



COMUNE DI TRAMATZA

PROVINCIA DI ORISTANO

Via Tripoli n. 2 - 09070 – Tramatza

Tel. 0783508001 – fax0783508030 – e-mail comune.tramatza@tiscali.it

Piano delle performance

Triennio 2011 - 2013

Approvato con delibera G. C. n. 45 del 13.06.2011

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 delle strutture politica e tecnica dell'ente. La struttura politica dell'ente nelle persone del dr. Stefano Antonio Emilio Pala-Sindaco; Mele Alessandra -Assessore alla coesione sociale – istruzione – cultura - ; Foglia Laurent Efsio Assessore ai rapporti con le associazioni, volontariato, sport e spettacolo , Piga Silvio Antonio Assessore ai lavori pubblici – agricoltura - ambiente, Nuscis Giampaolo Assessore alle attività produttive – promozione del territorio – lingua e cultura sarda hanno esercitato un ruolo di indirizzo nella predisposizione dello stesso. La struttura tecnica dell'ente nelle persone del segretario comunale dr. Gianni Sandro Masala e dei responsabili dell'area tecnica geom. Emanuele Cadoni, amministrativa dr. Danilo Saba e finanziaria rag. Giuliana Biagini hanno svolto un ruolo operativo nella sua predisposizione.

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

Il Piano è pubblicato nell'apposita sezione "*Trasparenze, valutazione e merito*" del sito istituzionale del comune – www.comuneditramatza.it– e verrà presentato ai cittadini.

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.

Organigramma dell'ente

Organigramma del Comune di Tramatza alla data del 1.01.2011

AREA TECNICA				AREA ECONOMICO-FINANZIARIA			
Q.F.	QUALIFICA PROF.LE	N°. PREV. D.O.	N° IN SERVIZIO	Q.F.	QUALIFICA PROF.LE	N°. PREV. D.O.	N° IN SERVIZIO
D	ISTRUTTORE DIRETTIVO TECNICO	1	1	D	ISTRUTTORE DIRETTIVO CONTABILE	1	1 *
C	ISTRUTTORE TECNICO GEOMETRA	1	1	C	ISTRUTTORE CONTABILE	1	1
C	ISTRUTTORE DI VIGILANZA	1	1				
A	OPERAIO PART-TIME – 30 ore settimanali	1	1				

*sino al 30.06.2011 il posto è coperto a tempo determinato e orario parziale

AREA AMMINISTRATIVA			
Q.F.	QUALIFICA PROF.LE	N°. PREV. D.O.	N° IN SERVIZIO
D	ISTRUTTORE DIRETTIVO AMMINISTRATIVO	1	1
D	ASSISTENTE SOCIALE	1	1
C	ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI	1	1
B	COLLABORATORE AMMINISTRATIVO Part time 18 ore settimanali	1	1

Variazione rapporto personale dell'ente / popolazione residente negli ultimi 3 anni [(personale dell'ente / popolazione residente nel tempo t2) – (personale dell'ente / popolazione residente nel tempo t1)] / (personale dell'ente / popolazione residente nel tempo t1)

	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
n. dipendenti al 31/12	9,50	9,33	
n. abitanti al 31/12	992	992	
numero abitanti per dipendente	104,42	106,32	

n. d. t. i dipendenti a tempo parziale vengono conteggiato proporzionalmente all'orario settimanale svolto.

_____ 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>		

La Performance del Servizio

Finanziario

Responsabile: rag. Giuliana Biagini

Personale dipendente assegnato al servizio:

n. 1 istruttore contabile cat. C – Rag. Monica Soro

Sindaco/Assessore di riferimento: **Stefano Antonio Pala**

Responsabile del Servizio: **Rag. Giuliana Biagini** Categoria D Titolare di Posizione Organizzativa ■

Responsabile del procedimento: **Rag. Monica Soro** Categoria C

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
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 nel tempo 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) /	

	<i>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>

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	Data approvazione bilancio di previsione	31.03.2009	31.03.2010	09.02.2011

