



COMUNE DI SEDINI
Provincia di Sassari



CARTA DEI SERVIZI 2023

I servizi erogati sono caratterizzati da indicatori qualitativi di seguito elencati :

<p>Accessibilità : Si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti nonché le modalità per fruirla direttamente e nel minor tempo possibile</p> <p>Ne sono sottodimensioni: accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio); accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione)</p>
<p>Trasparenza: è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Ad esempio, l'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come: i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; chi è il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.</p>
<p>Tempestività: è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente.</p>
<p>Efficacia: è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.</p> <p>In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio ; - affidabilità: concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitori - completezza: riguarda l'eshaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitori .

AREA TECNICA

SERVIZIO IGIENE URBANA	<p>Responsabile del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 - Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023 <p>Responsabile procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 - Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
SERVIZI DI IGIENE URBANA	<p>Descrizione del Servizio: Salvaguardia dell'ambiente e tutela della salute umana. Pertanto sono di fondamentale importanza la continuità del servizio a tutela dell'igiene e la salute pubblica ed è necessaria e fondamentale la collaborazione del cittadino che deve seguire lo smaltimento dei rifiuti solidi e la loro separazione secondo le categorie merceologiche definite. Comprende lo spazzamento delle strade, le operazioni di raccolta dei rifiuti solidi urbani con il sistema porta a porta. La normativa prevede che il sistema di finanziamento sia a copertura tariffaria integrale dei costi del servizio, ciò in applicazione del principio "chi inquina paga", a cui segue la corrispondenza della spesa ai costi e ciò al fine di incentivare la differenziazione dei rifiuti.</p> <p>La gestione del servizio di igiene urbana avviene in forma associata con i Comuni di Viddalba e Valledoria capofila; è affidata alla ditta "Ciclat" che nello specifico si occupa: • della raccolta della frazione secca residua; • dei rifiuti urbani; dello spazzamento stradale; • della raccolta differenziata; • della raccolta rifiuti ingombranti; • della gestione del centro di raccolta comunale;</p>
Frequenza Raccolta	La frequenza di raccolta delle singole frazioni sono riportate nel calendario vigente distribuito capillarmente a tutte le utenze.

Destinatari	Tutti gli utenti - Gli utenti interessati possono accedere ai diversi servizi garantiti in diverse modalità: contattando il gestore telefonicamente attraverso apposito call center o tramite segnalazioni via e-mail o attraverso la compilazione diretta di moduli presenti sul sito appositamente dedicato.
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico cfr Carta dei servizi igiene urbana
Contatti	Numero Verde: 800.688.308

SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI (Servizio gestito dal Comune Capofila)

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di trasparenza informativa sullo smaltimento dei rifiuti	N tipologia di rifiuti per i quali si hanno informazioni sul web/ N° tipologia di rifiuti	100%	➤ 90%		
Grado di smaltimento dei rifiuti	Q. rifiuti smaltiti /Q. rifiuti raccolti	Dato 2022	➤ 10/15%		
Grado di affidabilità	N° segnalazioni disservizio trasmesse / N° segnalazioni ricevute	100%	100%		
Efficacia	N. interventi spazzamento stradale/ N. interventi programmati*100	100%	100%		

SERVIZIO MANUTENZIONE STRADE		Responsabile del servizio: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
		Responsabile procedimento: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
SERVIZIO MANUTENZIONE STRADE DI PROPRIETA' COMUNALE	Descrizione del Servizio: MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE STRADE COMUNALI: mantenimento dello stato di efficienza della viabilità comunale attraverso opere di riparazione e/o sostituzione dell'esistente.	
Destinatari	Utenti delle strade.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito	

SERVIZI CIMITERIALI		Responsabile del servizio: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
		Responsabile procedimento: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
SERVIZI CIMITERIALI	Descrizione del Servizio: pulizia aree e sistemazione verde.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici -- Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito	

SERVIZI MANUTENTIVI

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N segnalazione interventi / n° tipologie interventi	100%	100%		
Grado di tempestività interventi manutentivi semplici	Tempo in hh intercorrente dalla segnalazione alla realizzazione dell'intervento	24 h	20 h		
Grado di tempestività interventi manutentivi complessi	Tempo in hh intercorrente dalla segnalazione alla realizzazione dell'intervento	72 h	60 h		
Grado affidabilità operazioni manutentive esterne	Importo interventi di manutenzione ordinaria programmati bilancio di previsione / spesa per interventi di manutenzione ordinaria sostenuta al 31.12.2022	Stanziamiento bilancio previsione	Scostamento inferiore al 20%		

