

Comune di Zeddiani

Provincia di Oristano

# Piano Performance

Adottato con delibera G. C. n°99 dell'8.11.2011

## **PREMESSA:**

Il presente Piano viene redatto, secondo quanto previsto dall'art. 10, del D. lgs 150/09, al fine di assicurare "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance dell'ente.". Il Piano è un documento programmatico triennale, con aggiornamenti annuali, ove sono riportati: a) *gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'ente;* b) *gli indicatori per la misurazione e la valutazione con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi;* c) *gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale.*

Il piano è stato redatto mediante la collaborazione delle struttura politica e tecnica dell'ente. La struttura politica dell'ente nelle persone della Sig.ra Laura Angela Solinas Sindaco; Geom. Efsio Maria Carta Assessore ai Servizi Sociali; sig. Marco Zirulia Assessore alla Cultura; Sig. Dessì Antonello Assessore ai Lavori Pubblici hanno esercitato un ruolo di indirizzo nella predisposizione dello stesso. La struttura tecnica nelle persone della Dott.ssa Donatella Mancosu Segretario Comunale; della Rag. Lucia Dessì Responsabile dell'area Finanziaria, Personale e Tributi; della Dott.ssa Roberta Fais Responsabile dell'Area Amministrativa che hanno svolto un ruolo operativo per la 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 loro bisogni, alla missione istituzionale, alle priorità politiche, ed alle strategie dell'amministrazione<sup>1</sup> ed in relazione alle risorse disponibili;

Il Piano è pubblicato nell'apposita sezione "*Trasparenze, valutazione e merito*" del sito istituzionale del comune: [www.comune.zeddiani.or.it](http://www.comune.zeddiani.or.it)

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

## **GUIDA ALLA LETTURA:**

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

L'organigramma è la rappresentazione grafica della struttura organizzativa dell'ente e le dipendenze gerarchiche. L'organigramma è corredato di un indicatore che rileva la variazione % del personale dipendente negli ultimi 3 anni.

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

---

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

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.

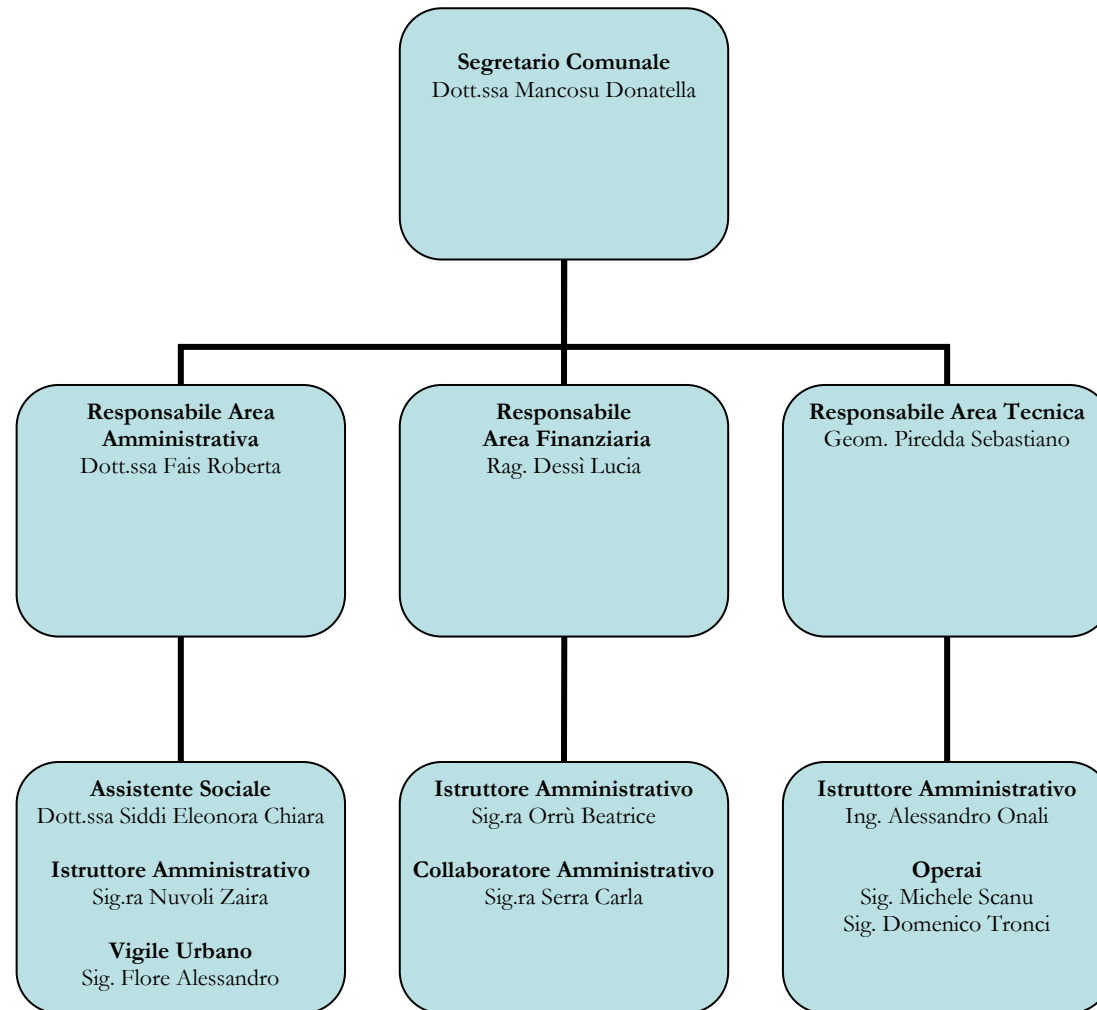
Alla prima parte identificativa fa seguito un sistema di indicatori (*indicatori generali del servizio*) che rilevano e misurano alcuni dati generali del servizio: ad es. *le risorse economico finanziarie complessivamente attribuite al servizio*. Il lettore/cittadino ha quindi una ulteriore possibilità 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 del 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.