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 necessita di un miglioramento nel rispetto delle tempistiche. Pertanto l'obiettivo è la predisposizione del bilancio di previsione entro il 31.12.*

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
Utenza	n° reversali emesse	804	577	
	n° accertamenti registrati	361	306	
	tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso	15	15	

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 Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	<i>n° mandati emessi</i>	1758	1922	
	<i>n° impegni registrati</i>	792	697	
	<i>tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento</i>	6	5	
	<i>tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione del provvedimento di liquidazione al mandato di pagamento</i>	6	5	

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

Sindaco/Assessore di riferimento: **Stefano Antonio Pala**

Responsabile del Servizio: **Rag. Giuliana Biagini** Categoria D Titolare di Posizione Organizzativa ■

Responsabile del procedimento: **Rag. Monica Soro** Categoria C

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
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 imposta comunale sugli immobili (ICI)**

Risorse attribuite all'attività: **€ 76.000,00**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Uenze socialmente deboli Impre litori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	valore effettivo delle entrate	86.556,14	88.874,04	
	valore stimato delle entrate	77.000,00	77.000,00	
	valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate	1.1242%	1,1543%	
	valore effettivo delle entrate/popolazione residente	87,87%	89,59%	
	immobili soggetti al pagamento dell'ici/totale degli immobili	1329	1424	
	n° controlli		1424	

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

Obiettivo: Nello scorso anno è stato attuato un progetto di adeguamento della banca dati i.c.i., che ha consentito la mappatura completa dei dati relativi a tutti i soggetti passivi di imposta.

Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività "gestione dell'imposta comunale sugli immobili", da parte del Servizio Tributi nell'ultimo biennio risulta in linea con le attese dell'ente pertanto l'obiettivo per il prossimo triennio è l'effettuazione di almeno n. 10 controlli annuali a campione, oltre alla verifica delle nuove denunce presentate..

La Performance del Servizio di Polizia Municipale, Tecnico e SUAP

Responsabile: Geom. Emanuele CADONI

Personale dipendente assegnato al servizio:

n. 1 istruttore di vigilanza cat. C - Dr.ssa. Tatiana MELE

n. 1 istruttore tecnico cat. C - Geom. Antonio PALA

n. 1 operaio a tempo parziale (30 ore settimanali) cat. A - Sig. Mosè MEREU

La Performance del Servizio

Polizia Municipale

Sindaco: Dr. Stefano PALA

Responsabile del Servizio: Geom. Emanuele CADONI Dirigente Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D C B A

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	2009	2010	2011
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: Funzioni di polizia stradale, per la tutela della sicurezza della circolazione, tramite servizi mirati alla prevenzione ed all'accertamento delle violazioni in materia di Codice della Strada;

Risorse attribuite all'ambito: _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la tutela della mobilità, la sicurezza della circolazione, il controllo sulle norme di comportamento dei conducenti e le condizioni dei veicoli mediante l'istituzione di posti di controllo sulla strada impiegando apparecchiature di rilevazione elettronica della velocità (tipo autovelox, telelaser e simili), di misurazione del tasso alcolimetrico e di rilevamento delle emissioni inquinanti dei mezzi pesanti.

Attività: Servizio Sicurezza Stradale e Traffico.

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° controlli di polizia stradale effettuati/dipendenti del servizio			
	n° ore di vigilanza stradale/tot. ore di servizio			
	n° verbali contestati/tot. verbali			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi			

Obiettivo: Dall'esame degli atti emerge che l'obiettivo fissato per il 2011, relativamente all'azione di che trattasi, è la partenza del servizio di autovelox. Con questo obiettivo ci si prefigge di aumentare la sicurezza stradale all'interno del centro abitato. Non avendo ancora rilevato dati indicatori di attività relativi alle annualità precedenti l'obiettivo è:

- a) Inizio dei controlli;
- b) censire il numero delle infrazioni;
- c) dedicare all'attività di controllo almeno una volta ogni 15 giorni di media;
- d) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

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 Utenze 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	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	n° controlli discariche			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	tempo medio di idoneità del sito dopo la bonifica			