SERVIZIO LAVORI PUBBLICI		Responsabile del servizio: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 - Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
		Responsabile procedimento: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 - Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
SERVIZIO LAVORI PUBBLICI	Descrizione del Servizio: Realizzazione e manutenzione straordinaria opere di urbanizzazione primaria di competenza comunale. Realizzazione, adeguamento, manutenzione straordinaria opere urbanizzazione secondaria di competenza comunale.	
ATTIVITA'	Programmazione lavori pubblici, rendicontazioni, monitoraggi; - Affidamento incarichi professionali, progettazione, approvazione progetti, direzione lavori interne e controllo direzione lavori esterne, approvazione stati d'avanzamento lavori, contabilità finale, verifiche tecniche.	
DESTINATARI	Cittadini - esecutori, concessionari, promotori di opere pubbliche - tecnici incaricati di progettazioni, direzione lavori, sicurezza sul lavoro, collaudi e supporto al RUP.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici - Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Differente a seconda della tipologia di utenza	

OPERE PUBBLICHE

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di affidabilità progettazione OO.PP.	N° opere progettate 2023/ N° opere programmate 2023	100%	100%		
Grado di affidabilità delle attività di realizzazione OO.PP.	N° opere realizzate 2023/ N° opere progettate 2023	100%	100%		

AREA EDILIZIA PRIVATA URBANISTICA

SERVIZIO GESTIONE DEL TERRITORIO - PIANIFICAZIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA		Responsabile del servizio: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 - Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023 Responsabile procedimento: Piergiovanni Careddu
SERVIZIO GESTIONE DEL TERRITORIO - PIANIFICAZIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA	Descrizione dei Servizi: esaminare e istruire i piani attuativi di iniziativa privata e pubblica; fornire il materiale cartografico e legislativo relativo all'intervento specifico; fornire informazioni e consulenza per: - la predisposizione dei piani di lottizzazione. Gestione del territorio comunale attuata attraverso il controllo e la promozione della qualità architettonica di tutti gli interventi edilizi da effettuare sia nel patrimonio edilizio esistente, ottenuto attraverso un corretto recupero, sia nel nuovo, ottenuto attraverso un pianificato e ordinato sviluppo, il tutto nel rispetto delle normative vigenti.	
ATTIVITA'	Il servizio si occupa degli interventi effettuati dai privati cittadini controllando che gli stessi: - Siano conformi alla legislazione vigente in materia edilizia; - Siano in linea con la normativa di pianificazione locale vigente, e per ogni singolo intervento ne segue la procedura, sia amministrativa che esecutiva, attraverso il controllo sulla correttezza sia documentale che in fase di esecuzione. Il servizio è preposto al rilascio dei provvedimenti amministrativi in materia edilizia e rilascia le informazioni necessarie per gli interventi in ambito edilizio e relative procedure.	
DESTINATARI	Privati cittadini- Professionisti (geometri, architetti, ingegneri, avvocati); - Enti pubblici (Regione, Provincia); - Chiunque intenda ottenere informazioni, prendere visione, o avere copia, delle pratiche, secondo le modalità stabilite dal regolamento per l'accesso agli atti e provvedimenti amministrativi.	
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente e nella sezione modulistica del sito istituzionale	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Allegato alla Delibera di Giunta Comunale n. 22 del 28.03.2023	

SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico previste / N° ore settimanali lavorative	14,5/36	14,5/36		
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	100	100		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100	100		
Grado di compiutezza dell'attività di rilascio dei certificati di destinazione urbanistica	N° certificati destinazione urbanistica rilasciati/ N° certificati richiesti	100	100		
Grado di compiutezza in materia di adozione atti di pianificazione comunale	N° atti predisposti di competenza comunale in materia di pianificazione ammissibili /N° atti ammissibili richiesti	100	100		
Grado di affidabilità operativa	N° rettifiche/N° atti emanati		0 – 1%		
Grado di compiutezza sulle richieste di accesso	N° richieste accesso evase/N° richieste	100	100		

SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico previste / N° ore settimanali lavorative	14,5/36	14,5/36		
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	100	100		
Grado di tempestività del servizio	Tempo medio di attesa allo sportello				
Grado di compiutezza delle pratiche	N°pratiche istruite/N°pratiche pervenute	100	100		
Grado di compitezza sulle richieste di accesso	N°richieste accesso evase/N° richieste	100	100		
Grado di compiutezza nelle attività di controllo del territorio	N° controlli territorio effettuati/N° controlli richiesti				
Grado di affidabilità operativa	N°rettifiche/N° atti emanati	0	0 -1%		
Grado di conformità nei procedimenti repressivi	N° abusi riscontrati/ N° procedimenti repressivi avviati	100	100		

SERVIZIO SUAPE	Responsabile del servizio: - Stefania Mulargia dal 01.01. al 31.05.2023 - Pier Giovanni Careddu dal 12.06 al 31.07.2023 Giovanni Zichi dal 01.08. al 31.12.2023
SERVIZIO SUAPE	Descrizione del Servizio: Lo Sportello Unico per le Attività Produttive – SUAPE è il servizio al quale si possono rivolgere i cittadini e gli imprenditori che intendono avviare o sviluppare “attività economiche produttive di beni e servizi”, realizzare “impianti produttivi” e “interventi edilizi”:
ATTIVITA'	<p>Ricevere informazioni e consulenza sulle modalità da seguire per avviare, nel territorio comunale, un'attività produttiva riguardante: - Attività di produzione di beni e servizi: pubblici esercizi (bar, ristoranti, caffetteria); distributori di carburanti, edicole, farmacie, centri gioco, ludoteche, baby parking, strutture ricettive, agenzie di viaggio, agenzia di affari, ecc.; - Attività agricole: agriturismo, vendita prodotti agricoli, ecc.; - Attività commerciali: attività di vicinato; attività commerciali di media e grande distribuzione; commercio di prodotti per mezzo di apparecchi automatici; commercio elettronico; spacci interni; vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione; vendita a domicilio; attività di commercio itinerante; commercio su aree pubbliche di posteggio; - Attività artigianali: gastronomie, autoscuole, autofficine, ascensori, barbieri e parrucchieri, centri estetici, carrozzerie, fisioterapisti, fotografi, idraulici, gommisti, gelaterie, impianti elettrici, impianti sportivi, idraulici, massaggiatori, pasticcerie, pizzerie, taxi, trasporti, ecc.; - Attività turistiche alberghiere: alberghi, attività turistiche extralberghiere (Bed and Breakfast, affittacamere, case e appartamenti per vacanza - C.A.V., case per ferie, campeggi, ostelli per la gioventù, turismo rurale, villaggi turistici), attività di turismo rurale, ecc.; - Agenzia di affari - ex art. 115 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS); Ultimo aggiornamento: 05/09/2018 - Strutture sanitarie di cui alla Legge Regionale n. 10/2006; - Servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari; - Servizi di telecomunicazione; - Attività produttive VARIE da avviare con pratica SUAPE, anche qualora ricadano nella competenza per materia di enti diversi dal Comune, purché soggette, per normativa di settore, a titolo abilitativo (es. agenzie di viaggio, autoscuola, scuole nautiche private, strutture veterinarie private, ecc.).</p> <p>Ricevere informazioni e consulenza sulle modalità da seguire per avviare nel territorio comunale: - interventi edilizi relativi a fabbricati da destinare ad attività produttive (realizzazione, ampliamento, trasformazione, cambio di destinazione d'uso con opere o senza opere, fusione), presentati da persone fisiche o imprese; - interventi edilizi inerenti l'edilizia residenziale (realizzazione, ampliamento, trasformazione, cambio di destinazione d'uso con opere o senza opere, fusione), qualora siano presentati da imprese (Società, Ditte individuali ecc.).</p> <p>Presentare la dichiarazione di agibilità, in sostituzione del certificato, per tutti gli immobili funzionali all'esercizio di attività produttive.</p> <p>Presentare la richiesta di collaudo o autocollaudo, qualora la normativa vigente subordini la messa in opera dell'impianto produttivo e l'esercizio dell'attività produttiva a collaudo.</p> <p>Accogliere le Dichiarazioni Uniche Autocertificative (DUA) riguardo gli interventi edilizi, secondo i procedimenti previsti dalla normativa regionale (avvio ad efficacia immediata; avvio decorsi 30 giorni dalla presentazione della DUA; conferenza di servizi).</p> <p>Richiedere informazioni sullo stato delle pratiche; o Richiedere un parere preventivo sulla conformità del progetto preliminare con i vigenti strumenti di pianificazione urbanistica e paesistica.</p> <p>Richiedere una riunione tecnica ai sensi dell'art. 36 della L.R. n. 24/2016, qualora occorran chiarimenti circa il rispetto delle normative tecniche e la localizzazione dell'impianto, fra i soggetti interessati e le amministrazioni competenti.</p>