# ORGANIGRAMMA DELL'ENTE



*Variazione % 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)*

## *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 &lt; 5.000 ab.) ;39% (max. 5.000-29.999 ab.); 38% (max. &gt; 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 &gt; 0); 120% (max., se risultato gestione &lt; 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 Sociale*

**Assessore:** Geom. Efsio Maria Carta

**Responsabile del Servizio:** Dott.ssa Roberta Fais Titolare di P.O.

**Responsabile del Procedimento:** Dott.ssa Eleonora Chiara Siddi

**Personale addetto:** n.1 Cat. D 3 e n.1 cat. B (a tempo parziale)

**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).



## *Azioni*

**Ambito tematico:** Misure per favorire la vita autonoma e la permanenza a domicilio di persone totalmente non autosufficienti.

**Risorse attribuite all'ambito, nell'anno 2011:** €. 202.518,32

**Ruolo dell'Ente:** Il comune provvede all'istruttoria delle pratiche, alla valutazione delle caratteristiche del bisogno espresso dalle persone anziane e all'attribuzione del servizio di assistenza domiciliare

**attività:** Sostegno domiciliare per le persone anziane non autosufficienti (legge 162/1998 – finanziamento annualità 2010)

**Risorse attribuite all'attività :**

**Portatori di Interesse:** *Soggetti non autosufficienti*

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
<i>Utenza</i>	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	143.227,00	130.190,00	157.447,00
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	122,41	111,27	133,09
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub>/ risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° interventi/ popolazione residente</i>	<b>31</b> 0,02	<b>45</b> 0,03	<b>46</b> 0,03
	<i>n° interventi/ popolazione anziana residente</i>	0,12	0,18	0,18
	<i>n° domande presentate</i>	31	45	46
	<i>n° domande accolte/ n° domande presentate</i>	31/31	45/45	46/46
	<i>n° domande presentate/ popolazione anziana residente</i>	<b>31</b> 0,12	<b>45</b> 0,18	<b>46</b> 0,18
	<i>n° domande accolte/ popolazione anziana residente</i>	<b>31</b> 0,12	<b>45</b> 0,18	<b>46</b> 0,18
	<i>costo complessivo del servizio erogato</i>	143.227,00	130.190,00	157.447,00
	<i>costo complessivo del servizio erogato / popolazione residente</i>	122,41	111,27	133,09
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto / n° interventi</i>			
	<i>costo dei consumi / n° utenti</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° utenti</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° utenti</i>			