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

Obiettivo: Dall'esame degli atti emerge che lo standard dell'attività controllo e vigilanza sul territorio finalizzato alla tutela dell'ambiente da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto gli obiettivi che si ricercano sono:

- a) Censire il numero dei siti abusivi;
- b) dedicare all'attività almeno 70 ore;
- c) monitoraggio delle quantità di rifiuti;
- d) verificare il tempo di idoneità del sito dopo la bonifica.
- e) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

La Performance del Servizio

Ufficio Tecnico

Sindaco: Dr. Stefano PALA

Assessore: Sig. Silvio PIGA

Responsabile del Servizio: Geom. Emanuele CADONI Dirigente Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D C 1 B A 1

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	2009	2010	2011
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 e di culto

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: Interventi di costruzione, sistemazione, manutenzione ordinaria e straordinaria. Realizzazione Opere Pubbliche.

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° degli interventi manutentivi/popolazione residente			
	n° nuove strutture/popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività / interventi			
	Tempo medio intercorso tra concessione/assegnazione finanziamento appalto dell'opera			
	Tempo medio intercorso tra opportunità di richiesta acconti ed effettiva richiesta			

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

Obiettivo: Dall'esame degli atti di fatto emerge che lo standard dell'attività di realizzazione di opere pubbliche da parte del servizio Tecnico è pienamente in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- Mantenimento dello standard attuale.
- provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

Azioni

Ambito tematico: *Vigilanza sulla qualità della rete viaria comunale urbana ed extraurbana*

Risorse attribuite all'ambito: _____

Ruolo dell'ente: *Il Comune provvede alla vigilanza e controllo periodico sullo stato qualitativo della rete viaria comunale urbana ed extraurbana*

Attività: *Vigilanza periodica sullo stato della viabilità urbana ed extraurbana*

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	<i>intensità del controllo sulla attività: n° controlli</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/n° attività; interventi</i>			
	<i>n° segnalazioni effettuate</i>			
	<i>Tempo medio tra segnalazione/intervento</i>			

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

Obiettivo: *Dall'esame degli atti emerge che lo standard dell'attività vigilanza periodica sullo stato della viabilità urbana ed extraurbana da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto gli obiettivi che si ricercano sono:*

- a) Mantenere lo standard dei controlli annui;*
- b) verificare il n° dei controlli necessari.*
- c) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.*

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 Utenze 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			

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

Obiettivo: Dall'esame dello stato di fatto emerge che lo standard dell'attività controllo e vigilanza sul territorio finalizzato al rilascio delle informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è

- c) Mantenimento dello standard attuale.
- d) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

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 (permesso di costruire; certificati di: agibilità, inagibilità, avvenuta demolizione; dichiarazioni di inizio attività etc)

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze 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, certificati/ n° autorizzazioni, certificati rilasciati			
	n° autorizzazioni, certificati rilasciati/ popolazione residente			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività; interventi			
	Tempo medio tra richiesta/rilascio			

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati si rileva che lo standard dell'attività vigilanza e controllo su ogni procedura riguardante trasformazioni edilizi, gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- a) Mantenimento dello standard attuale.
- b) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

Azioni

Ambito tematico: Gestione dei servizi cimiteriali e controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti

Risorse attribuite all'ambito: _____

Ruolo dell'ente: Il Comune provvede a rilasciare le autorizzazioni al seppellimento e al trasporto salme, tumulazioni, inumazioni e pratiche di cremazione e alla gestione della manutenzione del/i cimiteri comunale/i e al controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti

Attività: Manutenzione ordinaria e straordinaria e pulizia del cimitero operata dall'operaio presente nella dotazione organica e dagli altri operai assunti nei cantieri occupazionali.

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	intensità dell'attività di manutenzione ordinaria : n° interventi manutentivi			
	n° ore dedicate alla pulizia del cimitero			
	n° ore dedicate alla manutenzione ordinaria			
	frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi /365			

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

Obiettivo: Dall'esame dello stato di fatto emerge che lo standard dell'attività manutenzione ordinaria e straordinaria e pulizia del cimitero da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- a) Mantenimento dello standard attuale.
- b) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

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) operata dall'operaio presente nella dotazione organica e dagli altri operai assunti nei cantieri occupazionali.

