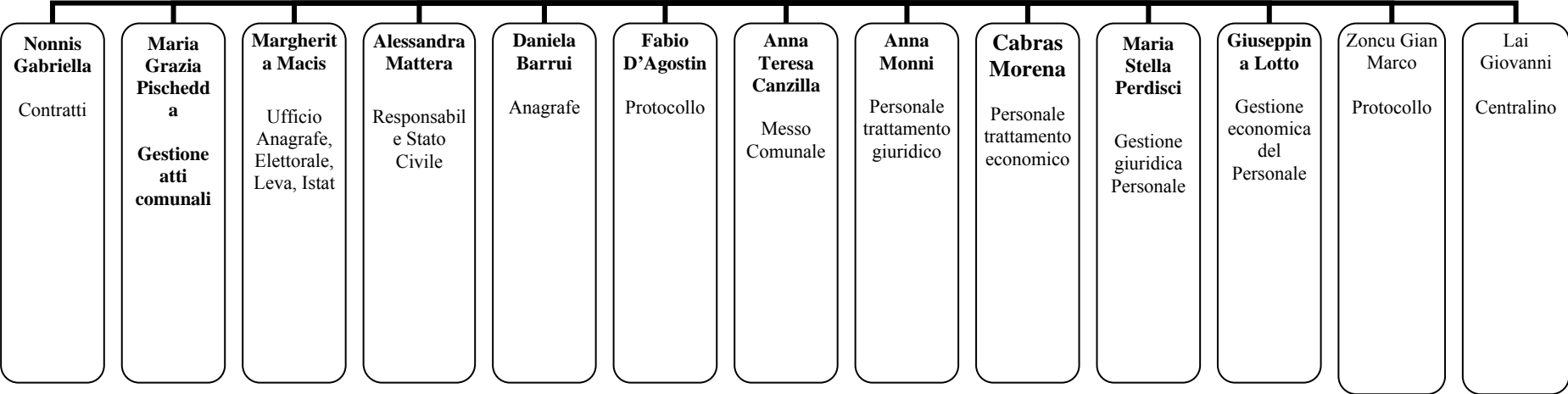
Cultura, Servizi Sociali,
Volontariato, Affari
Legali e Contenzioso

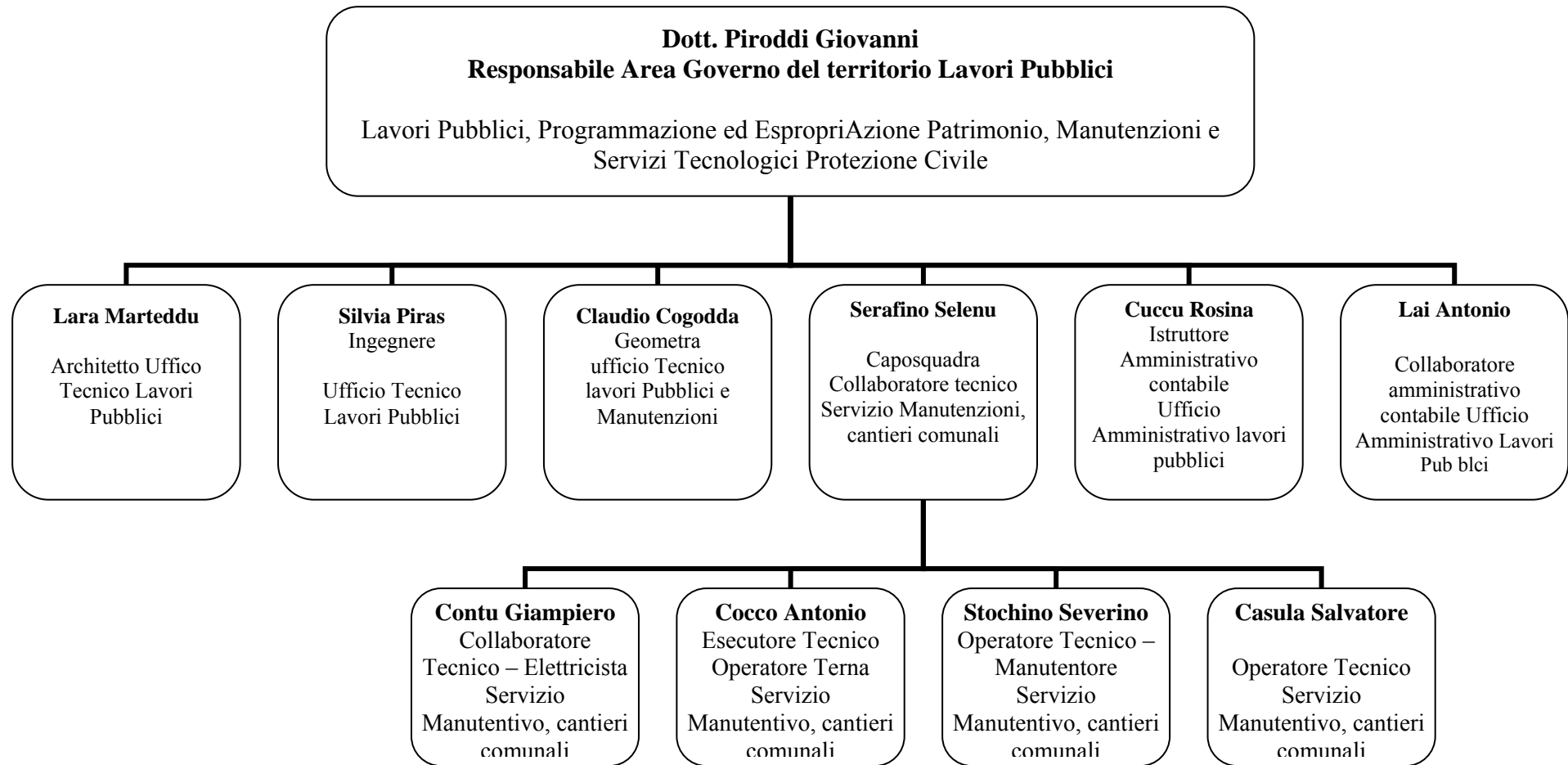
Dott. Giacomo Mameli

Segretario Comunale



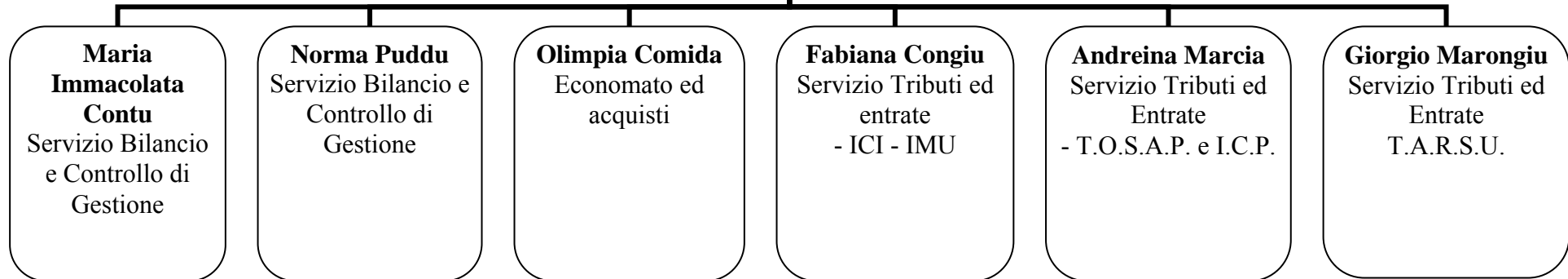
Dott. Enzo Congiu
Responsabile area Amministrativa
Trattamento economico del personale Servizi Demografici Affari Generali,
Segreteria Personale e Contenzioso Stato Civile