	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo a carico degli utenti/costo complessivo del servizio</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub>/ costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>	<30	<30	<30
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale

## Azioni

**Ambito tematico:** interventi per la piena integrazione delle persone anziane e dei disabili;

**Ruolo dell'ente** Il comune provvede all'erogazione di servizi di assistenza domiciliare specifici per persone disabili gravi, anche in forma indiretta, siano essi realizzati presso la dimora familiare che in alloggi protetti, ovvero convivenze assistite;

**Attività:** Servizi di Assistenza Domiciliare

**Risorse attribuite all'attività nell'anno 2011:** €.54.000,00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza

### Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	46.714,38	54.505,00	52.928,27
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	39,92	46,58	44,74
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub>) / risorse nel tempo t<sub>1</sub></i>			
	<i>n° assistiti/popolazione residente</i>	8 0,006	12 0,010	10 0,008
	<i>n° assistiti/popolazione anziana residente</i>	8 0,032	12 0,010	10 0,008
	<i>n° domande presentate</i>	8	12	10
	<i>n° domande accolte/n° domande presentate</i>	8/8	12/12	10/10
	<i>n° domande presentate/popolazione residente</i>	8 0,032	12 0,010	10 0,008
	<i>n° domande accolte/popolazione residente</i>	8 0,032	12 0,010	10 0,008
	<i>variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t<sub>2</sub> - n° utenti nel tempo t<sub>1</sub>) / n° utenti nel tempo t<sub>1</sub></i>			
	<i>variazione % domande negli ultimi 3 anni (n° domande presentate nel tempo t<sub>2</sub> - n° domande presentate nel tempo t<sub>1</sub>) / n° domande presentate nel tempo t<sub>1</sub></i>			
	<i>variazione % domande accolte negli ultimi 3 anni (n° domande accolte nel tempo t<sub>2</sub> - n° domande accolte nel tempo t<sub>1</sub>) / n° domande accolte presentate nel tempo t<sub>1</sub></i>			
	<i>variazione % domande respinte negli ultimi 3 anni (n° domande respinte nel tempo t<sub>2</sub> - n° domande respinte nel tempo t<sub>1</sub>) / n° domande respinte nel tempo t<sub>1</sub></i>			
<i>n° operatori/n° medio utenti</i>				

	<i>tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a) / al 01.01 / n° utenti (a) al 31.12</i>			
	<i>ore di assistenza per utente (ore di assistenza / nr. utenti effettivi)</i>	2852	3334	3285
		356,5	277,8	328,5
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto / n° interventi</i>			
	<i>costo dei consumi / n° interventi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° interventi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi + importo interventi / popolazione residente</i>			
	<i>costo a carico degli utenti / costo complessivo del servizio</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda / e l'intervento</i>	<15	<15	<15
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale.

# Azioni

**Ambito tematico:** misure di contrasto del disagio e del rischio di emarginazione sociale di persone adulte;

**Risorse attribuite all'ambito:** €44.316,00

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede alla gestione di un servizio di inserimento socio – lavorativo di soggetti svantaggiati (adulti fuori dal mercato del lavoro, detenuti ed ex-detenuti, persone adulte con disabilità, immigrati, donne sole con figli minori, ecc...), anche mediante percorsi integrati di formazione, tirocinii formativi e lavorativi, tutoraggi individuali,