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

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

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati in possesso emerge che lo standard dell'attività manutenzione del verde urbano da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- Mantenimento dello standard attuale.
- provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

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, manutenzione del parco pubblico e delle fasce antincendio)

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

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

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 manutenzione della viabilità extraurbana da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- Mantenimento dello standard attuale.
- provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

La Performance del Servizio

Appalti e Contratti

Assessore: Sig. Silvio PIGA

Responsabile del Servizio: Geom. Emanuele CADONI Dirigente Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D C 1 B A

Scopo del servizio: Redare contratti, redigere e pubblicare bandi in materia di appalti di lavori pubblici, forniture e servizi e gestire il processo assicurativo dell'Ente con i conseguenti adempimenti procedurali.

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
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			
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: 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° gare			
	tempo medio rogito contratto (dall'aggiudicazione definitiva al rogito del contratto)			
	tempo medio aggiudicazione appalti (dall'approvazione del bando all'aggiudicazione definitiva)			
	n° ricorsi			
	n° ricorsi accolti/totale ricorsi			

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 in materia di contratti ed appalti pubblici da parte del servizio Tecnico è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- a) Mantenimento dello standard attuale.
- b) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

La Performance del Servizio

SUAP

Assessore: Sig. Giampaolo NUSCIS

Responsabile del Servizio: Geom. Emanuele CADONI Dirigente Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D C 2 B A

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

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
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: garantire al cittadino l'informazione/ l'acquisizione e degli atti e dei documenti che sono strumentali all'esercizio di attività produttive

Risorse attribuite all'ambito: _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede ad emettere atti necessari all'esercizio di attività produttive da parte dei cittadini e a garantire la comprensione delle procedure

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

Risorse attribuite all'attività: _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione			
	n° atti rilasciati			
	n° atti rilasciati/n° richieste presentate			
	n° ore di apertura al pubblico			
	n° addetti al servizio			
	n° addetti al servizio di front-office/popolazione			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento			
	n° pratiche di immediato avvio/n° pratiche totali			
	n° pratiche in conferenza di servizi/n° pratiche totali			

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

Obiettivo: Nel periodo 2009 – 2010 e nel primo trimestre del 2011 il servizio SUAP è stato svolto in forma associata del SUAP Montiferru – Sinis con comune capofila Nurachi. Dal 01 aprile 2011 è diventata diretta.

Dall'esame dei dati in possesso emerge che lo standard dell'attività di gestione "rilascio certificazioni inerenti le attività produttive", da parte del Servizio SUAP è in linea con le attese dell'Ente. Al momento dell'adozione non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- a) Mantenimento dello standard attuale.
- b) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.

La Performance del Servizio

amministrativo

responsabile: dr. Danilo Saba

Personale dipendente assegnato al servizio:

n. 1 assistente sociale cat. D – ass. soc. Cristiana Caria

n. 1 istruttore amministrativo servizi demografici ed elettorale cat. C – sig. Claudio Secchi

n. 1 collaboratore amministrativo a tempo parziale (18 ore settimanali) cat. B – d.ssa Gianna Nonnis

Obiettivi di Performance del Servizio Economato

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: Il servizio economato si occupa della gestione amministrativa delle spese minute d'ufficio, delle spese da farsi in occasioni straordinarie, per le quali è indispensabile effettuare il pagamento immediato, delle corresponsioni dovute per esigenze straordinarie e momentanee, nonché le anticipazioni dovute ed autorizzate ad amministratori e dipendenti. Effettua l'aggiornamento degli inventari.

