

Comune di Riola Sardo

Provincia di Oristano

Piano Performance

e degli obiettivi

2011-13

Adottato con delibera G.C. n. 145 del 8.11.2011

Premessa:

Il presente Piano viene redatto, secondo quanto previsto dall'art. 10, del D. lgs 150/09, al fine di assicurare *"la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance dell'ente."* Il Piano è un documento programmatico triennale, con aggiornamenti annuali, ove 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.*

Il piano è stato redatto mediante la collaborazione della struttura politica e tecnica dell'ente. La struttura politica dell'ente nelle persone del Sindaco Ivo Zoncu, , Domenico Ari Vicesindaco e Assessore ai Servizi ambientali, commercio, artigianato, agricoltura e pesca, Elisa Daga Assessore ai Servizi sociali, sport, turismo, spettacolo, cultura, Martino Pani Assessore ai Servizi bilancio, programmazione, personale, Giancarlo Lochi Assessore ai Servizi lavori pubblici, viabilità, hanno esercitato un ruolo di indirizzo nella predisposizione dello stesso. La struttura tecnica dell'ente nelle persone della sig. ra Mirella De Faveri responsabile dell'area amministrativa, ing. Daniele Mascia responsabile dell'area tecnica, rag. Silvia Casula responsabile dell'area finanziaria, ass. soc. maria Eleonora Marongiu hanno svolto un ruolo operativo nella sua predisposizione.

Il Piano è pubblicato nell'apposita sezione *"Trasparenza"* del sito istituzionale del comune – www.comune.riolasardo.or.it

Il piano, al fine di facilitarne l'accessibilità è redatto in modo da consentire modalità diverse di lettura: una estesa e una di sintesi rappresentata nell'ultima sezione dello stesso.

Guida alla lettura:

Il piano è articolato per sezioni. Una prima sezione riguarda l'ente in generale. In questa sezione il lettore viene reso edotto in merito alla struttura organizzativa dell'ente mediante la pubblicazione del c.d. *organigramma.*

L'organigramma è la rappresentazione grafica della struttura organizzativa dell'ente e le dipendenze gerarchiche. L'organigramma è corredato di un indicatore che rileva la variazione % del personale dipendente negli ultimi 3 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 azioni 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.) – nucleo di valutazione* 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	7
Indicatori generali per l'ente.....	8
Indicatori generali per l'ente.....	9
La Performance del Servizio.....	28
Amministrativo	28
Responsabile: Mirella De Faveri.....	28
Obiettivi di Performance del Servizio	29
DIRITTO ALLO STUDIO	29
Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio	29
Attività: il Comune pubblica gli interventi, istruisce le domande ed eroga i diversi contributi.....	29
Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno e premio all'esercizio del diritto allo studio.....	31
Attività: premiare gli studenti meritevoli mediante erogazione di borse di studio per la frequenza della scuola secondaria di primo e secondo grado ed erogare un premio di studio per i laureandi o laureati da meno di cinque anni, che presentino o abbiano presentato una tesi attinente al Comune di Riola Sardo.	31
Obiettivi di Performance dei Servizi.....	32
Demografici	32
Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi.	34
Attività: Certificati relativi all'anagrafe, stato civile, elettorale, e dati statistici. Autentiche di copie di documenti, autentiche di firme relative a sottoscrizioni, consensi dei genitori all'espatrio. Attestazioni di regolarità di soggiorno per i cittadini dell'unione europea. Rilascio carte d'identità.. Ricezione dichiarazioni di dimora abituale inerenti le pratiche migratorie. Ricezione dichiarazione di morte, di nascita, di riconoscimento figli naturali, di cittadinanza.....	34
Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi.	35
Attività: predisposizione e 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.....	35
Obiettivi di Performance del Servizio	36
Polizia Locale.....	36
Ambito tematico: misure atte a garantire la vigilanza e controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente	38
Attività: accertamenti amministrativi ed indagini preliminari di polizia giudiziaria in materia di tutela dell'igiene, salute e dell'ambiente (abbandono di rifiuti solidi urbani e speciali; controllo per prevenire l'attività illecita di smaltimento di rifiuti; repressione della gestione dei rifiuti senza le prescritte autorizzazioni e licenze).....	38
Segreteria e affari istituzionali	39
Ambito tematico: Garantire un'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 dalla legge	41
Ruolo dell'ente: Garantire l'efficiente comunicazione istituzionale mediante appositi sistemi informativi.....	41
Attività: Garantire l'efficiente comunicazione ai cittadini mediante il Sito internet istituzionale e la gestione dell'albo on line	41
Risorse attribuite all'attività: € _____	41
Obiettivi di Performance del Servizio	42
Servizio Amministrativo – Personale	42
Ambito tematico: misure atte a garantire il decoro degli edifici comunali.....	44
Ruolo dell'ente: il Comune provvede ad assicurare la fruibilità dei servizi nel rispetto dei canoni di igiene	44
Attività: Assicurare la pulizia quotidiana degli uffici comunali e degli spazi di aggregazione sociale.....	44
Risorse attribuite all'attività: € _____	44
La Performance del Servizio.....	45
Ufficio Tecnico	45
Ambito tematico: Costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici.....	47
Attività: Intervento di manutenzione straordinaria scuola elementare di Via Roma	47
Ambito tematico: Misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo.....	48