**Attività:** Servizio di inserimento socio lavorativo (Povertà Estreme – Servizio Civico Comunale)

**Risorse attribuite all'attività:** € 44.316,00

**Portatori di Interesse:**  UtENZE socialmente deboli

## Indicatori rilevati:

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>	
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	44.316,00
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	37,55
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	
	<i>n° interventi/ popolazione residente</i>	0,01
	<i>n° domande presentate</i>	28
	<i>n° domande accolte/ n° domande presentate</i>	0,7
	<i>n° domande presentate/ popolazione residente</i>	0,02
	<i>n° domande accolte/ popolazione residente</i>	0,01
	<i>utenti potenziali/ utenti destinatari</i>	
	<i>variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t<sub>2</sub> - n° utenti nel tempo t<sub>1</sub> / n° utenti nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	
	<i>variazione % destinatari (a) inserimenti negli ultimi 3 anni (destinatari inserimenti nel tempo t<sub>2</sub> - n° destinatari (a) inserimenti t<sub>1</sub> / n° destinatari (a) inserimenti nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	
Costo	<i>spese del personale addetto / n° utenti</i>	
	<i>costo dei consumi / n° utenti</i>	
	<i>costo dei fattori produttivi / n° utenti</i>	
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>	
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>	
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>	
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e l'intervento</i>	<30
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	

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

L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto temporale (anno 2010)

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale.

# *La Performance dei Servizi Culturali*

*Assessore: Sig. Marco Zirulia*

*Responsabile del Servizio: Dott.ssa Roberta Fais - Titolare di P.O.*

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

## Azioni

**Ambito tematico:** Promozione alla lettura

**Risorse attribuite all'ambito:** € 70.655,00

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

**Attività:** Servizio Bibliotecario

**Risorse attribuite all'attività:** €. 25.500,00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° volumi disponibili</i>	8461	8903	9104
	<i>patrimonio librario per abitante (n° volumi disponibili/popolazione residente)</i>	8461	8903	9104
		1170	1170	1183
		7.23	7.60	7.69
	<i>n° volumi prestati / n° volumi disponibili</i>	847	1251	1519
		8461	8903	9104
	<i>variazione % n° volumi prestati negli ultimi 3 anni (n° volumi prestati nel tempo t<sub>2</sub> - n° volumi prestati nel tempo t<sub>1</sub> / n° volumi prestati nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>variazione % n° volumi disponibili negli ultimi 3 anni (n° volumi disponibili nel tempo t<sub>2</sub> - n° volumi disponibili nel tempo t<sub>1</sub> / n° volumi disponibili nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>presenze medie giornaliere (presenze annuali/n° giorni di apertura all'anno)</i>	4	6	7
	<i>variazione % presenze medie giornaliere negli ultimi 3 anni (n° presenze medie giornaliere nel tempo t<sub>2</sub> - n° presenze medie giornaliere nel tempo t<sub>1</sub> / n° presenze medie giornaliere nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° medio giornaliero dei prestiti (totale prestiti/gg. di apertura al pubblico)</i>			
	<i>consultazioni medie giornaliere (tot. n° consultazioni/n° giorni di apertura al pubblico)</i>	4	6	7
	<i>circolazione del materiale (n° prestiti/ tot. volumi)</i>	847	1125	1519
		8461	8903	9104
<i>accessibilità del servizio (numero giorni apertura/ 300)</i>				
<i>rinnovo patrimonio librario (numero volumi acquisiti nell'anno/ totale volumi)</i>	289	326	497	
<i>n° dei suggerimenti accolti/n° dei suggerimenti presentati</i>				
<i>indice di prestito: n° dei prestiti annuali / totale della popolazione</i>	847	1251	1519	
	1170	1170	1183	



	<i>indice di impatto: % degli iscritti al prestito / totale della popolazione</i>	168 1170	299 1170	250 1183
	<i>indice di fidelizzazione: n° dei prestiti / n° degli iscritti al prestito</i>	847 168 5.04	1257 299 4.20	1519 250 6.07
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto / n° prestiti;presenze</i>			
	<i>costo dei consumi / n° prestiti;presenze</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° prestiti;presenze</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>spesa media per giorno di apertura</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato / n° prestiti;presenze</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale

## *Azioni*

**Ambito tematico:** manifestazioni culturali

**Risorse attribuite all'ambito:** €. 86.455,00

**Ruolo dell'ente:** Il Comune provvede all'erogazione di contributi alle associazioni culturali per la realizzazione di manifestazioni culturali (concerti musicali, attività di aggregazione, attività folkloristiche).