DESTINATARI	Cittadini - Professionisti - Imprese
MODULISTICA	Il SUAPE di Sedini utilizza la Modulistica Unica Regionale e collabora con il coordinamento regionale SUAPE per l'aggiornamento e la revisione della stessa. Tutta la modulistica è disponibile sul portale www.sardegnaSUAPE.it , unitamente alle istruzioni per la compilazione. La modulistica è inoltre consultabile sul sito del SUAPE di Sedini, accessibile dalla homepage del sito istituzionale.
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici -- Posta Elettronica - Orario al pubblico
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Delibera Regionale n. 49/19 del 05.12.2019 - Direttive in materia di sportello unico per le attività produttive e per l'edilizia (Suape) Allegato A Delibera GR 49/19 - Direttive in materia di Sportello Unico per le attività Produttive e per l'Edilizia Allegato B Delibera GR 49/19 - Ricognizione dei regimi amministrativi Allegato C Delibera GR 11/14- Linee guida procedure di controllo L.R. 01/2019 L.R. 24/2016

SERVIZIO SUAPE

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità	Conformità piattaforma regionale SUAPE	SI=100	100		
Trasparenza	Illustrazione sito web funzionamento SUAPE	SI=100	100		
Tempestività	Evasione procedimenti nel rispetto della normativa prevista rispetto	SI=100	100		
Grado di compiutezza procedimento istruttorio	N° pratiche istruite/N° pratiche pervenute	100	100		

Area Affari Generali

SERVIZIO COMMERCIO	
SERVIZIO COMMERCIO	Descrizione :applicazione dei regolamenti comunali in materia di commercio collaborazione con altri soggetti istituzionali che abbiano competenza in materia di insediamento delle attività commerciali.
ATTIVITA'	Funzioni amministrative per la gestione del procedimento collegato ad attività produttive di beni e servizi, per l'esercizio dell'attività di impresa.
DESTINATARI	Gli operatori, imprenditori o gli aspiranti tali nonché i professionisti incaricati dai medesimi sono i destinatari dei servizi del servizio Commercio e Polizia Amministrativa. Le Associazioni, le cooperative a prevalente finalità mutualistica, gli enti non commerciali, i liberi professionisti, gli hobbisti e più in generale i cittadini interessati alle attività inerenti il commercio e le attività produttive in genere.
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente.
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Delibera Regionale N. 11/14 del 28/02/2017 - Direttive in materia di sportello unico per le attività produttive e per l'edilizia (Suape) Delibera Regionale N. 10/13 del 27/02/2018 - Modifiche alla Delib.G.R. n. 11/14 del 28 febbraio 2017 "Direttive in materia di sportello unico per le attività produttive e per l'edilizia (SUAPE)" Allegato A Delibera GR 10/13 2018 - Direttive in materia di Sportello Unico per le attività Produttive e per l'Edilizia Allegato B Delibera GR 10/13 2018 - Ricognizione dei regimi amministrativi Allegato C - Linee guida procedure di controllo Deliberazione di giunta Regionale n°49/19 del 5 Dicembre 2019 "Direttive in materia di Sportello Unico per le Attività Produttive e per l'Edilizia"

SEVIZIO COMMERCIO

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità al servizio	N° ore settimanali di apertura al pubblico/N° ore settimanali lavorative	8	12		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100	> 90 %		
Tempestività	Tempo medio attività istruttoria su richiesta SUAPE	Tempistica prevista dalla normativa	Scostamento inferiore al 10%		
Efficacia affidabilità	N° rettifiche /n° atti emanati	0	Inferiore al 10%		
Efficacia compiutezza	Grado di compiutezza istruttoria domande N° domande ammissibili istruite/N° domande ammissibili pervenute	100%	100%		

