

Comune di PALMAS ARBOREA
Provincia di ORISTANO

Piano Performance

*Attività e azioni soggette a monitoraggio e
valutazione*

PIANO DEGLI OBIETTIVI

Anno 2012

Adottato con delibera di G. C. n. 52 del 27.09.2012

Integrato con delibera di G. C. n. 67 del 08.11.2012

La Performance del Servizio Sociale

Assessore: CLAUDIA SCHIRRU_____

Responsabile del Servizio: ANTONIO BRENNA Titolare di P.O.

Personale addetto: 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	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>n° interventi/ popolazione residente</i>			
	<i>somme a vario titolo erogate ad utenti (es. assistenza economica; buoni pasto...)</i>			
	<i>somme a vario titolo erogate ad utenti/ popolazione residente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio / n° interventi a vario titolo erogati</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>			
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			

Organizzativo	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: interventi per la piena integrazione delle persone anziane e dei disabili;

Risorse attribuite all'ambito: €

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 – **Progetti personalizzati ai sensi della L. 162/98**

Risorse attribuite all'attività: € 176.481,00

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011 FINALE
Utenza	risorse assegnate all'attività	279.255,00	227.657,00	164.957,62
	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente	187,42	153,41	€110,78
	n° assistiti/ popolazione residente	49	49	38
	n° domande presentate	49	49	46
	n° domande accolte/ n° domande presentate	49	49	46
	n° operatori/ n° medio utenti	1	1	1
	tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a) al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12	44	42	42
	Costo	spese del personale addetto / n° interventi	5.699,08	4.646,06
costo a carico degli utenti/ costo complessivo del servizio		0	0	0
Processo	n° ore di lavoro dedicato (50%)	969	532	483
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e l'intervento	90	70	120

Obiettivo: CRISTINA ANARDU – D3

Predisposizione dei progetti personalizzati ai sensi della L. 162/98: monitoraggio e verifica al fine di garantire lo standard raggiunto. Si richiede nello specifico di garantire, in particolare, il rispetto dei tempi previsti di invio alla RAS delle schede informatizzate dei piani individuali e nell'erogazione ai cittadini beneficiari aventi diritto del servizio – una volta che dalla RAS sia pervenuta la comunicazione circa il finanziamento - affinché gli stessi possano usufruirne senza che venga perduta alcuna mensilità.

A fine anno il responsabile predisporrà una relazione sulla attuazione dell'obiettivo contenente anche le informazioni relative ai tempi intercorsi tra la comunicazione del finanziamento da parte della RAS e l'attivazione del servizio con erogazione delle somme ai beneficiari.

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011 FINALE	2012 176.481,00
Utenza	<i>risorse assegnate all'attività</i>	279.255,00	227.657,00	164.957,62	
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	187,42	153,41	€110,78	
	<i>n° assistiti/ popolazione residente</i>	49	49	38	
	<i>n° domande presentate</i>	49	49	46	
	<i>n° domande accolte/ n° domande presentate</i>	49	49	46	
	<i>n° operatori/ n° medio utenti</i>	1	1	1	
	<i>tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a) al 01.01/ n° utenti (a) al 31.10.2011</i>	44	42	42	
Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi</i>	5.699,08	4.646,06	3.927,56	
	<i>costo a carico degli utenti/ costo complessivo del servizio</i>	0	0	0	
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato (50%)</i>	969	532	483	
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e l'intervento</i>	90	70	120	

Report:

Azioni

Ambito tematico: misure di contrasto della povertà, del disagio e del rischio di emarginazione sociale e di sostegno al reddito di persone adulte (Gestione Progetto azioni di contrasto alle povertà estreme);

Risorse attribuite all'ambito: €

Ruolo dell'ente: Il comune provvede alla gestione di un servizio di inserimento socio – lavorativo di soggetti svantaggiati in condizioni di povertà,

Attività: Servizio di inserimento socio lavorativo

Risorse attribuite all'attività: € 45.323,45

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011 FINALE
Utenza	risorse assegnate all'attività	31.655,00	50.284,45	51.327,00
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	21,24	33.88	€34.47
	n° interventi/popolazione residente	19	20	57
	n° domande presentate	20	25	26
	n° domande accolte/ n° domande presentate	19	20	26
	n° domande presentate/popolazione residente	0,01	0,02	0,02
	n° domande accolte/popolazione residente	0,01	0,02	0,02
Processo	n° ore di lavoro dedicato (20%)	387	212	193

Obiettivo: CRISTINA ANARDU – D3

Servizio Inserimento socio lavorativo (Povertà Estreme): monitoraggio e verifica al fine di garantire lo standard raggiunto.