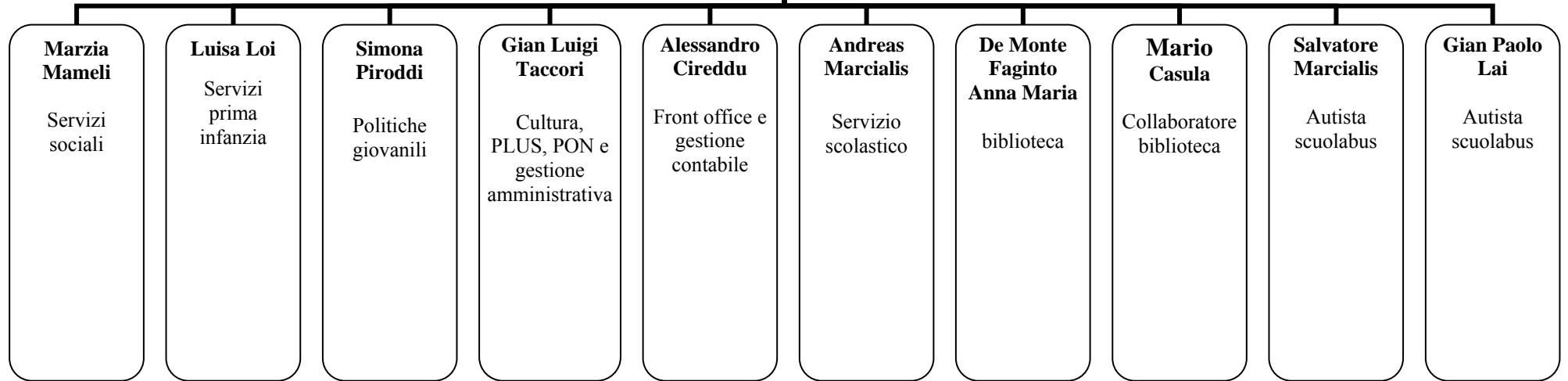
D.ssa Daniela Bucci
Responsabile Area finanziaria

Tributi ed entrate Economato ed acquisti Bilancio e controllo di gestione



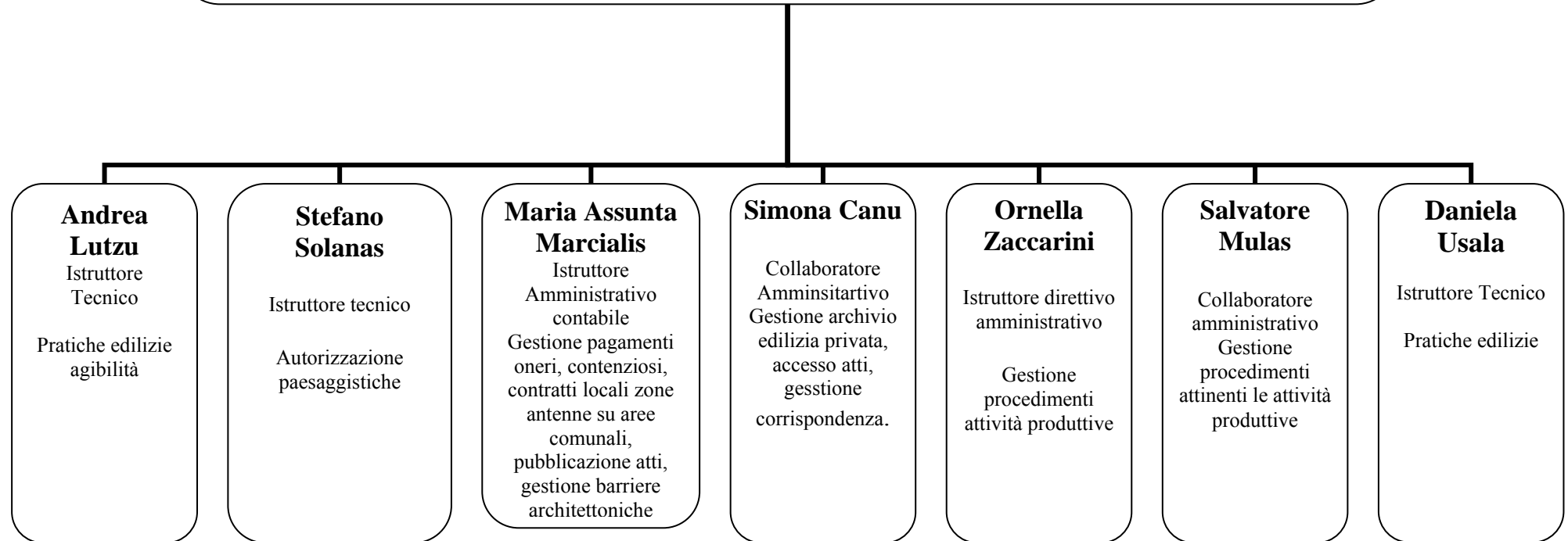
Ass.Soc.Spec. Elisabetta Spano
Responsabile Area Sociale Scolastico Culturale