SERVIZI DEMOGRAFICI		Responsabile del servizio: Ivan A. Diana
		Responsabile procedimento: Maria Ruiu
SERVIZI DEMOGRAFICI	Descrizione del Servizio: raccolta e aggiornamento del registro della popolazione residente. Gli atti contenuti nei registri di stato civile attribuiscono la massima efficacia probatoria in quanto atti pubblici.	
ATTIVITA'	Funzione dello Stato svolta dal Sindaco in qualità di Ufficiale di Governo, decentrata, attraverso l'istituto della delega all'Ufficio Anagrafe. Gestisce l'anagrafe della popolazione residente e l'anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE), rilascia carte di identità certificati e documenti amministrativi. Per i cittadini non deambulanti è assicurato all'interno del territorio comunale il servizio a domicilio per autentiche di firma e rilascio carte d'identità. Le certificazioni rilasciate dall'ufficio Anagrafe richiedono di norma il pagamento della marca da bollo e i diritti di segreteria. I casi specifici di esenzione sono disciplinati dal DPR 642/1972. Le certificazioni di nascita, di matrimonio e di morte, rilasciate dall'ufficio Stato Civile, sono esenti dal bollo e dal pagamento dei diritti di segreteria.	
DESTINATARI	Privati, Aziende, Enti pubblici, professionisti e chiunque desideri ottenere informazioni o visione pratiche secondo le modalità stabilite dalle norme vigenti in tema di accesso agli atti amministrativi.	
MODULISTICA	<p>La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente.</p> <p>Domanda d'iscrizione all'Albo dei giudici popolari</p> <p>Dichiarazione sostitutiva di certificazioni</p> <p>Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà</p>	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Allegato alla Delibera di Giunta Comunale n. 13 del 22.02.2022	

SERVIZI DEMOGRAFICI

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità fisica	N° ore settimanali front-office/N. ore lavorative settimanali	24/36	24/36		
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	0	100%		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	100%		
Tempestività	Tempo medio attesa sportello CIE	0	15'		
Efficacia conformità	N. pratiche (eventi registrati nel registro stato civile) evase in modo conforme alla norma/N. totale pratiche (eventi registrati nel registro stato civile) *100	100%	100%		
Efficacia affidabilità	N° certificati anagrafici corretti/ N° certificati anagrafici	100%	100%		

SERVIZI DI SEGRETERIA		Responsabile del servizio: Ivan A. Diana
		Responsabile procedimento: Gianluca Moretta
SERVIZI	Descrizione del Servizio: assicura il supporto amministrativo e segretariale alle funzioni istituzionali del Sindaco, della Giunta e del Consiglio comunale.	
ATTIVITA'	Provvede alla registrazione, pubblicazione e conservazione degli atti della Giunta e del Consiglio comunale. Effettua l'inserimento e l'aggiornamento del sito del Comune. Cura i rapporti con altri enti e organi istituzionali, supportando il Sindaco nello svolgimento delle attività di rappresentanza verso l'esterno.	
DESTINATARI	Privati, Aziende, Enti pubblici, professionisti e chiunque desideri ottenere informazioni o visione atti secondo le modalità stabilite dalle norme vigenti in tema di accesso agli atti amministrativi.	
MODULISTICA	<p>La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente.</p> <p>Richiesta accesso documenti amministrativi - consiglieri comunali</p> <p>Richiesta accesso documenti amministrativi</p>	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Allegato alla Delibera di Giunta Comunale n. 13 del 22.02.2022	

SEGRETERIA

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N. convocazioni Consigli comunali inviati telematicamente (PEC)/n. sedute del Consiglio comunale	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di pubblicazione delibere di Giunta	7	6		
	Tempi medi di pubblicazione delibere di consiglio	7	6		
Trasparenza	n. deliberazioni CC approvate/n. deliberazioni CC pubblicate sul web*100	100%	100%		
	n. deliberazioni GC approvate/n. deliberazioni GC pubblicate sul web*100	100%	100%		