**Attività:** contributi ad associazioni culturali

**Risorse attribuite all'attività:** €. 22.700,00 (€. 900,00 festeggiamenti per l'Unità d'Italia - €. 16.800,00

Sagra del pomodoro - €. 5.000,00 i riti della settimana santa)

**Portatori di Interesse:** X Cittadinanza

### *Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
<i>Utenza</i>	<i>n° associazioni culturali e turistiche</i>	3	3	3
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1 / risorse nel tempo t1)</i>			
	<i>importo contributi ad associazioni culturali e turistiche</i>			
	<i>importo contributi ad associazioni culturali e turistiche / n° associazioni culturali</i>			
	<i>importo contributi ad associazioni culturali e turistiche / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % importo contributi ad associazioni culturali negli ultimi 3 anni (importo contributi ad associazioni culturali e sportive nel tempo t2 - importo contributi ad associazioni culturali e sportive nel tempo t1 / importo contributi ad associazioni culturali nel tempo t1)</i>			
	<i>n° iniziative culturali e manifestazioni turistiche</i>			
	<i>importo contributi ad associazioni culturali / n° iniziative culturali e manifestazioni</i>			
<i>n° medio partecipanti (se rilevabile) alle iniziative culturali e manifestazioni</i>				
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto / n° contributi</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato / n° attività ,interventi</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale

# *La Performance del Servizio Demografici*

**Sindaco:** sig.ra Laura Angela Solinas

**Responsabile del Servizio:** Dott.ssa Roberta Fais - Titolare di P.O.

**Responsabile del procedimento:** Sig.ra Nuvoli Zaira

**Personale addetto:** Cat C (tempo pieno) n.1 Cat C (tempo parziale) n. Cat. B (tempo parziale)

**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.

## *Azioni*

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

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

**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 per i maggiorenni. 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:** X Cittadinanza

### *Indicatori rilevati:*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° certificati/popolazione residente e non</i>	1170 219	1170 339	1183 292
	<i>n° passaggi di proprietà beni immobili</i>			
	<i>n° autentiche di sottoscrizioni</i>	40	36	26
	<i>n° carte d'identità rilasciate</i>	271	155	116
	<i>n° dichiarazioni sulla dimora abituale</i>			
	<i>n° dichiarazioni di nascita</i>	6	7	12
	<i>n° dichiarazioni di morte</i>	11	15	11
	<i>n° copie autenticate</i>	17	22	28
	<i>tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>			immediato

	<i>n° ore di apertura al pubblico settimanali</i>			26
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>			
	<i>n° addetti al servizio</i>			1
	<i>n° addetti al servizio di front-office/ popolazione</i>			
	<i>tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio</i>			
	<i>frequenza del servizio a domicilio: n° certificati rilasciati a domicilio/ totale dei certificati</i>			
	<i>tempo medio di risposta ai reclami effettuati</i>			
	<i>identificabilità del personale: n° dipendenti dotati di targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico/ totale dipendenti</i>			
	<i>tempo medio di aggiornamento del sito a seguito di variazione delle procedure afferenti all'attività</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>formazione professionale delle risorse umane: riunioni di coordinamento e di scambio conoscenze</i>			
	<i>formazione professionale delle risorse umane: n° corsi di aggiornamento professionale</i>			
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale

# *La Performance*

## *del Servizio polizia Municipale*

**Sindaco:** sig.ra Laura Angela Solinas

**Responsabile del Servizio:** Dott.ssa Roberta Fais - Titolare di P.O.

**Personale addetto:** n.1 Cat. C (part time 50%)

**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.

## *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:** € 0

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire 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).