<i>Attività: Rilascio delle informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio.....</i>	<i>48</i>
<i>Ambito tematico: Misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo.....</i>	<i>49</i>
<i>Ambito tematico: Misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo.....</i>	<i>50</i>
<i>Ambito tematico: Misure atte a garantire la conservazione e il miglioramento della qualità della viabilità extraurbana.....</i>	<i>51</i>
<i>Attività: Manutenzione della viabilità extraurbana (trinciatura delle erbacee e delle siepi adiacenti le strade comunali extraurbane) effettuata con gli operai comunali o ditte esterne.....</i>	<i>51</i>
<i>Azioni.....</i>	<i>52</i>
<i>Ambito tematico: Gestione dei processi amministrativi finalizzati all'appalto di lavori pubblici, forniture e servizi e gestire il processo assicurativo dell'Ente con i conseguenti adempimenti procedurali.....</i>	<i>52</i>
<i>Attività: Indizione delle gare d'appalto con redazione dei bandi, predisposizione lettere di procedura ristretta ed alla conseguente formalizzazione delle procedure di aggiudicazione fino alla redazione del relativo contratto d'appalto. Formalizzazione e gestione dei contratti di alienazione del patrimonio comunale, dei disciplinari di incarico professionale e delle convenzioni sottoscritte tra il Comune ed Enti esterni. Infine garantisce consulenza in materia di contratti ed appalti pubblici.....</i>	<i>52</i>
<i>Ambito tematico: misure in materia di tutela dell'ambiente.....</i>	<i>53</i>
<i>Attività: servizio di monitoraggio del Rio Mar'e Foghe con rimozione delle piante infestanti (c.d. giacinto d'acqua).....</i>	<i>53</i>
<i>Ambito tematico: misure atte a garantire la conservazione e il miglioramento della qualità e della fruibilità del verde urbano.....</i>	<i>54</i>
<i>Attività: manutenzione del verde urbano (sfalcio completo delle erbe dei prati nelle aree a verde, nei giardini pubblici, nelle aree adiacenti le strade comunali, nelle aiuole spartitraffico; potatura delle siepi; sfrondamento degli alberi; messa a dimora di fiori e arbusti di vario genere nei giardini; raccolta delle foglie nei giardini pubblici e sulla viabilità comunale) con personale dipendente, dei cantieri o tramite appalto affidato a ditta esterna.....</i>	<i>54</i>
<i>La Performance del.....</i>	<i>55</i>
<i>Segretario comunale.....</i>	<i>55</i>
<i>Ambito tematico: coordinamento dei responsabili d'area.....</i>	<i>57</i>
<i>Ambito tematico: assistenza agli organi.....</i>	<i>58</i>
<i>Ambito tematico: partecipazione alle riunioni di G.C. e C.C.....</i>	<i>59</i>
<i>Ambito tematico: rogito di contratti e scritture private autenticate.....</i>	<i>60</i>

obiettivi di performance organizzativa

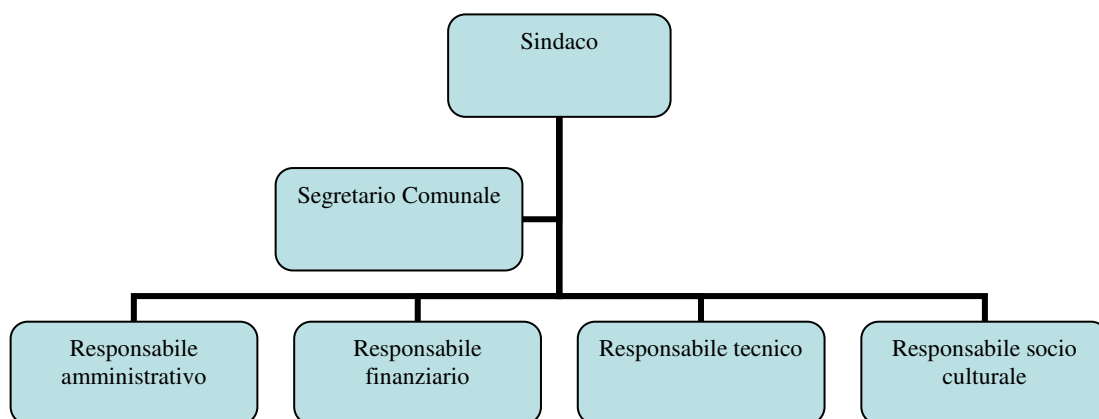
Ambito tematico: Garantire maggiore efficacia, efficienza ed economicità dei servizi resi all'utenza

Attività: Uniformazione di tutta la modulistica inerente il proprio servizio, trasmissione della stessa al servizio incaricato della pubblicazione, monitoraggio e continuo aggiornamento della stessa.....

Ambito tematico: Misure atte a garantire la trasparenza e la rendicontazione ai cittadini nella Pubblica Amministrazione secondo i criteri disposti dalla normativa vigente in materia di Performance

Attività: Predisposizione del Piano delle Performance dell'Ente.....

Organigramma dell'ente



Variazione % personale dell'ente a tempo indeterminato/ popolazione residente negli ultimi 3 anni al 31.12

	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011
<i>Nr. Abitanti</i>	2.144	2.163	
<i>Nr. Dipendenti</i>	14	14	
<i>Rapporto abitanti \ dipendenti</i>	153,14	154,50	

commento _____

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

<i>Indicatore</i>	<i>Algoritmo di calcolo</i>	<i>Tipologia</i>	<i>significato</i>	<i>Dato</i>
<i>Autonomia finanziaria</i>	<i>Entrate tit. I + III / Entrate tit. I + II + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione</i>		
<i>Autonomia impositiva</i>	<i>Entrate tit. I / Entrate tit. I + II + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione delle entrate</i>		
<i>Pressione finanziaria</i>	<i>Titolo I + II / Popolazione</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione delle entrate</i>		
<i>Pressione tributaria</i>	<i>Titolo I / Popolazione</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione delle entrate</i>		
<i>Intervento erariale</i>	<i>Trasferimenti correnti statali / Popolazione</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione delle entrate</i>		
<i>Intervento regionale</i>	<i>Trasferimenti correnti regionali / Popolazione</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione delle entrate</i>		
<i>Incidenza residui attivi</i>	<i>Totale residui attivi / Entrate accertate di competenza</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>		
<i>Incidenza residui passivi</i>	<i>Totale residui passivi / Spese impegnate di competenza</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>		
<i>Indebitamento locale pro capite</i>	<i>Debiti residui per mutui e prestiti a medio - lungo termine / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</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>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>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>Redditività del patrimonio</i>	<i>Entrate patrimoniali / Valore a bilancio del patrimonio disponibile</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>		
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni del patrimonio indisponibile / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>		
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni del patrimonio disponibile / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>		
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni demaniali / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>		
<i>Rapporto dipendenti / popolazione</i>	<i>Dipendenti / Popolazione</i>	<i>(non è un indicatore contabile)</i>		
<i>Indicatore</i>	<i>Algoritmo di calcolo</i>	<i>Tipologia</i>	<i>significato</i>	<i>Dato</i>
<i>Autonomia finanziaria</i>	<i>Entrate tit. I + III / Entrate tit. I + II + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione</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>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>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>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>Procedimenti di esecuzione forzata / Spese correnti impegnate</i>	<i>0,5% (limite massimo)</i>	<i>Indicatore finanziario, di composizione delle spese</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% (max. > 30.000 ab.)</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</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>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>Residui passivi rimborsi anticipazioni 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>		

Obiettivi di Performance dei Servizi Sportivi

Assessore di riferimento: Daga Elisa

Responsabile del Servizio: **Marongiu Maria Eleonora**

Titolare di P.O. Cat. D

Collaboratore nel procedimento: **Piras Beatrice** Cat. C

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	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)			
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
	ammontare contributi concessi ad associazioni/popolazione residente			

	ammontare contributi concessi per sostegno al diritto allo studio/popolazione residente			
	ammontare contributi concessi per sostegno al diritto allo studio/studenti residenti			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)]/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1 / costo dei fattori produttivi nel tempo t1)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