SERVIZIO DI POLIZIA LOCALE		Responsabile del servizio: Ivan A. Diana
		Responsabile procedimento: Ombretta Macciotta
SERVIZIO DI POLIZIA LOCALE	Descrizione del Servizio: La Polizia Locale svolge compiti di Polizia Amministrativa, Giudiziaria, Stradale, Commerciale, Edilizia, Ambientale, di Protezione Civile e tutti quelli che, a seguito di modifiche legislative, vengono attribuiti. Collabora inoltre, nell'ambito delle proprie funzioni, con le Forze di Polizia Statali qualora ne venga fatta richiesta motivata dalle competenti autorità.	
ATTIVITA'	Attività di polizia urbana - Attività regolazione aree di sosta a pagamento - Attività di polizia rurale - Attività di polizia stradale - Attività inerente violazione di Leggi e Regolamenti speciali - Attività mercatale - Attività in materia di polizia commerciale - Attività di polizia giudiziaria - Attività di vigilanza edilizia - Attività di vigilanza ambientale - Attività di polizia sanitaria - Attività di polizia mortuaria - Attività di polizia veterinaria -	
DESTINATARI	Cittadini – Organi istituzionale - Altri organi della P.A.	
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito	

SERVIZI DI POLIZIA LOCALE

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico dello sportello/numero totale di giornate lavorative	300/365	310/365		
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	100	100		
Trasparenza operativa su sito web	N° prestazioni per le quali si hanno informazioni via web/N° prestazioni	100	➤ 70%		
Grado di completezza nell'assistenza ai plessi scolastici	N° ore presidio plessi scolastici realizzati/N° ore programmate	N° ore programmate	➤ 80%		
Grado di completezza nell'attività di messa a delle posizioni riferite a codice della strada ruolo copertura formativa	N° posizioni messe a ruolo riferite a violazioni C.d.S /N° posizioni	100	100		
Grado di affidabilità controllo esercizi commerciali	N° controllo esercizi commerciali realizzati/ N° controlli programmati	N° controlli programmati	➤ 80%		
Grado di affidabilità controllo esercizi pubblici	N° controllo esercizi pubblici realizzati/ N° controlli programmati	N° controlli programmati	➤ 80%		
Efficacia	N. ricorsi verbali CdS/N. verbali infrazione CdS	N° totali verbali	0 -3%		

AREA ECONOMICO FINANZIARIA

SERVIZIO ENTRATE		Responsabile del servizio: Ivan A. Diana
		Responsabile procedimento: Ivan A. Diana
SERVIZIO ENTRATE	Descrizione del Servizio: rilevazione degli accertamenti e conseguente contabilizzazione delle riscossioni delle entrate patrimoniali, di quelle provenienti dalla gestione di servizi a carattere produttivo e di quelle connesse a tariffe o contribuzioni dell'utenza procedendo all'emissione delle reversali di incasso ed alla trasmissione delle stesse al tesoriere dell'ente.	
ATTIVITA'	Ricezione ricevute di pagamento, che pervengono all'ufficio in seguito ai versamenti effettuati dagli utenti, svolgimento controlli e riscontri amministrativo-contabili previsti dalla normativa sulla contabilità pubblica, emissione delle reversali di incasso e loro trasmissione alla tesoreria dell'ente.	
DESTINATARI	Fruitori di servizi comunali → debitori del Comune → destinatari di concessioni comunali.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici -- Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito	

SERVIZIO SPESE		Responsabile del servizio: Ivan A. Diana
		Responsabile procedimento: Maria Ruiu
SERVIZIO ENTRATE	Descrizione del Servizio : pagamento dei creditori, siano essi fornitori del Comune, esecutori di opere pubbliche, o beneficiari di contributi e rimborsi erogati dal comune, mediante l'emissione dei mandati di pagamento.	
ATTIVITA'	Controlli e riscontri amministrativi, contabili e fiscali necessari su fatture e documenti contabili che giustificano la liquidazione delle spese dell'ente. Emissione dei mandati di pagamento e trasmissione degli stessi al tesoriere dell'ente che provvede al pagamento delle spese.	
DESTINATARI	Beneficiari di contributi e rimborsi erogati dal comune → fornitori del Comune → esecutori di opere pubbliche	
DOVE E COME VENGONO EFFETTUATI I PAGAMENTI:	I pagamenti a favore di coloro che vantano crediti nei confronti del Comune di Sedini vengono effettuati mediante mandati di pagamento trasmessi on-line al Tesoriere: Banco di Sardegna. Gli stessi ordinativi di pagamento possono essere riscossi: - in via generale presentandosi direttamente presso lo sportello del Servizio di Tesoreria. Su richiesta degli interessati: - a mezzo conto corrente bancario o postale - a mezzo di assegno circolare non trasferibile - a mezzo di vaglia postale intestati ai beneficiari degli ordinativi e con spese a proprio carico.	
RIFERIMENTI	Contatti — Ubicazione Uffici — Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito	