**Attività:** Servizio Sicurezza Stradale e Traffico.

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

**Portatori di Interesse:** X Cittadinanza

### *Indicatori rilevati:*

#### *Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° di incidenti stradali</i>			
	<i>indice di tendenza alla violazione: (n° sanzioni/ n° controlli)</i>			
	<i>n° controlli di polizia stradale effettuati/ dipendenti del servizio</i>			
	<i>variazione % n° di incidenti stradali negli ultimi 3 anni (n° di incidenti stradali nel tempo t<sub>2</sub> - n° di incidenti stradali nel tempo t<sub>1</sub> / n° di incidenti stradali nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° di incidenti stradali/ popolazione residente</i>			
	<i>n° ore di vigilanza stradale/ tot. ore di servizio</i>			
	<i>n° verbali contestati/ tot. verbali</i>			
	<i>km percorsi - pattugliamento/ dipendenti del servizio</i>			
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>			
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei consumi / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° attività;interventi</i>			

Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale



## Azioni

**Ambito tematico:** vigilanza in materia di edilizia, igiene ed ambiente

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

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede, a garanzia dell'igiene ed a tutela del decoro del centro abitato, all'attuazione di servizi di controllo sulla pulizia del centro abitato a seguito di attività legate ad operazioni di carico e scarico di materiali (inerti, imballaggi) di somministrazione di alimenti e bevande etc. (locali pubblici)

**Attività: Servizio** vigilanza pulizia dell'abitato

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

**Portatori di Interesse:** X Cittadinanza

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>intensità del controllo: n° controlli</i>			
	<i>n° violazioni rilevate/ n° controlli effettuati</i>			
	<i>intensità media del controllo sulla attività: n° controlli/ 365</i>			
	<i>indice di tendenza alla violazione sulla pulizia dell'abitato: n° sanzioni</i>			
	<i>variazione % violazioni rilevate negli ultimi 3 anni (n° violazioni rilevate nel tempo t<sub>2</sub> - n° violazioni rilevate nel tempo t<sub>1</sub> / n° violazioni rilevate nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° verbali emessi</i>			
	<i>n° verbali contestati / tot. verbali</i>			
	<i>n° ricorsi alle autorità competenti</i>			
	<i>n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei consumi / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° controlli effettuati</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° attività;interventi</i>			
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			

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

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale

# *La Performance dell'ufficio Relazioni con il pubblico*

**Sindaco.** Laura Angela Solinas

**Responsabile del Servizio:** *Roberta Fais - Titolare di P.O.*

**Personale addetto:** n.2 Cat. C e n.1 B

**Scopo del servizio:** favorire e semplificare i rapporti tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione

# Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione.

**Risorse attribuite all'ambito:** € 4.077,60

**Ruolo dell'ente:** svolge funzioni di informazione, accoglie indicazioni e suggerimenti, garantisce il diritto di accesso agli atti e il diritto di partecipazione da parte dei cittadini

**Attività:** Dare informazioni sugli uffici e servizi comunali e sull'attività dell'amministrazione attraverso la pubblicazione degli atti sul sito istituzionale dell'ente e all'albo pretorio on line.

**Risorse attribuite all'attività:** € 4.077,60

**Portatori di Interesse:** X Cittadinanza

## Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo <math>t_2</math> - risorse nel tempo <math>t_1</math> / risorse nel tempo <math>t_1</math>)</i>			
	<i>tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i>			
	<i>n° complessivo documenti pubblicati di cui:</i> - Delibere; - Determinazioni; - Atti vari	517	479	871
	<i>n° addetti al servizio</i>			
	<i>tempo medio per aggiornamento del Sito Web in caso di modifiche ai procedimenti amministrativi</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/pubblicazione</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale

## Azioni

**Ambito tematico:** Misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo del protocollo informatico;

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

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

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

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza

### Indicatori rilevati:

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>variazione % destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1)</i>			
	<i>Risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>Risorse destinate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>n° protocolli assegnati in entrata/ popolazione residente</i>	4985	4857	5124
	<i>n° protocolli assegnati in uscita/ popolazione residente</i>	1314	1223	1203
	<i>n° domande presentate/ popolazione residente</i>			
	<i>Tempo medio data di arrivo della corrispondenza/ data del protocollo</i>	144		
	<i>Livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 – livello complessivo di soddisfazione t1 / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)</i>			
	<i>N° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>	Sempre aperto	Sempre aperto	Sempre aperto
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>Spese del personale del servizio / popolazione residente</i>			
	<i>Variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t2 – (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t1) / (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t1)</i>			
	<i>Costo dei consumi</i>			
	<i>Costo dei fattori produttivi/ n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			