L'obiettivo nello specifico consiste nell'accogliere tutte le domande pervenute degli aventi diritto e nella programmazione di una distribuzione nel corso dell'anno degli inserimenti al fine di garantire un periodo

lavorativo nel rispetto di criteri di equità e valutazione delle specifiche esigenze di ciascun beneficiario.

A fine anno il responsabile predisporrà una relazione sulla attuazione dell'obiettivo.

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011 FINALE	2012
Utenza					
	<i>risorse assegnate all'attività</i>	31.655,00	50.284,45	51.327,00	
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	21,24	33,88	€34,47	
	<i>n° interventi/popolazione residente</i>	19	20	57	
	<i>n° domande presentate</i>	20	25	26	
	<i>n° domande accolte/n° domande presentate</i>	19	20	26	
	<i>n° domande presentate/popolazione residente</i>	0,01	0,02	0,02	
Processo	<i>n° domande accolte/popolazione residente</i>	0,01	0,02	0,02	
	<i>n° ore di lavoro dedicato (20%)</i>	387	212	193	

Azioni

Ambito tematico: misure di contrasto della povertà

Risorse attribuite all'ambito: €

Ruolo dell'ente: Il Comune adempie agli obblighi legislativi in tema di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dai clienti domestici disagiati (servizio SGATE – Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche)

Attività: Gestione diretta del servizio SGATE

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012
Utenza	<i>n° interventi</i>	43	
	<i>Non ammissibili</i>	0	
Processo			

Obiettivo: CRISTINA ANARDU – D3

L'obiettivo consiste nel garantire la gestione diretta del servizio SGATE nonostante l'incremento degli utenti beneficiari.

Azioni

Ambito tematico: Interventi del Servizio Sociale

Risorse attribuite all'ambito: €

Ruolo dell'Ente: Il Comune incentiva il coordinamento dell'Ufficio del Servizio Sociale dell'ente con gli altri Uffici del Servizio Sociale degli altri Comuni facenti parte dell'Unione.

Attività: Gestione sovracomunale interventi del Servizio Sociale

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012
UtENZA		
	<i>n. Incontri al tavolo tecnico dell'Unione</i>	
	<i>n. Incontri nei quali c'è stata la partecipazione dell'Assistente Sociale 80%</i>	
Processo		

Obiettivo: CRISTINA ANARDU – D3

L'obiettivo consiste nel garantire la partecipazione, per almeno l'80% degli incontri, al tavolo tecnico dell'Unione dei Comuni dei Fenici finalizzato a dare uniformità nei procedimenti e maggiore efficacia negli interventi per i servizi sociali erogati dagli Enti del territorio dell'Unione.

La Performance del Servizio

Polizia Municipale

Sindaco

Responsabile del Servizio: ANTONIO BRENNA Titolare di P.O

Personale addetto: Cat. C

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

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione			
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
	<i>importo complessivo entrate a seguito di contravvenzioni emesse/ popolazione residente</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

Azioni

Ambito tematico: *Adempimenti ai sensi di normativa regionale in materia di attività venatoria*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Il comune provvede all'attuazione di quanto previsto dal Decreto assessoriale regionale della Difesa dell'Ambiente n.30 del 23.07.2012*

Attività: *Servizio vigilanza attività venatoria.*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012
	<i>n° tesserini rilasciati</i>	78	
	<i>n° tesserini aggiornati al 31.12.2012 100%</i>		
<i>Processo</i>			

Obiettivo: GIOVANNI CALZAGHE – C3

Aggiornamento di tutti i tesserini licenza di caccia in uso ai sensi del Decreto assessoriale regionale della Difesa dell'Ambiente n.30 del 23.07.2012 alla data del 31.12.2012.