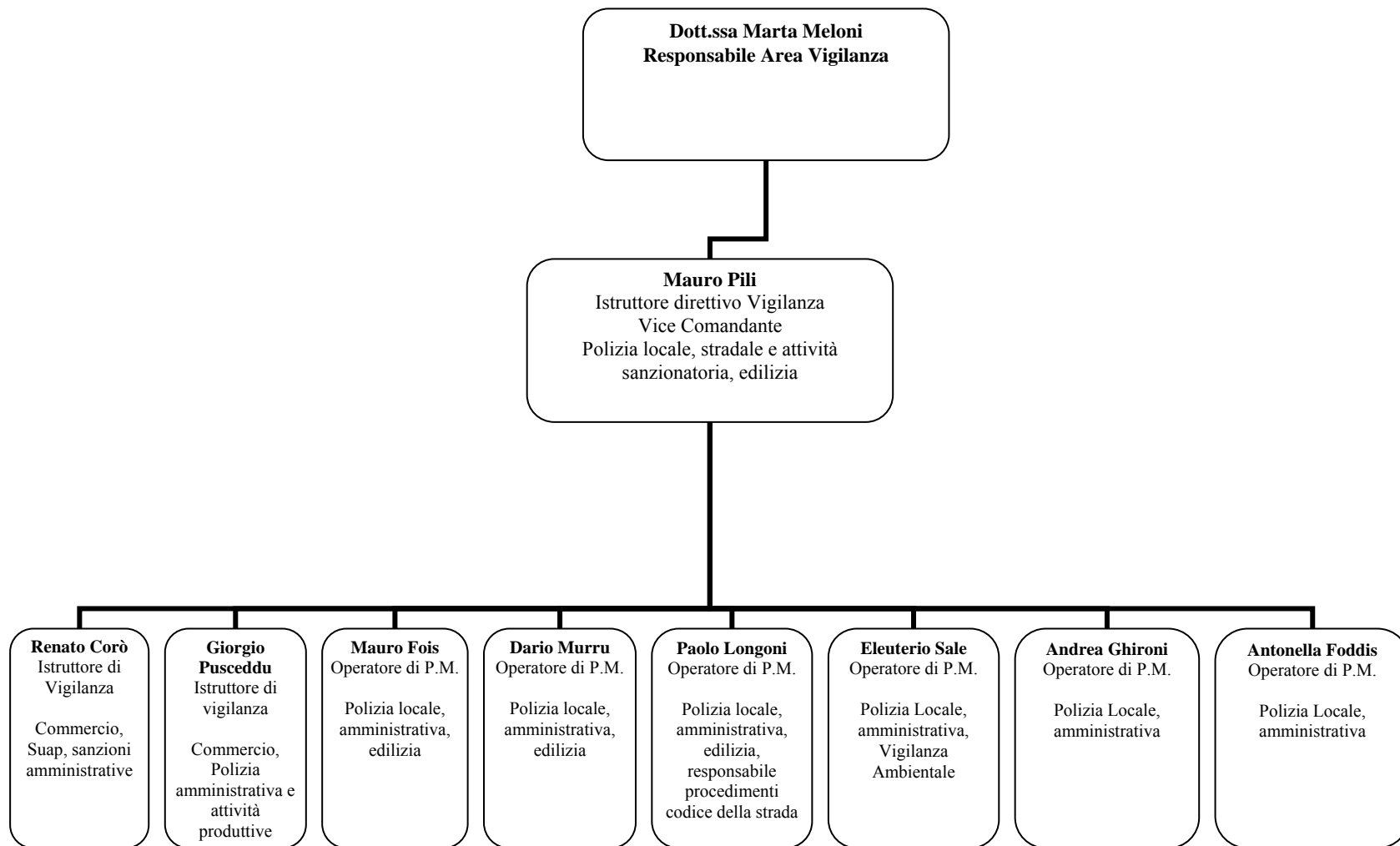
Scolastico e Diritto allo Studio. Culturale e Servizi connessi Politiche
Sociali e Giovanili



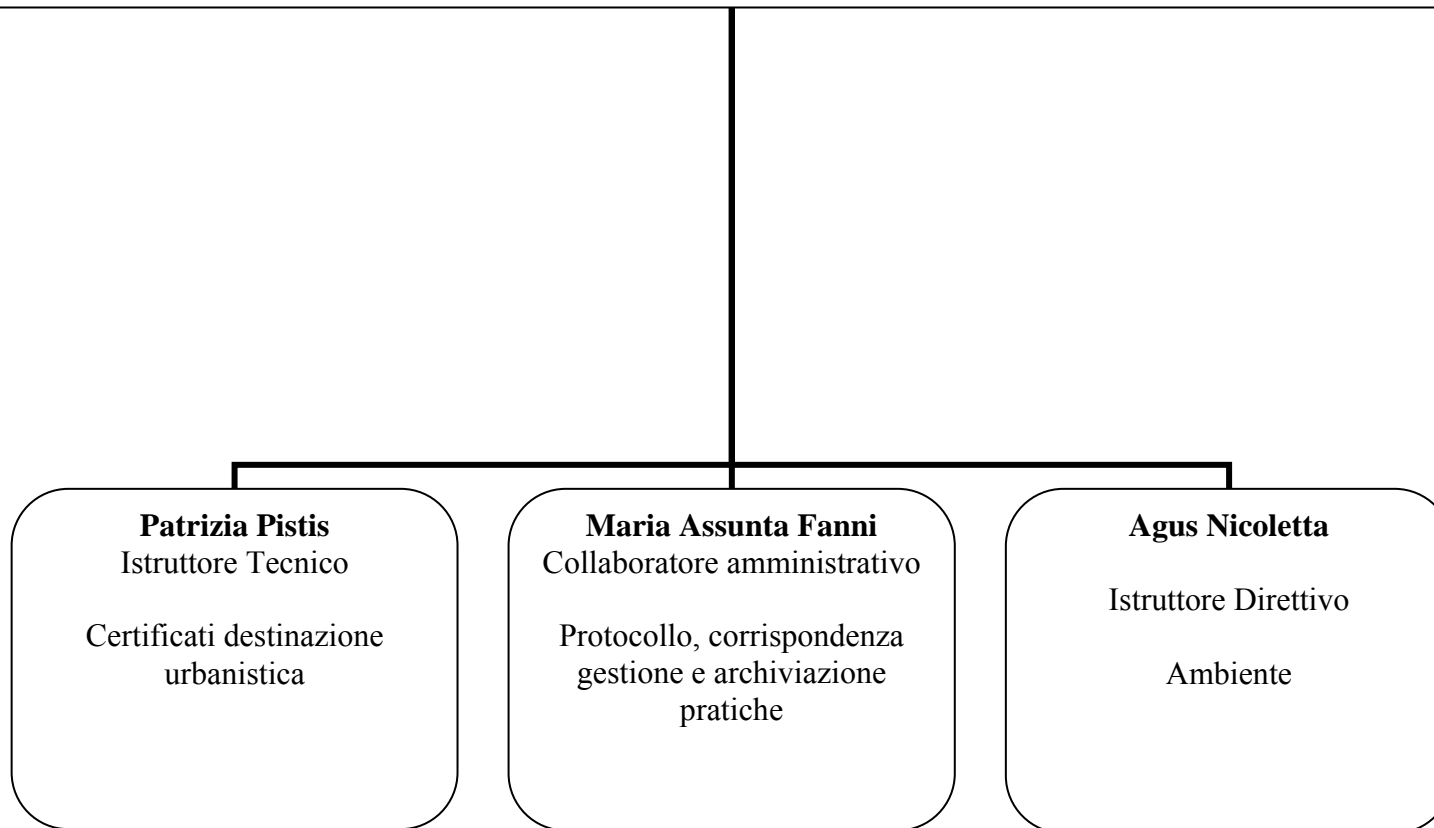
Ing. Bonaria Mura
Responsabile Area Edilizia Privata e SUAP

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





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



Indicatori generali per l'ente

Gli indicatori finanziari degli «indicatori finanziari ed economici generali»