Ambito tematico: **manifestazioni culturali, attività convegnistiche ed espositive, nei settori della comunicazione (teatro, cinema, musica, danza, arti visive, informazione, promozione espositiva – fieristica, convegnistica, sport)**

Ruolo dell'ente: **Il Comune provvede all'erogazione di contributi alle associazioni sportive per la realizzazione di manifestazioni**

Attività: **contributi ad associazioni sportive**

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° associazioni sportive presenti nel territorio			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	risorse assegnate all'attività/beneficiari			
	n° impianti sportivi			
	n° associazioni sportive iscritti / impianti sportivi			

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

*Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività **“contributi ad associazioni sportive”**, da parte del Servizio Sport nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale.*

Obiettivi di Performance dei Servizi

Culturali e Turistici

Assessore di riferimento: **Daga Elisa**

Responsabile del Servizio: **Marongiu Maria Eleonora**

Titolare di P.O. Cat. D

Collaboratore nel procedimento: **Piras Beatrice** Cat. C

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	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)			
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
	ammontare contributi concessi ad associazioni/popolazione residente			
	ammontare contributi concessi per sostegno al diritto allo studio/popolazione residente			

	ammontare contributi concessi per sostegno al diritto allo studio/studenti residenti			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) – (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n °giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

Ambito tematico: manifestazioni culturali, attività convegnistiche ed espositive, nei settori della comunicazione (teatro, cinema, musica, danza, arti visive, informazione, promozione espositiva – fieristica, convegnistica, sport)

Ruolo dell'ente: **Il Comune provvede all'effettuazione di manifestazioni culturali attraverso la collaborazione di associazioni, Enti e gruppi spontanei.**

Attività: **manifestazioni culturali**

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° manifestazioni culturali			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	risorse assegnate alla manifestazione/popolazione residente			
	n° associazioni culturali/ n° manifestazioni culturali			
	n° associazioni culturali /risorse assegnate			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività "manifestazioni culturali", da parte del Servizio Culturale nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale.

Obiettivi di Performance

del Servizio Sociale

Assessore di riferimento: **Daga Elisa**

Responsabile del Servizio: **Marongiu Maria Eleonora**

Titolare di P.O. Cat. D

Collaboratore nel procedimento: **Beatrice Piras**

Cat. C

Scopo del servizio: **Promozione dell'agio 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	Anno	Anno	Anno
Utenza	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 (n° totale di reclami scritti pervenuti/ totale utenti)			
	tempo medio di evasione delle richieste			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n °giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

Ambito tematico: **misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento;**

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede all'istruttoria delle domande, alla raccolta e all'assegnazione di contributi integrativi del canone d'affitto ai nuclei familiari disagiati: "Canoni di Locazione" – "Povertà estreme Linea d'intervento 2" – " Legge 431/98 (fondo nazionale sostegno accesso alle abitazioni in locazione).**

Attività: **interventi a sostegno della locazione;**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° domande presentate/popolazione residente			
	n° domande accolte/popolazione residente			
	importo complessivo erogato/n°beneficiari			
	importo complessivo erogato/popolazione residente			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/e l'intervento			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività "interventi a sostegno della locazione", da parte del Servizio Sociale nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale.

Azioni

Ambito tematico: **misure per favorire la vita autonoma e la permanenza a domicilio di persone totalmente dipendenti o incapaci di compiere gli atti propri della vita quotidiana;**

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede alla realizzazione di servizi formativi ed informativi di sostegno alla familiarità, anche attraverso la promozione del mutuo aiuto tra le famiglie: " Fondo per la non autosufficienza " (Ritornare a casa ed Interventi immediati)**

Attività: **Valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari;**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° interventi realizzati/popolazione residente			
	n° interventi realizzati/ n° interventi programmati			
	n° nuclei familiari oggetto di intervento/totale n° familiari			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e l'intervento			

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

*Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard **dell'attività "valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari"**, da parte del Servizio Sociale nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto "Valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari" per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale.*

Azioni

Ambito tematico: **misure per favorire creazione di momenti di socializzazione intergenerazionale attraverso laboratori, ludoteca ecc.;**

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede alla realizzazione di servizi di socializzazione rivolti a diverse fasce d'età.**

Attività: **apertura ludoteca comunale**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° utenti per fascia d'età interessata (es. minori, adolescenti)			
	n. utenti per fascia d'età interessata \ numero residenti per fascia d'età			
	n. giorni di attività della ludoteca / 365 (o periodo inferiore)			

L'obiettivo è l'acquisto degli arredi e l'attivazione del servizio in un nuovo locale comunale entro il termine del corrente anno.

Obiettivo per il triennio è l'inserimento dei dati di rilevazione.

Piano delle performance

Triennio 2011 - 2013

La Performance del Servizio Finanziario

Responsabile: Rag. Silvia Casula

Personale dipendente assegnato al servizio:

n. 1 collaboratore cat. B – **Gabriella Stagno (part time, per 18 ore settimanali)**

Assessore di riferimento: Martino Pani

Responsabile del Servizio: Rag. Silvia Casula *Categoria D* *Titolare di Posizione Organizzativa* ■

Responsabile del procedimento: Gabriella Stagno *Categoria B*

Scopo del servizio: *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	Anno	Anno	Anno
	<i>risorse destinate al servizio</i>			

Utenza	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio nel tempo t₁) / risorse destinate al servizio nel tempo t₁)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁) / risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₂ - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₁) / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₁)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t₂ - n° richieste nel tempo t₁) / n° richieste nel tempo t₁)</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₂ - livello complessivo di soddisfazione t₁) / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₁)</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t₂) - (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t₁)] / (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t₁)</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t₂ - costo dei fattori produttivi nel tempo t₁) / costo dei fattori produttivi nel tempo t₁)</i>			
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) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t₂ - personale dipendente del servizio nel tempo t₁) / personale dipendente del servizio nel tempo t₁)</i>			
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t₂ - assenza del personale nel tempo t₁) / assenza del personale nel tempo t₁)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

Obiettivi di Performance del servizio programmazione e bilancio

Azioni

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

Ruolo dell'ente: Il comune provvede all'elaborazione dei documenti di programmazione finanziaria al fine di consentire l'utilizzo ottimale delle risorse a disposizione da parte dei servizi rivolti all'utenza

Attività: elaborazione e gestione del bilancio annuale di previsione, del bilancio pluriennale e gli allegati obbligatori per legge nel rispetto delle tempistiche disposte dall'ente

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività: presentazione dello schema a cura del servizio finanziario.</i>			
	<i>tempo medio intercorso fra la richiesta di proposta (a cura del servizio finanziario) e la presentazione delle proposte a cura dei diversi settori ai fini della formazione del bilancio di previsione per ogni singolo servizio e dei documenti di programmazione allegati</i>			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività elaborazione e gestione del bilancio annuale di previsione, del bilancio pluriennale e gli allegati obbligatori per legge nel rispetto delle tempistiche disposte dall'ente da parte del servizio finanziario risulta in linea con le attese dell'ente. Pertanto l'obiettivo per il 2011 è il mantenimento dello standard attuale con la presentazione dello schema tecnico entro il 31/12/2011.