Azioni

Ambito tematico: *Adempimenti ai sensi di normativa europea e statale in materia di codice della strada e mobilità delle persone invalide*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Il comune provvede all'attuazione di quanto previsto dal DPR 30 luglio 2012, n. 151 - "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 16 dicembre 1992, n. 495, concernente il regolamento di esecuzione e attuazione del Nuovo codice della strada, in materia di strutture, contrassegno e segnaletica per facilitare la mobilità delle persone invalide" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n° 203 del 31 agosto 2012;*

Attività: *Servizio vigilanza circolazione stradale.*

Risorse attribuite all'attività: € 287,00

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente debole Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012
	<i>n° contrassegni invalidi rilasciati</i>	45	
	<i>n° contrassegni invalidi aggiornati al 31.12.2012 100%</i>		
<i>Processo</i>			

Obiettivo: **GIOVANNI CALZAGHE – C3**

- dal 15 settembre 2012 è entrato in vigore il "Contrassegno di parcheggio per disabili" adeguato alla raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea n° 98/376/CE del 4 giugno 1998 e contemporaneamente verrà modificato il Codice della Strada per quanto riguarda le norme che regolano la circolazione e il parcheggio dei veicoli destinati all'utilizzo da parte di persone con mobilità ridotta o nulla;

L'obiettivo consiste nel rinnovo di tutti i tesserini contrassegno per invalidi attualmente in uso entro la data del 31.12.2012.

La Performance del Servizio
Tecnico

Assessore: _____

Responsabile del Servizio: _____ *Dirigente* *Titolare di P.O.*

Personale addetto: Cat. D C B A

Scopo del servizio: *concorrere a preservare e migliorare la qualità dell'ambiente, della rete viaria, degli edifici pubblici, dei luoghi di culto, degli spazi urbani e nell'ottimizzare la loro fruizione da parte dei cittadini, e nel garantire uno sviluppo ordinato dell'edilizia privata*

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione			
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</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>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

Azioni

Ambito tematico: gestione terreni di proprietà comunale

Risorse attribuite all'ambito: Risorse umane

Ruolo dell'ente: Il comune provvede a redigere, regolarizzare e formalizzare i contratti d'affitto dei terreni e a introitare le relative somme.

Attività: Regolarizzazione terreni comunali

Risorse attribuite all'attività: risorse umane

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012	Risultato atteso	Risultato conseguito
	N° CONTRATTI stipulati SUL TOTALE CONTRATTI DA stipulare		100%	
	Rispetto delle tempistiche (31.12.2012)		100%	

Obiettivo: **Manuela Murrocu Cat. C**

Regolarizzazione terreni comunali: stipula rinnovo contratti e pubblicazione avviso per assegnazione nuovi terreni comunali, pubblicazione graduatoria nuove assegnazioni.

Azioni

Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione di finanziamenti al fine di incrementare i servizi ai cittadini

Risorse attribuite all'ambito: Risorse umane

Ruolo dell'ente: Il comune provvede alla attivazione delle procedure finalizzate alla gestione dei finanziamenti non comunali

Attività: gestione finanziamenti non comunali

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012	Risultato atteso	Risultato conseguito
	1. interventi scuola media e palestra comunale: avvio procedimento finalizzato al mantenimento del finanziamento		100%	
	2. intervento Zona S.I.C.: avvio procedimento finalizzato al mantenimento del finanziamento		100%	
	3. interventi strade rurali Mitz' ena: avvio procedimento finalizzato al mantenimento del finanziamento		100%	
	4. Potenziamento P.I.P. : avvio procedimento finalizzato al mantenimento del finanziamento		100%	
	5. Progetto Smart City: avvio procedimento finalizzato al mantenimento del finanziamento		100%	
	6. ristrutturazione chiesa e piazzale antistante: avvio procedimento finalizzato al mantenimento del finanziamento		100%	

Obiettivo: Ing. Claudio Casu Cat. D

Finanziamenti non comunali: si richiede di procedere, entro il 31.12.2012, alla spendita dei finanziamenti relativi alle seguenti OO.PP. già finanziate:

1. interventi scuola media e palestra comunale;
2. intervento Zona S.I.C.;
3. interventi strade rurali Mitz' enas;
4. Potenziamento P.I.P.;
5. Progetto Smart City;
6. ristrutturazione chiesa e piazzale antistante.