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

Indicatore	Algoritmo di calcolo	Tipologia	significato	2013
Autonomia finanziaria	$\text{Entrate tit. I + III} / \text{Entrate tit. I} + \text{II} + \text{III}$	Indicatore finanziario, di composizione	Questo indice evidenzia la percentuale di incidenza delle entrate proprie dell'ente sul totale delle entrate correnti, segnalando in che misura la capacità di spesa è garantita da entrate derivanti da risorse autonome dell'ente e per differenza da entrate derivanti da trasferimenti erariali e regionali. L'importanza dell'indicatore è evidente: la capacità dell'ente di reperire risorse proprie, senza contare sui trasferimenti del Governo centrale, è essenziale per la possibilità di erogare i propri servizi. Questo indicatore, infatti, è incluso nei parametri di rilevazione delle condizioni di deficiarietà assumendo rilevanza quando inferiore al 40%	
Autonomia impositiva	$\text{Entrate tit. I} / \text{Entrate tit. I} + \text{II} + \text{III}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	Questo indice limita l'indagine sull'autonomia finanziaria esclusivamente a quella impositiva, cioè ha la capacità di prelevare risorse attraverso prelievi coattivi, misura la parte delle entrate correnti di natura tributaria. Un valore superiore al 50% mostra una grande capacità dell'Ente di far fronte alle spese di gestione ordinaria attraverso l'imposizione tributaria.	
Pressione finanziaria	$\text{Titolo I} + \text{II} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	La pressione finanziaria indica il prezzo pagato dai cittadini per usufruire dei servizi forniti. Questo indicatore ha una valenza informativa del tutto limitata: i trasferimenti dello Stato e degli altri enti del settore pubblico non sono direttamente collegati ai prelievi effettuati sulla popolazione. Anzi, i prelievi erariali sono ridistribuiti localmente attraverso un'ottica perequativa: l'indice non può quindi evidenziare la complessiva pressione finanziaria esercitata sulla popolazione di riferimento.	
Pressione tributaria	$\text{Titolo I} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	La pressione tributaria misura l'importo medio di imposizione tributaria per cittadino.	
Intervento erariale	$\text{Trasferimenti correnti statali} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	L'indice misura la somma media per cittadino con la quale lo stato contribuisce alle spese strutturali ed ai servizi pubblici	
Intervento regionale	$\text{Trasferimenti correnti regionali} / \text{Popolazione}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	L'indice misura la somma media per cittadino con la quale la regione contribuisce alle spese strutturali ed ai servizi pubblici.	
Incidenza residui attivi	$\text{Totale residui attivi} / \text{Entrate accertate di competenza}$	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	L'indice esprime il rapporto tra i residui derivati dalla gestione di competenza e il valore complessivo delle operazioni di competenza dell'esercizio e segnalano l'andamento anomalo del monte residui e l'eventuale incapacità di incassare crediti e/o la necessità di una revisione straordinaria dei residui stessi.	
Incidenza residui passivi	$\text{Totale residui passivi} / \text{Spese impegnate di competenza}$	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio	L'indice esprime il rapporto tra i residui derivati dalla gestione di competenza e il valore complessivo delle operazioni di competenza dell'esercizio e segnalano l'andamento anomalo del monte residui e l'eventuale incapacità di pagare debiti e/o la necessità di una revisione straordinaria dei residui stessi.	
Indebitamento locale pro capite	$\text{Debiti residui per mutui e prestiti a medio - lungo termine} / \text{Popolazione}$	Indicatore patrimoniale	L'indicatore evidenzia il debito pro capite per i mutui in ammortamento. La relativizzazione dell'ammontare del debito	

			<i>residuo sulla popolazione di riferimento è essenziale per effettuare confronti spaziali e temporali significativi.</i>	
<i>Velocità riscossione delle entrate proprie</i>	<i>Entrate riscosse tit. I + III / Entrate accertate di competenza tit. I + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	<i>La velocità di riscossione misura la capacità dell'ente di trasformare in liquidità i crediti. Tanto più il valore dell'indice si avvicina all'unità, tanto maggiore è la capacità dell'ente di incassare le proprie entrate.</i>	
<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>	
<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>	
<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>	
<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>	
<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>	
<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>	
<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>	

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>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>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>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>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 opposto alcuna resistenza.</i>	
<i>Spese per il personale (al netto di contributi regionali o altri enti) / Entrate correnti accertate</i>	<i>40% (max. se < 5.000 ab.) ; 39% (max. 5.000-29.999 ab.); 38%</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e</i>	<i>L'indicatore misura la percentuale di</i>	

	<i>(max. > 30.000 ab.)</i>	<i>spese</i>	<i>assorbimento delle entrate correnti da parte delle spese di personale.</i>	
<i>Debito di finanziamento (non assistiti da contribuzioni) / Entrate correnti accertate</i>	<i>150% (max., se risultato gestione > 0); 120% (max., se risultato gestione < 0)</i>	<i>Indicatore misto (patrimoniale e finanziario)</i>	<i>L'indicatore indica l'incidenza del debito sulle entrate correnti del comune</i>	
<i>Debiti fuori bilancio / Entrate correnti accertate</i>	<i>1% (limite massimo, ultimi tre anni)</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</i>	<i>L'indicatore indica la correttezza delle procedure di spesa attivate dal comune.</i>	
<i>Residui passivi rimborsi anticipazione di tesoreria / Entrate correnti accertate</i>	<i>5% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, misto</i>		
<i>Alienazione di beni patrimoniali sommato all'avanzo di amministrazione per provvedimento di salvaguardia art. 193 Tuel / Impegni spesa corrente*</i>	<i>5% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</i>		

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:** **Sindaco Domenico Lerede**
- **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	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse destinate al servizio			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio per lavori pubblici			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo totale del servizio			
	Costo del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato all'area			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

Azione 1

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

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

Risorse attribuite all'ambito: €

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

Risorse attribuite all'attività:

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>			
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>			
	<i>intensità del controllo sulla attività: n° controlli</i>			
	<i>frequenza dei controlli: n° controlli/ 365</i>			
	<i>n. punti luce esistenti</i>			
	<i>Km di strade illuminate</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto interno</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>Spese gestione impianti e manutenzione ordinaria</i>			
	<i>Spese manutenzione straordinaria</i>			
	<i>Spese riqualificazione complessiva tratti di impianti</i>			
	<i>Spese energia elettrica</i>			
	<i>Costo dei fattori produttivi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>Costo unitario complessivo: costo dei fattori produttivi/ Km reti</i>			
	<i>Consumo energetico [Kwh]</i>			
<i>Consumo energetico unitario: costo energia elettrica / Km reti</i>				
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° toali dell'area</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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

Risorse attribuite all'ambito: €

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

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Ultim o quadri mestre 2011	2012	2013
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			
	estensione rete stradale urbana con fondo bitumato o comunque pavimentato(Km) [1]			
	estensione rete stradale urbana con fondo sterrato (Km) [2]			
	estensione rete stradale extraurbana con fondo bitumato o comunque pavimentato (Km) [3]			
	estensione rete stradale extraurbana con fondo sterrato (Km) [4]			
	Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[1]			
	Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[2]			
	Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[3]			
	Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi strade tipo[4]			
	frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi /365			
	interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti			
	distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi /n° km di strade di competenza			
	Costo degli interventi manutentivi			
	costo degli interventi manutentivi/popolazione residente			
	n° incidenti causati dal degrado della viabilità			
	costo a carico dell'ente a seguito di danni recati a persone o cose per incidenti causati degrado della viabilità /popolazione residente			
tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo				
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo del servizio			