Obiettivi di Performance del servizio gestione delle entrate

Azioni

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

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

Attività: gestione delle fasi delle entrate - **P'accertamento** - (l'accertamento costituisce la prima fase di gestione dell'Ente con la quale, in base ad idonea documentazione viene verificato il motivo del credito e l'esistenza di un idoneo titolo giuridico, individuato il debitore, quantificata la somma da incassare e fissata la relativa scadenza). **La riscossione** (costituisce la seconda fase della procedura di entrata e consiste nell'introito da parte del tesoriere o di altri eventuali incaricati della riscossione delle somme dovute all'ente). **Il versamento** (costituisce l'ultima fase della procedura di entrata e consiste nel trasferimento delle somme riscosse nelle casse dell'Ente. Gli incaricati della riscossione, interni ed esterni, versano al tesoriere le somme riscosse nei termini e nei modi fissati dalle disposizioni vigenti e da eventuali accordi convenzionali).

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
<i>UtENZA</i>	<i>n° reversali emesse</i>			
	<i>n° accertamenti registrati</i>			
	<i>tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso</i>			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività elaborazione e gestione del bilancio annuale di previsione, del bilancio pluriennale e gli allegati obbligatori per legge nel rispetto delle tempistiche disposte dall'ente da parte del servizio finanziario risulta in linea con le attese dell'ente. Pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale.

Obiettivi di Performance del servizio gestione delle spese

Azioni

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

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

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

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° mandati emessi			
	n° impegni registrati			
	tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento			
	tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione del provvedimento di liquidazione al mandato di pagamento			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività elaborazione e gestione del bilancio annuale di previsione, del bilancio pluriennale e gli allegati obbligatori per legge nel rispetto delle tempistiche disposte dall'ente da parte del servizio finanziario risulta in linea con le attese dell'ente. Pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale.

Obiettivi di Performance del Servizio

Tributi

Assessore di riferimento: MARTINO PANI

Responsabile del Servizio: Rag SILVIA CASULA

Titolare di P.O. Cat. D

Collaboratore: GABRIELLA STAGNO

Cat. B

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	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/popolazione residente			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)			
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			

Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) – (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)]/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n °giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1) / (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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				

Azioni

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

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

Attività: **gestione diretta riscossione ICI e TARSU**

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	valore effettivo delle entrate			
	valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/popolazione residente			
	immobili soggetti al pagamento dell'ici/totale degli immobili			
	N° utenti TARSU			
	n° controlli			
	Importo compenso agio riscossione			

Obiettivo di nuova istituzione: gestione diretta TARSU .

L'obiettivo ha il fine di conseguire un risparmio per l'ente attraverso la predisposizione degli atti e conseguente attivazione della gestione diretta della TARSU entro il 31.12.2011

La Performance del Servizio

Amministrativo

Responsabile: Mirella De Faveri

Personale dipendente assegnato al servizio:

n. 1 istruttore amministrativo cat. C – servizi demografici Sig.ra Corona Monica

n. 1 istruttore di vigilanza cat. C – sig. Salvatore Zizula

n. 1 collaboratore amministrativo cat. B (part-time)– sig.ra Gabriella Stagno

n. 1 collaboratore amministrativo servizi demografici cat. B – sig. Augusto Cadeddu

n. 1 collaboratore amministrativo cat. B – sig.ra Salvatorina Putzolu

n.1 operatore servizi amministrativi cat. A – sig.ra Angelica Vargiu

Obiettivi di Performance del Servizio

DIRITTO ALLO STUDIO

Assessore di riferimento:

Responsabile del Servizio: Mirella De Faveri

Titolare di P.O. Cat. D



Collaboratrice: Putzolu Salvatorina

cat.B



Collaboratrice: Stagno Gabriella

cat.B

Azioni

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

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede all'istruttoria delle domande e al pagamento dei seguenti contributi:**

- acquisto dei libri di testo agli studenti delle scuole secondarie di 1° e 2° grado;
- spese di trasporto degli studenti pendolari della scuola primaria e secondaria di 1° grado
- borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione
- rimborso spese viaggio agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado

Attività: **il Comune pubblicizza gli interventi, istruisce le domande ed eroga i diversi contributi.**

Risorse attribuite all'attività: **€ 26.300,00**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° domande presentate/ n° beneficiari acquisto dei libri di testo agli studenti delle scuole secondarie di 1° e 2° grado			
	n° domande accolte/n° domande presentate acquisto dei libri di testo agli studenti delle scuole secondarie di 1° e 2° grado			
	importo complessivo erogato/popolazione residente acquisto dei libri di testo agli studenti delle scuole secondarie di 1° e 2° grado			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta acquisto dei libri di testo agli studenti delle scuole secondarie di 1° e 2° grado			
	n° domande presentate/ n° beneficiari spese di trasporto degli studenti pendolari della scuola primaria e secondaria di 1°			

grado			
n° domande accolte/n° domande presentate spese di trasporto degli studenti pendolari della scuola primaria e secondaria di 1° grado			
importo complessivo erogato/popolazione residente spese di trasporto degli studenti pendolari della scuola primaria e secondaria di 1° grado			
n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta spese di trasporto degli studenti pendolari della scuola primaria e secondaria di 1° grado			
n° domande presentate/ n° beneficiari borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione			
n° domande accolte/n° domande presentate borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione			
importo complessivo erogato/popolazione residente borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione			
n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione			
n° domande presentate/ n° beneficiari rimborso spese viaggio agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado			
n° domande accolte/n° domande presentate rimborso spese viaggio agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado			
importo complessivo erogato/popolazione residente rimborso spese viaggio agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado			
n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta rimborso spese viaggio agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività "erogazione contributi diritto allo studio", da parte del Servizio Istruzione nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale.