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° bollette emesse	25	26	
	tempo medio dell'effettuazione dell'anticipazione - dall'acquisizione della richiesta	1gg	1gg	

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 Sociale

Assessore di riferimento: D.ssa **Alessandra Mele**

Responsabile del Servizio: **Dr. Danilo Saba**

Titolare di P.O. Cat. D



Responsabile del procedimento: **Ass. Soc. Cristiana Caria**

Cat. D



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
Utenza	risorse destinate al servizio (al netto delle spese per il personale)
	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)
	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
	variazione % somme a vario titolo erogate all'utenza negli ultimi 3 anni (somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t2 - somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t1/ n° somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t1)
	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)
	variazione % interventi negli ultimi 3 anni (n° interventi nel tempo t2 - n° interventi nel tempo t1/ n° interventi nel tempo t1)
	variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti 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)
	tempo medio di evasione delle richieste
Costo	spese del personale del servizio / n° interventi a vario titolo erogati
	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 / n° interventi
	costo dei fattori produttivi / n° interventi
	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
	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 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"**

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

Risorse attribuite all'attività: **€ 5500**

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° domande presentate/popolazione residente	5/992	4/992	
	n° domande accolte/popolazione residente	4/992	3/992	
	importo complessivo erogato/n°beneficiari	4584/4	2492/3	
	importo complessivo erogato/popolazione residente	4584/992	2492/992	
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/e l'intervento	12 mesi	9 mesi	

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 di sostegno alle nascite**;

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede all'istruttoria delle domande e all'assegnazione di contributi alle famiglie residenti a Tramatza a seguito di nuove nascite**

Attività: **"Bonus bebè"**;

Risorse attribuite all'attività: **€ 6000**

Portatori di Interesse: X Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditor 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'azione è di nuova istituzione: pertanto l'obiettivo è l'avvio del servizio, secondo le modalità che verranno indicate in successivo atto della Giunta e la rilevazione degli indicatori.

Azioni

Ambito tematico: **misure atte a garantire l'inserimento lavorativo di giovani qualificati per supporto ai servizi sociali e culturali;**

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede all'istruttoria delle domande, alla redazione della graduatoria; all'individuazione delle attività da porre in essere; all'affidamento a soggetto esterno della gestione amministrativa degli inserimenti.**

Attività: **Erogazione delle borse lavoro;**

Risorse attribuite all'attività: **€ 20.000,00**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011
Utenza	n. inserimenti	
	n. borse lavoro	
	n. eventi	
	gradimento	
	Coinvolgimento popolazione per evento	

L'obiettivo viene fissato nella predisposizione e avvio delle attività oggetto delle borse lavoro secondo i tempi programmati .

Obiettivo: Non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- a) *avvio del servizio.*
- b) *provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.*

Azioni

Ambito tematico: **misure atte a garantire la possibilità di inserire volontari del servizio civile nazionale.**

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede ad istruire il progetto e a trasmetterlo alla Regione con le modalità da essa indicate.**

Attività: **Presentazione istanza al servizio civile nazionale;**

Risorse attribuite all'attività: **€ 0**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011
Utenza	Rapporto intercorso tra tempo progettazione/ tempo invio	

L'obiettivo viene fissato nella presentazione dell'istanza nel rispetto della tempistica stabilita dalla Regione.

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: "Ritornare a casa"**

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

Risorse attribuite all'attività: **€0**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° interventi realizzati/popolazione residente	1/992	1/992	
	n° interventi realizzati/ n° interventi programmati	1/1	1/1	
	n° nuclei familiari oggetto di intervento/totale n° familiari	1/378	1/383	
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e l'intervento	5 mesi	5 mesi	

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.*

Obiettivi di Performance del Servizio

Istruzione e Biblioteca

Assessore di riferimento: **Mele Alessandra**

Responsabile del Servizio: Dr. Danilo Saba

Titolare di P.O. Cat. D

Responsabile del procedimento: Dr. Danilo Saba

Cat. D

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
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	
	spese del personale del servizio

Costo	spese del personale del servizio/popolazione residente
	variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni $\frac{[(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2}) - (\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})]}{(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})}$
	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 fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio**

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede al pagamento dei contributi relativi alle borse di studio per scuola media e superiore e istruttoria delle domande;**

Attività: **erogazione borse di studio.**

Risorse attribuite all'attività: **€ 3359,00**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° domande presentate/ n° beneficiari	10/9	10/8	
	n° domande accolte/n° domande presentate	9/10	8/10	
	importo complessivo erogato/popolazione residente	3359/992	2856/992	
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta	35	70	

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 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.