	<i>costo del servizio / popolazione residente</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) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

(*) 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: €

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: €

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

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Tutto il 2011	2012	2013
<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>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>Importo oper pubbliche appaltate nell'anno</i>			
	<i>n. di opere pubbliche appaltate nell'anno</i>			
	<i>n. di opere pubbliche collaudate nell'anno</i>			
	<i>Domande presentate per partecipare a bandi di finanziamento</i>			
	<i>Bandi di finanziamento: finanziamenti pervenuti</i>			
<i>Costo</i>	<i>n. addetti</i>			
	<i>Spese del personale</i>			
	<i>Costo totale del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo totale del servizio / popolazione residente</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) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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: €

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: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Ultimo quadrimestre 2011	2012	2013
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			
	n. edifici (ad esclusione scolastici) [1]			
	n. impianti sportivi [2]			
	estensione canali di regimentazione idraulica (Km) [3]			
	intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi edifici [1]			
	intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi impianti sportivi [2]			
	intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi canali [3]			
	frequenza complessiva interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365			
	interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti			
	costo degli interventi manutentivi / popolazione residente			
tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo				
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo totale del servizio			
	costo totale del personale / popolazione residente			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato / n° attività; interventi			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del			

	<i>servizio</i>			
--	-----------------	--	--	--

L'obiettivo viene fissato in un miglioramento standard generale (non individuando specifici indici) sulla base di un confronto temporale (2011 – 2012 – 2013)

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: €

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

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Ultimo quadrime- stre 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>			
	<i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i>			
	<i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi</i>			
	<i>frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i>			
	<i>distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° edifici pubblici</i>			
	<i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i>			
	<i>costo degli interventi manutentivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo degli interventi manutentivi / popolazione scolastica</i>			
	<i>costo nuove strutture / popolazione residente</i>			
	<i>n° incidenti causati dal degrado degli edifici scolastici</i>			
	<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>			
<i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i>				
Costo	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo totale del servizio</i>			
	<i>costo del personale / popolazione residente</i>			
	<i>costo totale del servizio / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato / n° attività; interventi</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

L'obiettivo viene fissato in un miglioramento standard generale (non individuando specifici indici) sulla base di un confronto temporale (2011 – 2012 – 2013)

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 5 B 1 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	2012	2013
Utenza	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate all'area</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale dell'area</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>costo totale dell'area</i>			
	<i>costo totale dell'area / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo totale dell'area / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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 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-IMU)

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	2011	2012	2013
<i>Utenza</i>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>Valore accertamento IMU (ICI)</i>			
	<i>Valore riscossione IMU(ICI)</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate/ valore accertato delle entrate</i>			
	<i>valore delle entrate IMU (ici)/tot. delle entrate (titolo I entrata)</i>			
	<i>valore delle entrate IMU (ici)/popolazione residente</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione/ valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate (titoli I, II, III)</i>			
	<i>valore stimato delle entrate(titoli I, II, III)</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate/ popolazione residente</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate/ tot. Effettivo delle entrate</i>			
	<i>immobili soggetti al pagamento dell'ici/totale degli immobili</i>			
	<i>n° controlli</i>			
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>			
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			

	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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: €

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			
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	valore effettivo delle entrate			
	valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/popolazione residente			
	valore delle entrate /tot. delle entrate			
	valore delle entrate /popolazione residente			
	n° controlli effettuati			
	ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi			
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo del servizio			
	costo del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

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: €

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	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente			
	valore effettivo delle entrate da recupero evasione			
	valore stimato delle entrate da recupero evasione			
	valore effettivo delle entrate da recupero evasione/ valore stimato delle entrate da recupero evasione			
	valore effettivo delle entrate			
	valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/ popolazione residente			
	valore delle entrate / tot. delle entrate			
	valore delle entrate / popolazione residente			
	n° controlli effettuati			
	ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi				
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo del servizio			
	costo del servizio (spese del personale addetto + costo dei consumi)			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			

	<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>			

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

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-Tares)*

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	2011	2012	2013
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>valore accertamento entrate da recupero evasione</i>			
	<i>valore riscossione delle entrate da recupero evasione</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate da recupero evasione/ valore stimato delle entrate da recupero evasione</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate</i>			
	<i>valore stimato delle entrate</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate</i>			
	<i>valore effettivo delle entrate/popolazione residente</i>			
	<i>valore delle entrate /tot. delle entrate</i>			
	<i>valore stimato delle entrate /popolazione residente</i>			
	<i>n° controlli effettuati</i>			
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>			
<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>				
Costo	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)</i>			

	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

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 Orri sulla base degli elenchi di denuncia, trasmessi dalla Guardia di Finanza di Arbatax. *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività 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: €

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	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	n° mandati emessi			
	n° reversali emesse			
	n° impegni registrati			
	n° accertamenti registrati			
	tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso			
	tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo del servizio			
	costo del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° determine rinviate/ totale determine			
	n° determine sospese/ totale determine			

Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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 ambiente

Sindaco Domenico Lerede

Responsabile del Servizio Urbanistica: Ing. Mauro Cerina 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	2012	2013
Utenza	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>Costo Totale dell'area</i>			
	<i>costo totale dell'Area / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo totale dell'Area / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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 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	2012	2013
<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>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>intensità dell'attività informazione: n° utenti serviti</i>			
	<i>tempo medio dedicato agli utenti</i>			
	<i>tempo medio intercorso fra la richiesta di informazione e il suo rilascio</i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del Servizio / n° utenti serviti; informAzione rilasciate</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) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (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: 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	2012	2013
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			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi			
	n° richieste di autorizzazioni, certificati/ n° autorizzazioni, certificati rilasciati			
	n° autorizzazioni, certificati rilasciati/popolazione residente			
	entrate totali da rilascio certificati di DU			
	entrate totali da oneri di urbanizzazione			
Costo	spese del personale del servizio			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	Costo Totale del servizio			
	costo totale del servizio / n° autorizzazioni, certificati			
Processo	costo totale del servizio / popolazione residente			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° ore di lavoro dedicato/ n° certificati			
	n° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio				

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività 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	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente			
	n° fabbricati di proprietà dell'ente			
	valore dei fabbricati di proprietà dell'ente			
	n° fabbricati di proprietà dell'ente alienati/ n° fabbricati di proprietà dell'ente			
	ritorno economico fabbricati dell'ente alienati			
	n° terreni di proprietà dell'ente			
	mq terreni di proprietà dell'ente			
	valore dei terreni di proprietà dell'ente			
	ritorno economico terreni dell'ente alienati			
Costo	spese del personale del servizio			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	Costo Totale del servizio			
	costo totale del servizio / n° autorizzazioni, certificati			
	costo totale del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativ o	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)			

	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

Obiettivo: dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività 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 € _____ per il 2010; € _____ per il 2011; e € _____ per il 2012, pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è mantenere lo standard fissato nel 2012.