Azioni

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

Ruolo dell'ente:

- erogazione borse di studio per merito per scuola secondaria di primo e secondo grado;
- premi per tesi su Riola Sardo

Attività: **premiare gli studenti meritevoli mediante erogazione di borse di studio per la frequenza della scuola secondaria di primo e secondo grado ed erogare un premio di studio per i laureandi o laureati da meno di cinque anni, che presentino o abbiano presentato una tesi attinente al Comune di Riola Sardo.**

Risorse attribuite all'attività: € 17.000,00

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	risorse assegnate all'attività/popolazione residente <i>borse di studio</i>			
	n° domande accolte/n° domande presentate <i>borse di studio</i>			
	n° domande presentate/popolazione residente <i>borse di studio</i>			
	n° domande accolte/popolazione residente <i>borse di studio</i>			
	importo complessivo erogato/popolazione residente <i>borse di studio</i>			
	importo complessivo erogato/beneficiari <i>borse di studio</i>			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta <i>borse di studio</i>			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente premio per tesi			
	n° domande accolte/n° domande presentate premio per tesi			
	n° domande presentate/popolazione residente premio per tesi			
	n° domande accolte/popolazione residente premio per tesi			
	importo complessivo erogato/popolazione residente premio per tesi			
	importo complessivo erogato/beneficiari premio per tesi			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta premio per tesi			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività "borse di studio", da parte del Servizio Istruzione nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale. L'attività "premio per tesi" è stata istituita nell'anno 2010, pertanto il confronto temporale è ridotto agli anni 2010 e 2011.

Obiettivi di Performance dei Servizi

Demografici

Sindaco/Assessore di riferimento:

Responsabile del Servizio: **Mirella De Faveri** Cat. D Titolare di P.O. ■

Responsabili di Procedimento: **Corona Monica** Cat. C ■

Collaboratore: **Augusto Cadeddu** Cat. B ■

Scopo del servizio: **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 del servizio:

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/popolazione residente			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)			

	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) – (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n °giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

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

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**

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

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti (n. reclami scritti presentati/popolazione residente)			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	n° certificati/popolazione residente e non			
	n° atti di nascita/popolazione residente			
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione delle certificazioni	immediato	immediato	
	n° ore di apertura al pubblico			
	n° addetti al servizio	2	2	
Organizzativo	n° addetti al servizio di front-office/popolazione			
	formazione professionale delle risorse umane			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività "certificazione dell'ufficio anagrafe e di Stato Civile", da parte del Servizio Demografico, nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale.

Azioni

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

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**

Attività: **predisposizione e 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'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
<i>UtENZA</i>	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)			
	n° di tipologie di modelli relativi alle dichiarazioni sostitutive di certificazione consegnati/popolazione residente			
	n° di tipologie di modelli relativi alle dichiarazioni sostitutive di atti notori consegnati/popolazione residente			
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione			
	n° ore di apertura al pubblico			
	fascia oraria di apertura al pubblico			
	n° addetti al servizio			
	n° addetti al servizio di front-office/popolazione			
<i>Processo</i>	tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio			
	n° ore di lavoro dedicato			
<i>Organizzativo</i>	n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n° giorni (ore) del mese di riferimento			

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

Obiettivo: **Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività " modelli di dichiarazione sostitutiva di certificazione, di certificati sostitutivi di atti notori", da parte del Servizio Demografico, nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale.**

Obiettivi di Performance del Servizio

Polizia Locale

Sindaco/Assessore di riferimento:

Responsabile del Servizio: **Mirella De Faveri** Cat. D Titolare di P.O. ■

Responsabile di Procedimento: **Zinzula Salvatore** Cat. C ■

Scopo del servizio: **migliorare la sicurezza e vivibilità del comune attraverso azioni finalizzate a garantire una civile convivenza e al contrasto dei fenomeni di disturbo o disordine urbano e dei fenomeni di inciviltà**

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t_2 - risorse destinate al servizio nel tempo t_1 / risorse destinate al servizio nel tempo t_1)			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t_2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t_1 / risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t_1)			
	risorse destinate al servizio/popolazione residente			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t_2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t_1 / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t_1)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t_2 - n° richieste nel tempo t_1 / n° richieste nel tempo t_1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello			

	complessivo di soddisfazione nel tempo t_2 - livello complessivo di soddisfazione t_1 / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t_1)			
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
	importo complessivo entrate a seguito di contravvenzioni emesse/popolazione residente			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t_2) - (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t_1)]/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t_1)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t_2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t_1 / costo dei fattori produttivi nel tempo t_1)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t_2 - personale dipendente del servizio nel tempo t_1 / personale dipendente del servizio nel tempo t_1)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t_2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t_1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t_1)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t_2 - assenza del personale nel tempo t_1 / assenza del personale nel tempo t_1)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: €

Ruolo dell'ente: **il comune provvede ad esercitare azioni di controllo e vigilanza sul territorio finalizzate alla 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 autorizzazioni e licenze)**

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° siti censiti utilizzati per l'abbandono dei rifiuti solidi urbani e speciali			
costo				
	n° controlli discariche			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	Rapporto n° ore di lavoro dedicato/n.ore lavoro complessivo			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività controllo e vigilanza sul territorio finalizzato alla tutela dell'ambiente da parte del servizio di vigilanza è in linea con le attese dell'Ente. Pertanto gli obiettivi che si ricercano sono:

- a) mantenere il numero dei controlli annui;
- b) censire il numero dei siti abusivi;
- c) dedicare all'attività almeno 70 ore;

Obiettivi di Performance del Servizio

Segreteria e affari istituzionali

Sindaco/Assessore di riferimento:

Responsabile del Servizio: **Mirella De Faveri** Cat. D Titolare di P.O. ■

Responsabile di Procedimento: **Zinzula Salvatore** Cat. C ■

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	Anno	Anno	Anno
Utenza	Risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 – risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)			
	Risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)			
	Risorse destinate al servizio/popolazione residente			
	Tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra amministratori soddisfatti del servizio e amministratori non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)			
	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			

Costo	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) – (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)]/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

Ambito tematico: **Garantire un'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 dalla legge**

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: **Garantire l'efficiente comunicazione istituzionale mediante appositi sistemi informativi**

Attività: **Garantire l'efficiente comunicazione ai cittadini mediante il Sito internet istituzionale e la gestione dell'albo on line**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	N. notizie pubblicate nell'anno			
	N. accessi al Sito			
	N. atti pubblicati all'albo on line			
	N. atti pubblicati all'albo cartaceo			
	Atti amm.vi dell'ente.			
	N. atti prodotti/ N. copie atti prodotte			
Costo				

L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (2009 – 2010 – 2011) per il sito internet istituzionale e solo per il 2011 per l'albo on line in quanto istituito dal 01.01.2011.