Azioni

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

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede al pagamento dei contributi relativi alle borse di studio per scuola elementare e scuola media inferiore e istruttoria delle domande;**

Attività: **Assegno di studio per spese didattiche**

Risorse attribuite all'attività: € **4512**

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	2512/992	3986/992	
	n° domande accolte/n° domande presentate	45/48	51/53	
	n° domande presentate/popolazione residente	49/992	53/992	
	n° domande accolte/popolazione residente	45/992	51/992	
	importo complessivo erogato/popolazione residente	2512/992	3983/992	
	importo complessivo erogato/beneficiari	2512/32	3983/51_	
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta	70	45	

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 "assegno di studio per spese didattiche", 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.

Obiettivi di Performance dei Servizi Sportivi

Assessore di riferimento: **Foglia Laurent Efsio**

Responsabile del Servizio: **Dr. Danilo Saba**

Titolare di P.O. Cat. D



Responsabile del procedimento: **Dr. Danilo Saba**

Cat. D



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
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 $\frac{[(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2}) - (\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})]}{(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})}$
	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: **€ 5000,00**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° associazioni sportive iscritte all'albo comunale	2	2	
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	5000/992	5000/992	
	risorse assegnate all'attività/beneficiari	5000/103	5000/109	
	n° impianti sportivi	5	5	
	n° associazioni sportive /iscritti impianti sportivi	2/103	2/109	
	Rapporto tempi domande \ tempi erogazione contributi			

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: **Foglia Laurent Efsio**

Responsabile del Servizio: **Dr. Danilo Saba**

Titolare di P.O. Cat. D

Responsabile del procedimento: **Dr. Danilo Saba**

Cat. D



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
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 $\frac{[(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2}) - (\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})]}{(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})}$
	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 e azioni atte a garantire la permanenza dei legami comunitari con gli emigrati

Ruolo dell'ente: **Il Comune provvede alla raccolta dei dati al fine di attivare dei contatti con i Tramatzesi che risiedono all'estero.**

Attività: **Creazione banca dati emigrati**

Risorse attribuite all'attività: **€ 0**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011
Utenza	n° emigrati contattati	
	Rapporto tra n° emigrati contattati e n. emigrati che hanno risposto comunicando i loro dati (mail, telefono, ecc.)	

L'obiettivo è di nuova istituzione: non sono ancora stati rilevati dati indicatori di attività relativi alle annualità. Pertanto l'obiettivo è:

- c) istituzione della banca dati.*
- d) provvedere alla rilevazione dei dati relativi agli indicatori.*

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**

Attività: **manifestazioni culturali**

Risorse attribuite all'attività: **€ 10000,00**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° manifestazioni culturali	3	6	
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	11500/992	15000/992	
	n° associazioni culturali/ n° manifestazioni culturali	2/3	2/6	
	n° associazioni culturali /risorse assegnate	2/11500	2/15000	

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 il prossimo triennio è il mantenimento dello standard attuale compatibilmente con le risorse stanziare

Obiettivi di Performance dei Servizi

Demografici

Sindaco/Assessore di riferimento: **Stefano Antonio Emilio Pala**

Responsabile del Servizio: **Dr. Danilo Saba** Cat. D Titolare di P.O. ■

Responsabili di Procedimento: **Sig. Claudio Secchi** Cat. C ■

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
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 e/o passaggi di proprietà beni mobili, consensi dei genitori all'espatri. 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: **€ 0**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
	n° certificati/popolazione residente e non	177/992	186/992	
	n° passaggi di proprietà beni immobili / popolazione residente e non	9/992	11/992	
	n° atti di nascita/popolazione residente	8/992	5/992	
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione delle certificazioni	immediato	immediato	
	n° ore di apertura al pubblico	12 settimanali	12 settimanali	
	n° addetti al servizio	1	1	
	n° addetti al servizio di front-office/popolazione	1/992	1/992	
Organizzativo	formazione professionale delle risorse umane: riunioni di coordinamento e di scambio conoscenze	1	1	

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.