Azioni N. 4

Ambito tematico: controllo in materia di igiene ed ambiente

Attività: Monitoraggio e controllo servizio raccolta differenziata dei rifiuti

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

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>Livello di soddisfazione rapporto tra i cittadini soddisfatti dall'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</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 del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>Costo Totale del servizio</i>			
	<i>costo totale del servizio / n° autorizzazioni, certificati</i>			
	<i>costo totale del servizio / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° giorni di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° attività;interventi</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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	2012	2013
<i>Utenza</i>	<i>Livello di soddisfazione rapporto tra i cittadini soddisfatti dall'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	risorse destinate al servizio			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	n° interventi/popolazione residente			
	somme a vario titolo erogate ad utenti (es. assistenza economica; buoni pasto...)			
	somme a vario titolo erogate ad utenti/ popolazione residente			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	tempo medio di evasione delle richieste			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>Costo Totale dell'area</i>			
	<i>costo totale dell'Area / n° autorizzazioni, certificati</i>			
	<i>costo totale dell'Area / popolazione residente</i>			
<i>Processo</i>	n° ore complessive di lavoro dedicato			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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: 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: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	n° contatti/popolazione residente			
	ore di servizio per utente (ore di servizio/nr. utenti effettivi)			
	n° operatori/n° medio utenti			
Costo	n. contatti			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	spese del personale addetto			
	costo totale del servizio			
	costo totale del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività 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 € _____ 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: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	n° volumi disponibili			
	patrimonio librario per abitante (n° volumi disponibili/popolazione residente)			
	n° volumi prestati			
	N° volumi prestati / n° volumi disponibili			
	presenze medie giornaliere (presenze annuali/n° giorni di apertura all'anno)			
	n° medio giornaliero dei prestiti (totale prestiti/gg. di apertura al pubblico)			
	consultazione medie giornaliere (tot. n° consultazione/n° giorni di apertura al pubblico)			
	circolazione del materiale (n° prestiti/tot. volumi)			
	accessibilità del servizio (numero giorni apertura/300)			
	rinnovo patrimonio librario (numero volumi acquisiti nell'anno/totale volumi)			
	indice di prestito: n° dei prestiti annuali / totale della popolazione			
	indice di impatto: % degli iscritti al prestito / totale della popolazione			
indice di fidelizzazione: n° dei prestiti / n° degli iscritti al prestito				
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	Spese del personale addetto/ n° presenze			
	costo totale del servizio			
	costo totale del servizio / n° presenze			
	costo totale del servizio / popolazione residente			
	spesa media per giorno di apertura			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/ n° presenze			
Organizzativo	n° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			

	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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	2012	2013
<i>Utenza</i>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>Quota a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</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 personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo totale del servizio / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo totale del servizio / popolazione residente</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) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	n° utenti/popolazione residente			
	n° utenti potenziali /n° utenti effettivi			
	n° abbandoni/n° medio utenti			
	tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a) / al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12			
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo complessivo del servizio			
	costo complessivo del servizio / popolazione residente			
	costo complessivo del servizio/ n° utenti			
	costo totale del servizio / giorni di trasporto			
	costo totale / km percorsi			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività 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	2012	2013
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			
	n° domande presentate			
	n° domande accolte/n° domande presentate			
	n° domande presentate/popolazione residente			
	n° domande accolte/popolazione residente			
	n° pasti erogati nel corso dell'anno			
	costo totale / utenti del servizio			
	utenti del servizio / posti disponibili			
	tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a) / al 01.01 / n° utenti (a) al 31.12			
	n° abbandoni/n° medio partecipanti			
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo totale del servizio			
	costo totale del servizio / n° interventi			
	costo totale del servizio / popolazione residente			
	entrate totali del servizio / costo totale			
	costo totale / pasti offerti			
	costo complessivo del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta			
Organizzativo	n° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività 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: Sindaco Domenico Lerede/ 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 dell'area:

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate all'Area</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>Risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda (diritti di segreteria, escluse marche da bollo)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate all' area</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste (giorni)</i>			
Costo	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
	<i>spese del personale dell'area</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>Spese lavoro straordinario del personale dell'area</i>			
	<i>costo totale dell'area</i>			
	<i>costo totale dell'area / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
Processo	<i>Costo totale dell'area / popolazione residente</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato all'area</i>			
Organizzativo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al'area /popolazione residente</i>			
	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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- edilizio.

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	intensità dell'attività informazione: n° utenti serviti			
	frequenza interventi informazione: n° utenti serviti /365			
	tempo medio dedicato agli utenti			
	tempo medio intercorso fra la richiesta di informazione e il suo rilascio			
Costo	spese del personale addetto			
	costo totale del servizio			
	costo totale del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato per orario apertura pubblico del personale addetto			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

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

a) Monitoraggio del numero di utenti che richiedono informazioni, del tipo di informazione richiesta e del tempo impiegato, nonché degli altri indicatori non rilevabili nel triennio 2008-2010, al fine di elaborare un efficace sistema di informazione on line.

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	2012	2013
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			
	n° violazioni pervenute da ufficio competente (P.M. o Corpo Forestale)			
	n° ordinanze (provvedimenti emessi in assenza di richiesta di sanatoria)			
	n° provvedimenti emessi (ordinanze) / n° violazioni rilevate da ufficio competente (P.M)/			
	indice di tendenza alla violazione di tipo urbanistico: (n°violazioni rilevate / n. richieste titoli edilizi)			
	entrata media per tipo di sanzione pecuniaria			
	n° richieste concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne			
	n° rilasci concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne			
	n° richieste concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne sospese per carenze documentali, respinte, in itinere in attesa di istruttoria o di pronunciamento altri enti			
	Rapporto rilasci/ richieste concessioni, autorizzazioni edilizie, DLA, comunicazioni opere interne			
	n°comunicazioni pratiche fotovoltaico			
	n°comunicazioni pratiche fotovoltaico con verifica positiva			
	n°comunicazioni pratiche fotovoltaico sospese per mancanza di autorizzazione paesaggistica (necessaria ai sensi della L.R. 21/2011 a partire dal 28/11/2011)			
	Rapporto n°comunicazioni pratiche fotovoltaico con verifica positiva / n°comunicazioni pratiche fotovoltaico			
	n° richieste agibilità			
	n° agibilità rilasciate			
	n° richieste agibilità sospese per carenze documentali, respinte o chiuse nell'anno successivo			
	Rapporto rilasci/ richieste agibilità			
	n° richieste per autorizzazioni paesaggistiche			
	n° autorizzazioni paesaggistiche rilasciate			
	n° richieste autorizzazioni paesaggistiche sospese per carenze documentali, respinte, in attesa di pronunciamento Soprintenza o chiuse nell'anno successivo			
Rapporto rilasci/ richieste autorizzazioni paesaggistiche				

	<i>Entrate totali da oneri concessori</i>			
	<i>Entrate totali da oneri concessori incassati all'atto di emissione del titolo</i>			
	<i>Entrate totali da oneri concessori rateizzate</i>			
	<i>Entrate sanzioni da rilascio sanatorie</i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo totale del servizio</i>			
	<i>costo totale del servizio / popolazione residente</i>			
	<i>costo totale del servizio / n° autorizzazione, certificati</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato per orario apertura pubblico del personale addetto</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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