Si richiede la predisposizione preventiva di un report contenente l'attuale stato di attuazione delle opere individuate e la pianificazione e gestione delle attività in ordine di priorità sulla base del confronto con l'Amministrazione.

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 edilizie, 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 Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012	Risultato atteso	Risultato conseguito
	n° richieste di concessioni richieste			
	n° richieste di concessioni evase			
	n° richieste di autorizzazioni richieste			
	n° richieste di autorizzazioni evase			
	n° richieste di autorizzazioni e concessioni rilasciate/ n° autorizzazioni, certificati richiesti fino alla data del 31.08.2012		100%	

Obiettivo: Manuela Murrocu Cat. C

Concessioni e autorizzazioni edilizie pregresse: si richiede al servizio di provvedere al rilascio delle concessioni e autorizzazioni edilizie richieste fino alla data del 31.08.2012.

Azioni

Ambito tematico *progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione di beni e edifici pubblici mediante l'organizzazione e gestione di appositi "Cantieri occupazione"*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Il comune provvede alla progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici mediante l'organizzazione e gestione operativa degli operai di appositi "Cantieri occupazione" e "Inserimenti lavorativi" finalizzati al contrasto del disagio e all'emarginazione sociale di persone adulte*

Attività: Progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione ordinaria e straordinaria di beni e edifici pubblici mediante la gestione operativa di appositi "Cantieri Occupazione"

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012	Risultato atteso	Risultato conseguito
	N° operai gestiti			
	N° domande accolte/ n° domande presentate			
	N° domande presentate/ popolazione residente			
	n. progetti realizzati			
	n. operai gestiti/ n. progetti realizzati			
	Assunzioni e avvio 2° turno cantieri occupazione entro il 31.12.2012		100%	
	Rispetto dei tempi disposti dall'Amministrazione		100%	

Obiettivo: **Manuela Murrocu Cat. C; Mario Musinu Cat. B; Ignazio Onali Cat. A**

Favorire l'occupazione di persone svantaggiate e conseguire un risparmio per l'Ente attraverso l'attivazione e gestione di cantieri comunali in amministrazione diretta, per la manutenzione e/o sistemazione delle aree verdi, degli immobili e della rete viaria del centro urbano.

Azioni

Ambito tematico: *Garantire un'efficiente comunicazione istituzionale mediante l'attivazione di sistemi informativi volti a offrire un primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: Inserimento e costante aggiornamento della modulistica utilizzata dall'ufficio nell'apposita sezione del sito internet istituzionale e costante inserimento informazioni utili ai cittadini per quanto di competenza

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012	Risultato atteso	Risultato conseguito
UtENZA	<i>N. pubblicazioni su sito istituzionale</i>			
	<i>N. moduli del servizio inseriti on line / moduli del servizio da inserire</i>			

Obiettivo: **Claudio Casu Cat D;Manuela Murrocu Cat. C**

Implementazione sito internet dell'Ente: costante aggiornamento della modulistica e delle informazioni ai cittadini per l'area di riferimento e trasmissione al servizio incaricato della pubblicazione.

La Performance del Servizio

Finanziario e dei Tributi

Assessore: PIRAS STEFANIA

Responsabile del Servizio: ORietta PIRAS _____ Dirigente Titolare di P.