Obiettivo: Dall'esame dei dati emerge che lo standard dell'attività "**comunicazione istituzionale**" da parte del servizio segreteria, nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'Ente ma comunque migliorabile. Pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è il miglioramento dello standard attuale.

Obiettivi di Performance del Servizio

Servizio Amministrativo – Personale

Sindaco/Assessore di riferimento:

Responsabile del Servizio: **Mirella De Faveri** Cat. D Titolare di P.O. ■

Collaboratore **Vargiu Angelica** Cat. A ■

Scopo del servizio: **garantire al cittadino il godimento di servizi comunali efficienti ed efficaci anche dal punto di vista del decoro e della pulizia.**

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/popolazione residente			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t2 - n° richieste nel tempo t1/ n° richieste nel tempo t1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)			

	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [[spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2) – (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)]/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n °giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t1)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

Ambito tematico: **misure atte a garantire il decoro degli edifici comunali.**

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: **il Comune provvede ad assicurare la fruibilità dei servizi nel rispetto dei canoni di igiene**

Attività: **Assicurare la pulizia quotidiana degli uffici comunali e degli spazi di aggregazione sociale.**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	N. strutture da pulire			
	N. stanze e spazi comuni			
	N. ore settimanali minime richieste per l'espletamento dell'attività/totale ore settimanali			
Processo	n. giorni assenza personale addetto			
	n. giorni personale addetto/totale giorni lavoro annuo			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati dell'ultimo biennio emerge la necessità di un miglioramento della qualità delle attività inerenti il "**decoro degli uffici comunali**" da parte dell'addetta incaricata, pertanto l'obiettivo è per il prossimo triennio è il miglioramento dello standard attuale attraverso l'incremento delle attività secondo le disposizioni imposte dal Responsabile del Servizio.

La Performance del Servizio

Ufficio Tecnico

Sindaco: prof. Ivo Zoncu

Assessore: arch. Giancarlo Lochi

Responsabile del Servizio: ing. Daniele Mascia Dirigente Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D C B A

n.b. il dipendente della cat. D ha un rapporto di lavoro part time di 18 ore settimanali

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.

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t_2 - risorse destinate al servizio nel tempo t_1 / risorse destinate al servizio nel tempo t_1)			
	risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t_2 - risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t_1 / risorse destinate al servizio/totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t_1)			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t_2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t_1 / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t_1)			
	n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t_2 - n° richieste nel tempo t_1 / n° richieste nel tempo t_1)			

	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t ₂ -livello complessivo di soddisfazione t ₁ / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t ₁)			
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t ₂) - (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t ₁)]/(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t ₁)			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t ₂ -costo dei fattori produttivi nel tempo t ₁ / costo dei fattori produttivi nel tempo t ₁)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
	Tempo medio intercorso tra concessione/assegnazione finanziamento appalto dell'opera			
	Tempo medio intercorso tra opportunità di richiesta acconti ed effettiva richiesta			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t ₂ - personale dipendente del servizio nel tempo t ₁ / personale dipendente del servizio nel tempo t ₁)			
	variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t ₂)-(personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t ₁)/(personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t ₁)			
	variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t ₂ -assenza del personale nel tempo t ₁ / assenza del personale nel tempo t ₁)			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365			
	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			

Azioni

Ambito tematico: Costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici

Risorse attribuite all'ambito: □ _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede alla progettazione e a tutte le attività ad essa connesse nella realizzazione degli immobili comunali e delle opere pubbliche previste nel piano delle opere pubbliche.

Attività: Intervento di manutenzione straordinaria scuola elementare di Via Roma

Risorse attribuite all'attività: □ _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	Rispetto della tempistica			
	Risorse impiegate			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			

Obiettivo: Obiettivo dell'Amministrazione è effettuare il necessario intervento di manutenzione straordinaria della scuola elementare di Via Roma. Pertanto entro la fine dell'anno il responsabile dovrà individuare il tecnico incaricato della progettazione e d.l. dell'intervento, ponendo tempi ristretti per la presentazione degli elaborati progettuali al fine di consentire l'affidamento e la successiva esecuzione dei lavori in tempi celeri.

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: _____

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

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

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	frequenza interventi informazione: n° utenti serviti /365			
	tempo medio dedicato agli utenti			
	tempo medio intercorso fra la richiesta di informazione e il suo rilascio			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività; interventi			

Obiettivo: Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità.

Pertanto l'obiettivo è

1. provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori al fine della creazione di uno standard,

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: _____

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

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

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° segnalazioni da parte dei cittadini/ n° controlli effettuati			
	n° richieste di autorizzazioni / n° autorizzazioni rilasciate o non accolte			
	n° autorizzazioni rilasciate/popolazione residente			
	n° richieste di concessioni / n° concessioni rilasciate o non accolte			
	n° concessioni rilasciate/popolazione residente			
	n° richieste di certificati di agibilità / n° certificati di agibilità rilasciati			
	n° certificati di agibilità rilasciati/popolazione residente			
	n° richieste di certificati di destinazione urbanistica / n° certificati di destinazione urbanistica rilasciati			
n° certificati di destinazione urbanistica rilasciati/popolazione residente				
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività; interventi			
	Tempo medio tra richiesta/rilascio certificati di destinazione urbanistica			
	Tempo medio tra richiesta/rilascio certificati di agibilità			
	Tempo medio tra richiesta/rilascio concessioni			
Tempo medio tra richiesta/rilascio autorizzazioni				

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

Obiettivo: Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità, eccezion fatta per alcuni indicatori relativi a concessioni e autorizzazioni. Pertanto l'obiettivo è:

1. provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori laddove non rilevato al fine della creazione di uno standard,
2. riduzione dei tempi di rilascio

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: _____

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

Attività: piano urbanistico comunale

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	Rispetto della tempistica			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			

Obiettivo: obiettivo dell'Amministrazione è la revoca della precedente procedura di affidamento dell'incarico di redazione del piano, mai portata a termine e l'indizione di una nuova procedura. Pertanto l'obiettivo è:

1. revoca della precedente procedura di affidamento dell'incarico a progettisti esterni entro la fine dell'anno

Azioni

Ambito tematico: Misure atte a garantire la conservazione e il miglioramento della qualità della viabilità extraurbana

Risorse attribuite all'ambito: _____

Ruolo dell'ente: Il Comune provvede a garantire la tutela e la qualità della viabilità extraurbana

Attività: Manutenzione della viabilità extraurbana (trinciatura delle erbacee e delle siepi adiacenti le strade comunali extraurbane) effettuata con gli operai comunali e \o ditte esterne

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	Numero interventi			
	intensità dell'attività di manutenzione e cura: n° ore dedicate all'attività			
	frequenza interventi manutentivi e cura: n° interventi /365			
	interventi effettuati / interventi programmati			
	Numero Km di strada oggetto di intervento			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività; interventi			

Obiettivo: Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità, eccezion fatta per alcuni indicatori relativi a concessioni e autorizzazioni. Pertanto l'obiettivo è:

1. provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori al fine della creazione di uno standard,
2. effettuazione degli interventi programmati dall'Amministrazione

Azioni

Ambito tematico: Gestione dei processi amministrativi finalizzati all'appalto di lavori pubblici, forniture e servizi e gestire il processo assicurativo dell'Ente con i conseguenti adempimenti procedurali.