SERVIZI DI GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di affidabilità emissione mandati e reversali	N° mandati e reversali annullati per cause interne ufficio/N°totale emessi	Dato 2022	0-1%		
Grado di Affidabilità- Predisposizione bilancio preventivo-bilancio consuntivo – verifica equilibri	Rispetto tempistica legge / regolamento	SI= 100	100		
Grado di Affidabilità- Procedimenti di variazione di bilancio e PEG	Rispetto tempistica pianificata dall'amministrazione	SI= 100	100		
Grado di tempestività emissione reversali d'incasso e trasmissione telematica tesoriere	Indice di tempestività nella registrazione delle riscossioni	20gg	15gg		
Grado di tempestività emissione reversali d'incasso e trasmissione telematica tesoriere	Tempo medio emissione parere regolarità contabile e visto copertura finanziaria	1-5 gg	1-3 gg		
Grado di Affidabilità- Predisposizione relazioni e questionari da trasmettere	Rispetto tempistica di legge nella predisposizione e relazione questionari Corte Conti	SI= 100	100		

Corte dei Conti					
Grado di tempestività liquidazione mensile imposte e dichiarazioni annuali	Rispetto tempistica di legge versamenti Iva- IRAP -mod 770 -Unico F24 -Certificazioni CUD	SI= 100	100		
Grado di tempestività certificazioni (Bilancio – rendiconto – pareggio – varie	Rispetto tempistica di legge	SI= 100	100		
Grado di affidabilità gestione contabilità SIOPE	Periodicità controllo bilanci SIOPE	1	2		

SERVIZIO TRIBUTI - TARI		Responsabile del servizio: Ivan A. Diana
		Responsabile procedimento: Paola Carta
SERVIZIO TRIBUTI TARI	Descrizione del Servizio: Il Servizio Tributi provvede all'espletamento delle pratiche relative alla gestione delle entrate di natura tributaria ed alla riscossione di alcune entrate di natura patrimoniale, oltre ad altre attività comunque riferibili ad entrate del Comune.	
ATTIVITA'	Gestione della TARI.	
DESTINATARI	Cittadini utenti.	
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici -- Posta Elettronica - Orario al pubblico	

COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito
-----------------------------------	----------

SERVIZIO TRIBUTI – TARI

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	100	100		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100	100		
Grado di affidabilità emissione avvisi	N° avvisi annullati/N° avvisi emessi	0	0 -10%		
Tempestività	Giorni previsti per istanza rateazione tributo	10	8		
Tempestività	Giorni previsti per istanza rimborso tributo versato	30	20		

AREA POLITICHE SOCIALI

SEGRETARIATO SOCIALE

SERVIZIO SOCIALE – Segretariato Sociale		Responsabile del servizio: Sara Solinas
		Responsabile procedimento: Sara Solinas
SERVIZIO SOCIALE – Segretariato sociale	Descrizione del Servizio: Servizio di consulenza specialistica	
ATTIVITA'	<p>Interpretazione e valutazione della domanda espressa; • informazione mirata; • assistenza amministrativa; • indirizzo per una corretta utilizzazione dei servizi.</p> <p>Al servizio si accede mediante libero accesso agli uffici.</p>	
DESTINATARI	Soggetti singoli, famiglie e gruppi residenti nel Comune di Sedini.	
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito	

SEGRETIARIATO SOCIALE

INDICATORI QUALITATIVI DI PERFORMANCE

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità	Giornate di apertura al pubblico dello sportello/numero totale di giornate lavorative	280/365	290/365		
Accessibilità multi canale	N° servizi presenti in rete con allegata modulistica / N° servizi	60%	➤ 80 %		
Efficacia	Giorni previsti per contributi a beneficio di cittadini bisognosi	10 gg dalla richiesta	7		