Personale addetto: Cat. D 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	2008	2009	2010
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio nel tempo t₁ / risorse destinate al servizio nel tempo t₁)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁ / risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio / popolazione residente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda / costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₂ - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₁ / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₁)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio / popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t₂ - n° richieste nel tempo t₁ / n° richieste nel tempo t₁)</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₂ - livello complessivo di soddisfazione t₁ / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₁)</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			

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

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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, del bilancio pluriennale e gli allegati obbligatori per legge nel rispetto delle tempistiche disposte dall'ente

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012	2013
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato / tempo realizzato	Approvato 30.04.2010	Approvato 25.05.2011	Approvato 10.07.2012	31.01.2013

OBIETTIVO: Orietta Piras – Categoria D

L'obiettivo si propone la predisposizione dello schema tecnico del bilancio di previsione 2013 e consegna alla Giunta entro la data del 31.01.2013 al fine di evitare il ricorso all'esercizio provvisorio e di utilizzare con carattere di certezza le risorse necessarie atte a garantire il corretto svolgimento delle funzioni e dei servizi dell'Ente.

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: recupero evasione tributaria imposta comunale sugli immobili (ICI)

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
	valore effettivo delle entrate (incassato)	78919,25	34911,23	40613,29	36.505,79	
	valore dovuto delle entrate	74000	64000	64000	55.000,00	
	valore incassato delle entrate/ valore dovuto delle entrate	1,06	0,55	0,63	0,72	
	valore delle entrate ici/ tot. delle entrate	0,03	0,02	0,02	0,02	
	valore delle entrate ici/ popolazione residente	58,94	23,43	27,36	26,56	
	n° controlli effettuati/ totale soggetti ICI	n.disp	n.disp	0	0,57	
	n° accertamenti con esito positivo per l'ente/ totale accertamenti (avvisi spediti in data 28.10.2011 e a dicembre 2011)	n.disp	n.disp	0	0,70	
Processo						
Organizzativo						

OBIETTIVO MARIA SANNA C1

L'obiettivo si propone di realizzare una efficace attività di accertamento (annualità 2008 e 2009) atta a garantire un recupero di imposta in termini di gettito straordinario. L'emersione di aree di evasione consentirà, inoltre, un innalzamento di gettito ordinario. Tale attività comporta un aggiornamento costante delle banche dati Ici e la presenza nelle stesse di dati coerenti con l'effettiva situazione del contribuente.

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: recupero evasione tributaria tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (tarsu)

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2009	2010	2011	2012
	valore effettivo delle entrate (incassato)	34.443,97	179.154,49	80.894,32	
	valore dovuto delle entrate	131.785,00	248.896,79	131.886,31	
	valore effettivo delle entrate (incassato)/ valore dovuto delle entrate	0,26	0,72	0,61	
	valore delle entrate tarsu/ tot. delle entrate	0,02	0,08	0,04	
	valore delle entrate tarsu/ popolazione residente	23,11	120,72	54,40	
	n° controlli effettuati/ totale soggetti TARSU	n.disp	0	1	
	n° accertamenti con esito positivo per l'ente/ totale accertamenti	n.disp	n.disp	0,71	

OBIETTIVO MARIA SANNA C1

Il presente obiettivo si propone di individuare ed accertare gli evasori totali e parziali Tarsu per le annualità non prescritte (annualità 2008 e 2009) ai fini di ottenere un recupero di gettito relativo a tale

entrata. Ci si propone di aggiornare ed allineare il ruolo Tarsu attraverso periodiche estrazioni dalle banche dati SiSTER – Agenzia del Territorio ed incrocio con i dati relativi alle utenze Enel forniti dall' Agenzia delle Entrate.

OBIETTIVO MARIA SANNA C1

Il presente obiettivo si propone di:

- ***predisporre il Regolamento Comunale disciplinante la gestione dell'IMU al fine della approvazione in Consiglio Comunale entro i termini stabiliti per legge.***
- ***Predisposizione della proposta di deliberazione consiliare concernente le aliquote e detrazioni IMU***
- ***Nomina con delibera Responsabile IMU***
- ***Predisposizione della proposta di deliberazione concernente il valore delle aree fabbricabili ai fini IMU***
- ***Aggiornamento del database (immobili e soggetti)***
- ***Predisposizione di una guida informativa sulla nuova imposta finalizzata alla divulgazione in formato cartaceo all'utenza e pubblicazione della stessa sul sito dell'Ente***
- ***Assistenza personalizzata all'utenza (su richiesta) per l'utilizzo del calcolatore IMU sul sito finalizzata al pagamento dell'acconto IMU***

La Performance del Servizio

Amministrativo e del personale

Assessore: Sindaco

Responsabile del Servizio: Antonio Brenna__ Titolare di P.O.