	<i>Costo dei fattori produttivi/ popolazione residente</i>			
	<i>Variatione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 – costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° complessive di lavoro dedicato / popolazione residente</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

L'obiettivo viene fissato sulla base di un confronto territoriale (2008 2009 2010)

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard dell'attività nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'Amministrazione e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale.

# *La Performance del servizio*

## *Segreteria e affari istituzionali*

Sindaco: Sig.ra Laura Angela Solinas

*Responsabile del Servizio: Segretario Comunale*

**Personale addetto:** n.4 Cat. D - n.1 B

**Scopo del servizio:** *Governare i processi istruttori semplificando e rendendo omogenei gli atti deliberativi e i flussi documentali per una gestione condivisa e trasparente.*

## *Azioni*

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

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

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

**Attività:** Consulenza e supporto agli organi istituzionali

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

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza

### *Indicatori rilevati:*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
<i>Utenza</i>	<i>tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)</i>			
	<i>% gradimento del servizio (indagine interna)</i>			
	<i>n° addetti al servizio</i>			
	<i>tempo medio di risposta ai reclami ricevuti</i>			
	<i>tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti</i>			
	<i>tempo medio di rilascio copie su domanda</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

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

**Obiettivo:** Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è nell'ultimo anno risulta essere in linea con le attese dell'amministrazione comunale e pertanto l'obiettivo è il mantenimento dello standard attuale



## *Azioni*

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

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

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

**Attività:** Coordinamento Responsabili dei Servizi (Dirigenti/P.O.)

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

**Portatori di Interesse:** Cittadinanza tenze socialmente eboli nprenditori

### *Indicatori rilevati:*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	N° riunioni di programmazione/pianificazione/gerstione			
	% gradimento del servizio (indagine interna)			
	N° incontri con i singoli responsabili			
	N° riunioni informative e formative			
	N° circolari emesse			
	N° disposizioni di servizio per solleciti			
	N° richiami			
	N° reclami ricevuti			
	N° procedimenti disciplinari avviati			
	N° revisioni della programmazione per emergenze e/o per nuove attività			
	N° inadempienze segnalate			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento			
	Tempo medio per area			
	Tempo tot. destinato al coordinamento			
	N° avocazioni per inadempienze da parte dei p.o. e/o diri.			
	N° proposte di innovazione organizzativa			
	N° proposte di innovazione organizzativa presentate/ N° proposte di innovazione organizzativa accolte			
Organizzativo	N° assenze riunioni organizzative del responsabile e/o dirigente			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

## *Azioni*

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

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

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

**Attività:** rogito

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

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

### *Indicatori rilevati:*

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
<i>Utenza</i>	<i>N° atti pubblici</i>			
	<i>% gradimento del servizio (indagine interna)</i>			
	<i>N° scritture provate autenticate</i>			
	<i>N° atti in caso d'uso</i>			
	<i>N° atti a richiesta dei privati con interesse da parte dell'ente</i>			
	<i>N° atti con trascrizione voltura</i>			
<i>Processo</i>	<i>Ore dedicate</i>			
	<i>Rapporto tra atti stipulati / atti registrati nei termini</i>			
	<i>N° sanzioni per tardiva registrazione o vidimazione del repertorio</i>			
	<i>N° sanzioni pagate dal segretario</i>			
	<i>N° sanzioni pagate dipendente</i>			
	<i>N° addetti oltre al segretario</i>			
	<i>N° ore altri addetti oltre al segretario</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>N° assenze riunioni organizzative del responsabile e/ o dirigente</i>			
	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			
<i>costo</i>	<i>Costo medio di un atto</i>			