Risorse attribuite all'ambito: _____

Ruolo dell'ente: Garantire la massima trasparenza, celerità ed economicità del servizio

Attività: Indizione delle gare d'appalto con redazione dei bandi, predisposizione lettere di procedura ristretta ed alla conseguente formalizzazione delle procedure di aggiudicazione fino alla redazione del relativo contratto d'appalto. Formalizzazione e gestione dei contratti di alienazione del patrimonio comunale, dei disciplinari di incarico professionale e delle convenzioni sottoscritte tra il Comune ed Enti esterni. Infine garantisce consulenza in materia di contratti ed appalti pubblici.

Risorse attribuite all'attività: □ _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° procedure aperte			
	n. procedure ristrette o negoziate			
	n. procedure di cottimo fiduciario			
	tempo medio rogito contratto (dall'aggiudicazione definitiva al rogito del contratto)			
	Tempo medio indizione appalto (dall'approvazione del progetto alla pubblicazione del bando) – procedure aperte			
	Tempo medio indizione appalto – procedure ristrette o negoziate			
	Tempo medio indizione appalto – cottimi fiduciari			
	tempo medio aggiudicazione appalti – procedure aperte			
	tempo medio aggiudicazione appalti– procedure ristrette o negoziate			
	tempo medio aggiudicazione appalti– cottimi fiduciari			
	n° ricorsi			
	n° ricorsi accolti/totale ricorsi			

Obiettivo: Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità, eccezion fatta per alcuni di essi. Pertanto l'obiettivo è:

1. provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori laddove non rilevato al fine della creazione di uno standard,
2. riduzione dei tempi di indizione e aggiudicazione

Azioni

Ambito tematico: misure in materia di tutela dell'ambiente

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: il comune provvede ad esercitare azioni di monitoraggio sul territorio finalizzate alla tutela dell'ambiente

Attività: servizio di monitoraggio del Rio Mar'e Foghe con rimozione delle piante infestanti (c.d. giacinto d'acqua)

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° interventi di monitoraggio effettuati			
	n. interventi di rimozione piante infestanti			
	n. quintali piante infestanti rimosse			
Costo	Risorse stanziare / n° interventi di monitoraggio effettuati			
	Risorse stanziare / n. quintali piante infestanti rimosse			
	Risorse stanziare / n. interventi di rimozione piante infestanti			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			

Obiettivo: Gli obiettivi che si ricercano sono:

- d) rilevare i dati da inserire nella griglia
- e) monitorare costantemente la proliferazione del giacinto d'acqua ed effettuare interventi di rimozione, compatibilmente con le risorse assegnate.

Azioni

Ambito tematico: misure atte a garantire la conservazione e il miglioramento della qualità e della fruibilità del verde urbano

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: il comune provvede a garantire la tutela e la qualità del verde urbano

Attività: manutenzione del verde urbano (sfalcio completo delle erbe dei prati nelle aree a verde, nei giardini pubblici, nelle aree adiacenti le strade comunali, nelle aiuole spartitraffico; potatura delle siepi; sfrondamento degli alberi; messa a dimora di fiori e arbusti di vario genere nei giardini; raccolta delle foglie nei giardini pubblici e sulla viabilità comunale) con personale dipendente, dei cantieri o tramite appalto affidato a ditta esterna

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	<i>n. interventi effettuati</i>			
	<i>frequenza interventi manutentivi e cura: n° interventi manutentivi e cura / 365</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato / n° interventi</i>			

Obiettivo: Gli obiettivi che si ricercano sono:

1. rilevare i dati da inserire nella griglia
2. effettuare interventi costanti e tempestivi di pulizia e manutenzione del verde.

La Performance del Segretario comunale

Sindaco: prof. Ivo Zoncu

Personale alle dirette dipendenze

Cat. D

cat. C

cat. B

cat. A

nessuno

Scopo del servizio: garantire le funzioni di coordinamento dei responsabili d'area, di assistenza giuridico amministrativa agli organi politici e burocratici, di partecipazione alle riunioni di G.C. e C.C. e altri organi collegiali, di rogito dei contratti e alle altre eventuali funzioni attribuite con regolamento, delibera di G.C. o decreto del Sindaco.

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio nel tempo t₁) / risorse destinate al servizio nel tempo t₁)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁) / risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio / popolazione residente</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al segretario / n. personale in servizio</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al segretario / n. amministratori</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t₂ - n° richieste nel tempo t₁) / n° richieste nel tempo t₁)</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra gli amministratori (Sindaco, assessori, consiglieri) soddisfatti del servizio e gli amministratori non soddisfatti</i>			
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₂ - livello complessivo di soddisfazione t₁) / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₁)</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % spese del personale del servizio / popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t₂) - (spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t₁)] / (spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t₁)</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			

	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t₂ - costo dei fattori produttivi nel tempo t₁ / costo dei fattori produttivi nel tempo t₁)</i>			
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) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t₂ - personale dipendente del servizio nel tempo t₁ / personale dipendente del servizio nel tempo t₁)</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio / popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio / popolazione residente nel tempo t₂) - (personale dipendente del servizio / popolazione residente nel tempo t₁) / (personale dipendente del servizio / popolazione residente nel tempo t₁)</i>			
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t₂ - assenza del personale nel tempo t₁ / assenza del personale nel tempo t₁)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno / 365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

Azioni

Ambito tematico: *coordinamento dei responsabili d'area.*

Risorse attribuite all'ambito: € 0

Ruolo dell'ente: *garantire l'efficienza dell'attività amministrativa*

Attività: *sovrintendenza e coordinamento dell'attività dei responsabili d'area, tramite note, circolari o incontri con i responsabili in forma singola o collegiale.*

Risorse attribuite all'attività: € 0

Portatori di Interesse *Cittadinanza* *UtENZE socialmente deboli* *Imprenditori* *Altro personale comunale*

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	<i>risorse destinate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al segretario/ n. personale in servizio</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t₂ - n° richieste nel tempo t₁) / n° richieste nel tempo t₁)</i>			
	<i>n. note o circolari</i>			
	<i>n. incontri richiesti / numero incontri svolti</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t₂) - (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t₁)] / (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t₁)</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) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>			

Obiettivo: l'obiettivo è dato da un raffronto con gli anni precedenti. Obiettivo è compilare gli indicatori – laddove i dati siano disponibili – e mantenere lo standard.