Personale addetto: 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	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio nel tempo t₁) / risorse destinate al servizio nel tempo t₁</i>			
	<i>risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₂ - risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁) / risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t₁</i>			
	<i>risorse destinate al servizio / popolazione residente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda / costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₂ - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₁) / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t₁</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio / popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t₂ - n° richieste nel tempo t₁) / n° richieste nel tempo t₁</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₂ - livello complessivo di soddisfazione t₁) / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t₁</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
	Costo	<i>spese del personale del servizio</i>		
<i>spese del personale del servizio / popolazione residente</i>				
<i>variazione % spese del personale del servizio / popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t₂) - (spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t₁)] / (spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t₁)</i>				
<i>costo dei consumi</i>				
<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>				
<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>				
<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t₂ - costo dei fattori produttivi nel tempo t₁) / costo dei fattori produttivi nel tempo t₁</i>				
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato / popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t₂ - personale dipendente del servizio nel tempo t₁) / personale dipendente del servizio nel tempo t₁</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio / popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio / popolazione residente nel tempo t₂) - (personale dipendente del servizio / popolazione residente nel tempo t₁) / (personale dipendente del servizio / popolazione residente nel tempo t₁)</i>			

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

Azione

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

Risorse attribuite all'ambito: €

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

Attività: *Implementazione sito internet dell'Ente: rivisitazione delle sezioni attualmente obsolete (per es. aggiornamento Regolamenti, procedure informative etc) e costante aggiornamento relativamente a comunicazioni ai cittadini da parte dell'Amministrazione, sezione "valutazione, trasparenza e merito", inserimento e costante aggiornamento della modulistica per l'area di riferimento, inserimento della modulistica fornita dagli altri uffici*

Risorse attribuite all'attività: € 363,00

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011 FINALE	2012
	N. moduli e formulari dei diversi uffici per le istanze del cittadino disponibili sul sito internet dell'Ente	93	
	N. aggiornamenti moduli e formulari eseguiti in corso d'anno	40	
	% modulistica servizio AAGG: moduli servizio A.A.GG./Totale moduli	77	
	% modulistica servizio Sociale: moduli servizio sociale/Totale moduli	7	
	% modulistica servizio Finanziario: moduli servizio finanziario/Totale moduli	8	
	% modulistica servizio Tecnico: moduli servizio tecnico/Totale moduli	0	
	% modulistica servizio Vigilanza: moduli servizio vigilanza/Totale moduli	1	

Obiettivo: MAURETTA ANEDDA C4:

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

Azione

Ambito tematico: Miglioramento informatizzazione dell'Ente

Risorse attribuite all'ambito: €

Ruolo dell'ente: **Adempimenti ex art. 50 bis, D. Lgs. 82/2005 – Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale per quanto concerne la continuità operativa della struttura informatica dell'ente**

Attività: Implementazione del sistema informatico e messa in opera del piano di disaster recovery – Fornitura di un nuovo server centrale e nuovo NAS entro il 31.12.2012

Risorse attribuite all'attività: €

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012
	DELIBERAZIONE DI Giunta Comunale n. _____ del _____	
	DELIBERAZIONE DI Giunta Comunale n. _____ del _____	
	DELIBERAZIONE DI Giunta Comunale n. _____ del _____	
	DETERMINAZIONE DEI Servizi Amm.vi e AA.GG. n. _____ del _____	
	DETERMINAZIONE DEI Servizi Amm.vi e AA.GG. n. _____ del _____	
	DETERMINAZIONE DEI Servizi Amm.vi e AA.GG. n. _____ del _____	
	DETERMINAZIONE DEI Servizi Amm.vi e AA.GG. n. _____ del _____	
	DETERMINAZIONE DEI Servizi Amm.vi e AA.GG. n. _____ del _____	