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

Pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è:

- a) *mantenimento dello standard attuale 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 Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	intensità delle richieste di accesso: n° accessi			
	n° accessi effettuati			
	n° accessi effettuati da autorità giudiziarie			
	Tempo medio per accesso (giorni)			
	Tempo medio per accesso da autorità giudiziaria (giorni)			
	n° richieste di accesso autorizzate / totali richieste di accesso			
	entrate totali da richieste di accesso			
	n° richieste di accesso /popolazione residente			
Costo	spese del personale addetto			
	costo totale del servizio			
	costo totale del servizio / popolazione residente			
	tempi medi di ricerca documentazione (minuti)			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

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

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	2012	2013
Utenza	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse umane assegnate all'attività</i>			
	<i>tempo medio fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>			
	<i>n° richieste presentate</i>			
	<i>n° DUAAP verificati- provvedimenti emessi</i>			
	<i>n° pratiche irricevibili per mancanza requisiti ai sensi di legge</i>			
	<i>n° DUAAP verificati- provvedimenti emessi / 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° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo totale del servizio</i>			
	<i>costo totale del servizio / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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

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 certificazioni 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	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)			
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione			
	n° certificati rilasciati			
	n° certificati rilasciati/n° richieste presentate			
	n° ore di apertura al pubblico			
	fascia oraria di apertura al pubblico			
	n° addetti al servizio			
	n° addetti al servizio di front-office/popolazione			
	tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio			
	tempo medio di risposta ai reclami ricevuti			
	% di addetti con targhetta e cartellino negli orari di apertura al pubblico			
	tempo medio di accesso alla modulistica			
	tempo medio per aggiornamento del Sito Web in caso di modifiche ai procedimenti			
	tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti			
	grado di uniformità degli orari al pubblico del Servizio con gli orari di altri Uffici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti			
	% di rispetto dei tempi definiti nelle singole schede dei servizi			
	disponibilità al ricevimento pubblico su appuntamento SUAP			
tempo medio di rilascio copie su domanda				
Costo	spese del personale addetto			
	costo totale del servizio			
	costo totale del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			

	<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, commercio e attività produttive

Assessore: **Sindaco Domenico Lerede/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	2012	2013
Utenza	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</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>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
	<i>importo complessivo entrate a seguito di contravvenzioni emesse/ popolazione residente</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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: 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	2012	2013
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			
	n° controlli amministrativi effettuati			
	n° violazione rilevate/n° controlli amministrativi			
	indice di tendenza alla violazione: (n° sanzioni/ n° controlli)			
	n° ordinanze ed ingiunzioni emesse			
	tempo medio di emissione delle ordinanze			
	n° verbali contestati/tot. Verbali			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi			
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo totale del servizio			
	costo del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

Obiettivo: *Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività 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 2013: 25 accertamenti; 2014: 25 accertamenti; 2015: 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 Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati: Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	n° di incidenti stradali			
	indice di tendenza alla violazione: (n° sanzioni/ n° controlli)			
	n° controlli di polizia stradale effettuati/dipendenti del servizio			
	n° di incidenti stradali/popolazione residente			
	n° ore di vigilanza stradale/tot. ore di servizio			
	n° verbali			
	km percorsi – pattugliamento/ dipendenti del servizio			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi			
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo del servizio / n° controlli effettuati			
	costo del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi			
Organizzativo	n° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			

	<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>			

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 2013: 12 relazioni; 2014: 12 relazioni; 2015: 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	2012	2013
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			
	n° scuole			
	n° ore di vigilanza nelle scuole/tot. ore di servizio			
	n° ore di vigilanza nelle scuole/tot. Scuole giornaliere			
	n° luoghi di aggregazione sociale			
	n° ore di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale			
	tempo medio di vigilanza nelle scuole			
	tempo medio di vigilanza nei luoghi di aggregazione sociale			
Costo	spese del personale addetto			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	costo del servizio			
	costo del servizio / popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi			
Organizzativo	n ° giorni (ore) teoriche del personale			
	N° giorni (ore) effettive del personale dedicato			
	N° ore di assenza del personale			
	N° ore lavoro straordinario del personale			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare +accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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

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	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>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>intensità del controllo sulla attività: n° controlli</i>			
	<i>n° violazioni rilevate/ n° controlli effettuati</i>			
	<i>n° siti censiti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti solidi urbani e speciali</i>			
	<i>indice di tendenza alla violazione in materia di tutela dell'igiene, salute e dell'ambiente: (n° sanzioni/ n° controlli)</i>			
	<i>entrata media per tipo di contravvenzione</i>			
	<i>entrate da contravvenzione pro capite ai residenti: (tot. entrate da contravv. ai residenti/pop.tot.)</i>			
	<i>n° verbali contestati/tot. Verbali</i>			
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>			
<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi</i>				
Costo	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
	<i>costo di smaltimento dei rifiuti</i>			
	<i>costo di smaltimento dei rifiuti/popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			

	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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

La Performance dell'Area Amministrativa

Assessore agli Affari Generali Sindaco Domenico Lerede

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) Pischedda Maria Grazia

Ufficio Protocollo - Messi – Centralino

Personale addetto:

CAT. B3) D'Agostin Fabio;

CAT. B3) Zoncu Gian Marco

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) Barrui Daniela

CAT. C) Macis Margherita

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. B1) 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	2012	2013
Utenza	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>			
	<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>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			

<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</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) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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 Demografi:

CAT. C) Barrui Daniela

CAT. C) Macis Margherita

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	2012	2013
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			
	n° certificati/popolazione residente e non (circa il 2%)			
	n° passaggi di proprietà beni immobili			
	n° autentiche di sottoscrizioni			
	n° carte d'identità rilasciate			
	n° dichiarazioni sulla dimora abituale			
	n° attestazioni stato civile (di nascita etc)			
	n° dichiarazioni di morte			
	n° copie autenticate			
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione			

	<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>frequenza del servizio a domicilio: n° certificati rilasciati a domicilio/totale dei certificati</i>			
	<i>tempo medio di risposta ai reclami effettuati</i>			
	<i>identificabilità del personale: n° dipendenti dotati di targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico/totale dipendenti</i>			
	<i>tempo medio di aggiornamento del sito a seguito di variazione delle procedure afferenti all'attività</i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
<i>Processo</i>	<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) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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	2012	2013
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			
	n° 3 di tipologie di modelli relativi alle dichiarazione sostitutiva di certificazione consegnati/popolazione residente (autocertif.: eredi per successione, dich. varie)			
	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)			
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione			
	n° ore di apertura al pubblico (rapportato al numero di dichiarazioni dell'anno)			
	fascia oraria di apertura al pubblico			
	n° addetti al servizio			
	n° addetti al servizio di front-office/popolazione			
	tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio			
Costo	spese del personale del servizio			
	Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	costo del servizio			
	costo del servizio			

	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
<i>Processo</i>	<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) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

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	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per la predisposizione del contratto decentrato/ tempo realizzato per la predisposizione del contratto decentrato			
	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			
	tempo dedicato alla gestione delle trattative sindacali			
	personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali			
	costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali			
	costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali/popolazione residente			
	risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche)			

	<i>risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche)/totale risorse (al netto dell'indennità di comparto)</i>			
	<i>risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti</i>			
	<i>risorse accessorie destinate personale (comprese le retribuzioni di posizione e di risultato)/popolazione residente</i>			
	<i>n° ore dedicate a sciopero/agitazione</i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / n° dipendenti)</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

Non è stato fatto il raffronto tra i vari anni essendo analoghi i dati del triennio trattandosi di ore lavorative impiegato, purtroppo solo marginalmente a causa della scarsità del personale ed in particolare nell'anno 2012.