Azioni

Ambito tematico: assistenza agli organi.

Risorse attribuite all'ambito: € 0

Ruolo dell'ente: garantire l'efficienza dell'attività amministrativa

Attività: funzioni di collaborazione e assistenza giuridico – amministrativa agli organi politici e burocratici

Risorse attribuite all'attività: € 0

Portatori di Interesse: Cittadinanza comunale UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro amministratori e personale

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	risorse destinate al servizio/ popolazione residente			
	n° richieste a vario titolo presentate al segretario/ n. personale in servizio			
	tempo medio di evasione delle richieste			
	n. richieste di assistenza verbali presentate / numero richieste di assistenza esaudite			
	n. richieste di assistenza scritte presentate / numero richieste di assistenza esaudite			
	n. note o circolari			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/ popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t ₂) – (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t ₁)] / (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t ₁)			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365			

Obiettivo: l'obiettivo è dato da un raffronto con gli anni precedenti. Obiettivo è compilare gli indicatori – laddove i dati siano disponibili – e mantenere lo standard.

Azioni

Ambito tematico: partecipazione alle riunioni di G.C. e C.C.

Risorse attribuite all'ambito: € 0

Ruolo dell'ente: garantire l'efficienza dell'attività amministrativa

Attività: funzioni di partecipazione alle riunioni di G.C. e C.C. e altri organi collegiali (es. commissioni elettorale comunale), sovrintendenza alla redazione dei verbali.

Risorse attribuite all'attività: € 0

Portatori di Interesse: Cittadinanza Iniziativa socialmente deboli Imprenditori Altro amministratori comunali

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	risorse destinate al servizio/popolazione residente			
	n. riunioni di C.C. convocate / numero riunioni di C.C. presenziate dal segretario			
	n. riunioni di G.C. convocate / numero riunioni di G.C. presenziate dal segretario			
	n. riunioni di C.E.C. convocate / numero riunioni di C.E.C. presenziate dal segretario			
	n. verbali da redigere / n. verbali redatti nei termini			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni $[(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo } t_2) - (\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo } t_1)] / (\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo } t_1)$			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365			

Obiettivo: l'obiettivo è dato da un raffronto con gli anni precedenti. Obiettivo è compilare gli indicatori – laddove i dati siano disponibili – e mantenere lo standard.

Azioni

Ambito tematico: rogito di contratti e scritture private autenticate

Risorse attribuite all'ambito: € 0

Ruolo dell'ente: garantire l'efficienza dell'attività amministrativa

Attività: funzioni di rogito dei contratti e di autenticazione di scritture private, sovrintendenza all'espletamento dei successivi adempimenti (registrazione, trascrizione, voltura ecc.).

Risorse attribuite all'attività: € 0

Portatori di Interesse: Cittadinanza Inzue socialmente deboli Imprenditori Altro personale comunale

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	risorse destinate al servizio/popolazione residente			
	n. contratti presentati al segretario / numero contratti rogati			
	n. contratti presentati al segretario / numero contratti registrati, trascritti e volturati nei termini			
	n. contratti rogati / n. contratti redatti personalmente dal segretario			
	n. scritture private presentate al segretario / numero scritture private autenticate			
	n. scritture private presentate al segretario / numero scritture private registrate, trascritte e volturate nei termini			
	n. scritture private / n. contratti redatte personalmente dal segretario			
Costo	spese del personale del servizio			
	spese del personale del servizio/popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni $\frac{[(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo } t_2) - (\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo } t_1)]}{(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo } t_1)}$			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365			

Obiettivo: l'obiettivo è dato da un raffronto con gli anni precedenti. Obiettivo è compilare gli indicatori – laddove i dati siano disponibili – e mantenere lo standard.

Obiettivi di performance organizzativa

Azioni

Ambito tematico: *Garantire maggiore efficacia, efficienza ed economicità dei servizi resi all'utenza*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Garantire una maggiore efficacia dei servizi resi all'utenza mediante l'attivazione di sistemi informativi volti a offrire ai cittadini l'immediata fruizione di tutta la documentazione inerente i vari uffici e consentire così un servizio più tempestivo ed efficiente*

Attività: **Uniformazione di tutta la modulistica inerente il proprio servizio, trasmissione della stessa al servizio incaricato della pubblicazione, monitoraggio e continuo aggiornamento della stessa**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadini Utente socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	N. moduli e formulari dei diversi uffici per le istanze del cittadino disponibili sul sito internet dell'Ente			
	N. aggiornamenti moduli e formulari eseguiti in corso d'anno			
	% modulistica servizio A.A.G.G.: moduli servizio A.A.G.G./Totale moduli			
	% modulistica servizio Finanziario: moduli servizio finanziario/Totale moduli			
	% modulistica servizio Tecnico: moduli servizio tecnico/Totale moduli			
	% modulistica servizio SUAP: moduli servizio vigilanza/Totale moduli			

Obiettivo: Dai dati rilevati emerge la necessità di offrire ai cittadini un servizio più tempestivo ed efficiente anche attraverso l'immediata fruizione di tutta la documentazione inerente i vari uffici, monitorando e trasmettendo tempestivamente le modifiche imposte dalle normative vigenti all'ufficio incaricato della pubblicazione. La modulistica dovrà essere uniformata per tutti i servizi in una modalità chiara, ordinata e di facile lettura per tutti i cittadini.

Azioni

Ambito tematico: Misure atte a garantire la trasparenza e la rendicontazione ai cittadini nella Pubblica Amministrazione secondo i criteri disposti dalla normativa vigente in materia di Performance

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Garantire ai cittadini la rendicontazione ai cittadini sulle attività svolte secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di Performance

Attività: Predisposizione del Piano delle Performance dell'Ente

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	N. schede di Performance compilate			
	N. schede di Performance inerenti i servizi propri dell'Ente			
	N. schede di Performance compilate/ totale schede di Performance inerenti i servizi propri dell'Ente			

L'obiettivo è di nuova istituzione:

Obiettivo per ciascun servizio sarà la compilazione delle schede di propria competenza, relativamente ai dati rilevati, entro il 30.04.2012.