Obiettivo: MICHELA FADDA C3:

L'obiettivo consiste nella predisposizione di tutti gli atti necessari (proposte di deliberazione alla Giunta Comunale, determinazioni, acquisizione preventivi, interlocuzione nel merito con l'Amministratore di Sistema, comunicazioni con DigitPA) volti alla predisposizione dello studio di fattibilità e successiva predisposizione del Piano di continuità operativa e Disaster Recovery e inoltre all'acquisizione di un nuovo server e NAS tecnicamente adeguati a quanto previsto dallo studio di fattibilità e dal D. Lgs. 82/2005 – Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale.

Piano Performance

Obiettivi di Performance Organizzativa

Azione

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

Risorse attribuite all'ambito: €

Ruolo dell'ente: *Garantire un risparmio per quanto concerne la spesa del Comune negli acquisti di carta per stampanti e fotocopiatore*

Attività: *Implementazione informatizzazione dell'ente in favore della diminuzione della carta e della tempestività di gestione delibere e determine in modalità telematica per tutti i servizi, e di mandati e reversali*

Risorse attribuite all'attività:

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012
	<i>N. delibere informatizzate</i>	
	<i>N. determinazioni informatizzate</i>	
	<i>n. mandati informatizzati</i>	

Obiettivo:

L'obiettivo per tutti gli uffici e servizi consiste nella predisposizione informatica di tutti gli atti deliberativi e delle determinazioni con l'apposito software di rete. Pertanto tutte le deliberazioni e determinazioni saranno archiviate e consultabili sull'apposito programma indipendentemente dal fatto che debbano essere pubblicate o no all'Albo Pretorio digitale (determine). Dovranno conseguentemente ridursi le copie cartacee dei suddetti atti fatta eccezione per le copie delle deliberazioni da consegnare al capogruppo, per gli enti per i quali, per procedimento in corso, occorre la copia cartacea, e per la archiviazione. Parimenti l'Ufficio Ragioneria produrrà copia cartacea dei mandati di pagamento esclusivamente quando è strettamente necessario utilizzando possibilmente e tendenzialmente la posta elettronica.

Azione

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

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

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012
	N. schede di Performance compilate	
	N. schede di Performance inerenti i servizi propri dell'Ente	
	N. schede di Performance compilate/ totale schede di Performance inerenti i servizi propri dell'Ente	

La Performance del Segretario comunale

Sindaco: _____

Personale alle dirette dipendenze

Cat. D

cat. C

cat. B

cat. A

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

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>
	<i>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)</i>
	<i>risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente</i>
	<i>variazione % risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo 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)</i>
	<i>risorse destinate al servizio / popolazione residente</i>
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al segretario / n. personale in servizio</i>
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al segretario / n. amministratori</i>
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t_2 - n° richieste nel tempo t_1 / n° richieste nel tempo t_1)</i>
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra gli amministratori (Sindaco, assessori, consiglieri) soddisfatti del servizio e gli amministratori non soddisfatti</i>
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t_2 - livello complessivo di soddisfazione t_1 / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t_1)</i>
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>
	<i>spese del personale del servizio / popolazione residente</i>
	<i>variazione % spese del personale del servizio / popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t_2) - (spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t_1) / (spese del personale del servizio / popolazione residente nel tempo t_1)]</i>
	<i>costo dei consumi</i>
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>
	<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t_2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t_1 / costo dei fattori produttivi nel tempo t_1)</i>
<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>	

<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1 / personale dipendente del servizio nel tempo t1)</i>
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t1) / (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t1)</i>
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1 / assenza del personale nel tempo t1)</i>
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365</i>
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: **Potenziamento attività di intermediazione tra organo politico e servizio tecnico dell'Ente.**

Risorse attribuite all'attività: € _____

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

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione
	<i>n. comunicazioni inoltrate al responsabile</i>
	<i>n. incontri richiesti / numero incontri svolti</i>