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: Sindaco Domenico Lerede

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. B3) Zoncu Gian Marco

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	2012	2013
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse destinate al servizio (il costo del Responsabile è attribuito in proporzione al t impiegato pari al 75%)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra amministratori soddisfatti del servizio e amministratori non soddisfatti</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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 Utente socialmente deboli Imprenditori Altro Organi istituzionali.

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)</i>			
	<i>% gradimento del servizio (indagine interna)</i>			
	<i>n° addetti al servizio</i>			
	<i>tempo medio di risposta ai reclami ricevuti</i>			
	<i>tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti</i>			
	<i>tempo medio di rilascio copie su domanda</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>Spese personale destinate al servizio/ spese personale ente</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>costo del servizio</i>			
	<i>costo del servizio / popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) teoriche del personale</i>			
	<i>N° giorni (ore) effettive del personale dedicato</i>			
	<i>N° ore di assenza del personale</i>			
	<i>N° ore lavoro straordinario del personale</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>			

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

Obiettivo:

- Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per gli anni 2013, 2014, 2015;*
- 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;*

f) Rilevazione dei tempi medi di attesa.

N.1 Obiettivo di Performance Organizzativa

Azioni

Ambito tematico: Misure atte a garantire l'efficiente comunicazione istituzionale mediante l'attivazione di sistemi informativi volti a offrire un primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalle disposizioni di legge vigenti

Attività: "Amministrazione Trasparente": Garantire l'adempimento degli obblighi in materia di pubblicità, trasparenza, diffusione delle informazioni e l'accessibilità immediata agli atti della Pubblica amministrazione a favore dell'utenza

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Agevolare l'esercizio del diritto di accesso civico dell'utenza mediante la diffusione di tutte le informazioni volte a garantire la piena trasparenza amministrativa

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Personale dipendente dell'Ente

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2013
Utenza	N. sezioni create per il contenimento di tutta la modulistica dei vari servizi	
	N. delibere caricate	
	N. determine caricate	
	N. incarichi autorizzati a personale dipendente resi pubblici	
	N. incarichi affidati all'esterno	
	N. e tipologia di moduli caricati e resi disponibili all'utenza sul sito istituzionale	

Obiettivo: *Provvedere a realizzare il potenziamento della trasparenza amministrativa attraverso un'efficace ed efficiente comunicazione ai cittadini mediante gli aggiornamenti costanti del sito istituzionale con particolare rilevanza e attenzione dedicata alla sezione "trasparenza". In particolare si chiede l'adeguamento del proprio sito istituzionale a quanto specificato nel decreto sulla pubblicità delle informazioni degli Enti (D.lgs 33/2013), onde rendere accessibili e facilmente consultabili tutti gli atti, delibere e ogni altro provvedimento finalizzato a garantire un alto livello di trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità.*

Personale addetto: Tutti

Azioni

Ambito tematico: Misure atte a garantire la prevenzione della corruzione e della legalità mediante e la corretta tenuta e compilazione della modulistica scaturita dall'adozione del piano tesa alla dimostrazione del corretto rispetto del Piano stesso conformemente alle disposizioni di legge vigenti

Attività: Controllo delle materie particolarmente esposte alla corruzione e/o individuazione di nuove rispetto a quelle individuate nel Piano di Prevenzione alla corruzione e alla illegalità

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Lotta alla corruzione e all'illegalità

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Personale dipendente dell'Ente Ente Comune

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2013
Utenza	<i>% copertura attività oggetto di controllo - N. attività gestite: monitorate/ individuate</i>	
	<i>N. attività nuove individuate rispetto a quelle presenti sul Piano</i>	
	<i>N. segnalazioni ricevute per ufficio</i>	
	<i>N. segnalazioni ricevute segnalate al responsabile anticorruzione</i>	
	<i>N. dichiarazioni di trasparenza rilasciate</i>	
	<i>N. dichiarazioni rilasciate sul rispetto dei tempi procedurali</i>	

Obiettivo: Provvedere a garantire la prevenzione della corruzione e della legalità mediante e la corretta tenuta e compilazione della modulistica scaturita dall'adozione del piano tesa alla dimostrazione del corretto rispetto del Piano stesso conformemente alle disposizioni di legge vigenti. Adeguata collaborazione con il Responsabile anticorruzione.

Tutto il Personale

Azioni

Ambito tematico: misure atte ad effettuare la rendicontazione dell'operato dell'Amministrazione nel quinquennio di mandato

Attività: Predisposizione Bilancio di Fine Mandato

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il Comune provvede ad effettuare una rendicontazione illustrativa dell'operato dell'Amministrazione

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Personale dipendente Amministratori

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2013
	<i>N. atti messi a disposizione dall'Area Amministrativa</i>	
	<i>N. atti messi a disposizione dall'Area Socio-Culturale</i>	
	<i>N. atti messi a disposizione dall'Area Gestione del Territorio – Lavori Pubblici</i>	
	<i>N. atti messi a disposizione dall'Area Gestione del Territorio - Urbanistica</i>	
	<i>N. atti messi a disposizione dall'Area Gestione del Territorio – Edilizia privata e SUAP</i>	
	<i>N. atti messi a disposizione dall'Area Vigilanza e Commercio</i>	
	<i>N. atti messi a disposizione dall'Area Finanziaria</i>	

Obiettivo: *L'obiettivo si propone la predisposizioni di atti di ricognizione dell'attività Amministrativo-Politica relativa dal 2010 ad oggi, con aggiornamento costante sino al 2015. Collaborazione con l'organo Politico al fine di rendere agevole la predisposizione in tempo utile del Bilancio di fine Mandato*

Tutto il Personale

Azioni

Ambito tematico: misure atte a garantire il rispetto della normativa sulla trasparenza e gli adempimenti richiesti dall'AVCP

Attività: Appalti

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* *Amministratori*

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2013
	<i>Attivazione sito entro il 30 settembre 2013</i>	
	<i>Caricamento appalti dall'1 dicembre 2012 al 31 agosto 2013 entro il 30 novembre 2013</i>	
	<i>Caricamento appalti dall'1 settembre al 31 dicembre 2013 entro il 31 dicembre 2013</i>	

Obiettivo: *Predisporre la pubblicazione di tutti gli appalti indetti dal 01/12/2012 sino al 31/12/2013.*