SERVIZIO SOCIALE – Assistenza Domiciliare		Responsabile del servizio: Sara Solinas
		Responsabile procedimento: Sara Solinas
SERVIZIO SOCIALE – Assistenza Domiciliare	Descrizione: Garantire la permanenza di soggetti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti nel proprio contesto di vita ed evitarne l'istituzionalizzazione.	
ATTIVITA'	Il servizio si concretizza in prestazioni di assistenza per l'igiene personale e dell'abitazione, somministrazione e preparazione dei pasti, sostegno per la socializzazione e accompagnamento sul territorio. Al servizio si accede mediante richiesta formale .	
DESTINATARI	Anziani non autosufficienti o a grave rischio di perdita della propria autosufficienza; persone con disabilità psichiche o fisiche, persone con disturbi mentali ospiti di strutture residenziali a carattere sociale e/o sanitario, persone a grave rischio di dipendenza assistenziale affette da patologie croniche invalidanti la cui permanenza nel proprio domicilio (o in famiglia) è gravemente condizionata dalla presenza di servizi compresa la disponibilità di un caregiver. Al servizio si accede mediante richiesta formale.	
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente o presso gli Uffici del Plus Anglona -coros -figulinas	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	tabella di partecipazione dell'utente al costo del servizio SAD	

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	60%	➤ 80 %		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	100%		
Tempestività	Tempo medio di attesa per servizio di assistenza domiciliare	6	5		
Efficacia conformità	N. richieste istruite in modo conforme per assistenza domiciliare/N. totale richieste di assistenza domiciliare*100	100%	100%		
Efficacia affidabilità	N° ore assistenza domiciliare realizzate/ N° ore programmate	100%	➤ 90 %		
Efficacia completezza	N. domande assistenza domiciliare accolte/N. domande presentate	100%	➤ 80 %		

SERVIZIO SOCIALE – Assistenza Educativa Domiciliare a favore dei minori		Responsabile del servizio: Sara Solinas
		Responsabile procedimento: Sara Solinas
SERVIZIO SOCIALE – Assistenza Educativa Domiciliare a favore dei minori	Descrizione: Sostegno dei minori e delle loro famiglie nel campo dell'educazione e della socializzazione.	
ATTIVITA'	L'intervento consiste nel supportare a domicilio, tramite un educatore, il minore e la famiglia nelle relazioni interpersonali e socio-culturali.	
DESTINATARI	Minori e famiglie in difficoltà.	
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente.	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Gratuito	

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	100%	➤ 80 %		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	100%		
Tempestività	Tempo medio di attesa per servizio di assistenza educativa	6	5		
Efficacia conformità	N. richieste istruite in modo conforme per assistenza domiciliare/N. totale richieste di assistenza educativa*100	100%	100%		
Efficacia affidabilità	N° ore assistenza domiciliare realizzate/ N° ore programmate	100%	➤ 90 %		
Efficacia completezza	N. domande assistenza educativa accolte/N. domande presentate	100%	➤ 80 %		

SERVIZI SCOLASTICI		Responsabile del servizio: Sara Solinas
		Responsabile procedimento: Sara Solinas
SERVIZI SCOLASTICI	Descrizione : I servizi scolastici di ristorazione e trasporto rientrano nel più vasto concetto di “assistenza scolastica”, le cui funzioni amministrative sono state attribuite ai Comuni e vengono erogati - al fine di rimuovere ogni possibile ostacolo che si frapponga alla piena fruizione del diritto allo studio.	
ATTIVITA'	Erogazione dei servizi refezione scolastica, trasporto, contributi diritto allo studio.	
DESTINATARI	Utenti frequentanti.	
MODULISTICA	La modulistica è disponibile presso l'ufficio competente	
RIFERIMENTI	Contatti -- Ubicazione Uffici – Posta Elettronica - Orario al pubblico	
COSTO DEL SERVIZIO DESTINATARI	Tabella di partecipazione dell'utente al costo del servizio mensa	

SERVIZI SCOLASTICI

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione% (A-B)
Accessibilità fisica	N° ore settimanali di apertura al pubblico/N° ore settimanali lavorative	8	10		
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	100	➤ 80 %		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	➤ 90 %		
Efficacia conformità	N. richieste accolte per borse studio Scuola Secondaria I e II Grado /N. totale richieste	100%	90%		
Efficacia affidabilità	N° reclami accolti /N° reclami presentati	0	80%		