Obiettivi di Performance del Servizio

Protocollo Informatico

Sindaco/Assessore di riferimento: **Stefano Antonio Emilio Pala**

Responsabile del Servizio: **Dr. Danilo Saba** Titolare di P.O. Cat. D

Responsabile del Procedimento: D.ssa Nonnis Gianna Cat. B3

Scopo del servizio: **gestione del protocollo informatico, controllo della corrispondenza in arrivo e partenza dell'ente, perseguimento del massimo livello di riservatezza, iniziative volte al miglioramento del servizio.**

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione
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° protocolli assegnati in entrata/popolazione residente
	n° protocolli assegnati in uscita/popolazione residente
	Tempo medio data di arrivo della corrispondenza/data del protocollo
	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 $\frac{[(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t2}) - (\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})]}{(\text{spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t1})}$
	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 del protocollo informatico**

Ruolo dell'ente: **Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione della corrispondenza in arrivo/partenza al protocollo informatico secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia**

Attività: **gestione Protocollo Informatico**

Risorse attribuite all'attività: **€ 0,00**

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	n° protocolli assegnati in entrata/popolazione residente	3984/992	3521/992	
	n° protocolli assegnati in uscita/popolazione residente	1415/992	1348/992	
	Tempo medio data di arrivo della corrispondenza/data del protocollo	1 giorno	1 giorno	
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico settimanali	12	12	

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

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

*La Performance del
Segretario comunale*

*Segretario comunale:
dr. Gianni Sandro Masala*

*(in convenzione con i Comuni di Riola Sardo e Nurachi
Quota percentuale: 33,33)*

Referente politico:

Sindaco dr. Stefano Antonio Emilio Pala

Personale dipendente assegnato all'ufficio del segretario:

NESSUNO

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 – stesura nuovo regolamento in materia di accesso agli atti e predisposizione nuova modulistica.

Risorse attribuite all'attività: € 0

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

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
Utenza	<i>n. moduli di richiesta predisposti</i>	0	0	
	<i>n. richieste accesso con nuova modulistica utenti esterni al Comune</i>	0	0	
	<i>n. richieste accesso con nuova modulistica utenti interni al Comune</i>	0	0	
	<i>Tempo medio rilascio documenti</i>	0	0	
Processo	<i>Tempistica per la stesura del regolamento e della modulistica</i>	0	0	
	<i>Tempo intercorso tra stesura e approvazione - giorni</i>	0	0	

Obiettivo: l'obiettivo è il miglioramento dell'accessibilità agli atti da parte dell'utenza esterna ed interna al Comune, tramite l'adozione del nuovo regolamento per la disciplina dell'accesso agli atti amministrativi e la predisposizione della nuova modulistica, nel rispetto del principio della trasparenza e della conoscibilità degli atti amministrativi.

Azioni

Ambito tematico: altre funzioni attribuite al segretario

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: garantire un'adeguata formazione giuridica degli amministratori comunali

Attività: ORGANIZZAZIONE CORSI DI FORMAZIONE PER GLI AMMINISTRATORI

Risorse attribuite all'attività: € _____

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

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011
utenza	Numero giornate formazione	0	0	
	Numero partecipanti	0	0	
	Presenze medie per giornata	0	0	
	Indice di gradimento	0	0	
	costo del servizio / numero giornate formative	0	0	
	Costo del servizio / num. amministratori	0	0	
	Costo del servizio/ popolazione residente	0	0	
	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)	0	0	
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio	0	0	
	n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente	0	0	
Organizzativo				

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

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che l'attività ORGANIZZAZIONE CORSI DI FORMAZIONE PER GLI AMMINISTRATORI è di nuova istituzione, pertanto l'obiettivo per l'anno corrente è l'organizzazione di alcune giornate formative mentre per il prossimo triennio è il mantenimento dello standard raggiunto nel 2011.