

Azioni

Ambito tematico: misure atte a promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione nel rispetto dei principi contenuti nelle norme di legge e nei contratti collettivi di lavoro

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la predisposizione degli strumenti atti a promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

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 UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2009 | 2010 | 2011 |
|---------------|---|------|------|------|
| | n° delibere prodotte/ personale dipendente a i.i. | | | |
| | n° determine prodotte/ personale dipendente a i.i. | | | |
| | n° copie cartacee delibere/ n° delibere adottate | | | |
| | n° copie cartacee determine/ n° determine adottate | | | |
| | N° fotocopie delibere e determine | | | |
| | N° mandati e reversali | | | |
| | N° copie mandati e reversali/ totale mandati e reversali | | | |
| | n° dipendenti dedicati al servizio | | | |
| | n° ore di lavoro dedicato | | | |
| | n° ore di lavoro dedicato/ totale ore lavoro | | | |
| Organizzativo | n° giorni (ore) di assenza del personale addetto/ giorni (ore) lavorativi del personale addetto | | | |

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge la necessità di implementare il servizio telematico di gestione del movimento deliberativo e determinazioni dell'ente, nonché gestione di mandati e reversali sempre in modalità telematica, al fine di conseguire un risparmio per l'ente e snellire le procedure di gestione delle attività. Ogni servizio avrà il compito di fare propria la nuova modalità di lavoro e metterla a regime entro il 31.12.2011

Comune di Vallermosa

Obiettivi di Performance 2011

Area Affari Generali - Socio-culturale - Vigilanza

Assessore: _____

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

Personale addetto: Cat. D C B A

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 | 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 -</i> | | | |

ALLEGATO A) ALLA DELIBERAZIONE G.C.N. 88 DEL 18.10.2011

| | | | |
|---|--|--|--|
| <i>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> | | | |
| <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 promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità nel rispetto dei principi contenuti nelle norme di legge e nei contratti collettivi di lavoro

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la predisposizione degli strumenti atti a promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Attività: *implementazione informatizzazione dell'ente in favore della diminuzione della carta e della tempestività della protocollazione informatica e scannerizzazione corrispondenza in entrata; supporto agli organi*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|---|------|------|------|
| | n° interventi formativi con analisi preliminare dei fabbisogni formativi/ totale interventi formativi | | | |
| | n° atti pervenuti/ personale dipendente a t.i. | | | |
| | n° atti pervenuti/ personale dipendente a t.i. addetto | | | |
| | | | | |
| Processo | Tempo medio scannerizzazione atti dal momento del ricevimento alla trasmissione al destinatario | | | |
| | Tempo medio trasmissione atti dal momento del ricevimento alla trasmissione al destinatario | | | |
| | n° ore di lavoro dedicato | | | |
| | n° ore di lavoro dedicato/ totale ore lavoro | | | |
| Organizzativo | n° giorni (ore) di assenza del personale addetto/ giorni (ore) lavorativi del personale addetto | | | |

Obiettivo: Vista l'implementazione del protocollo informatico, avvenuta nel corso del 2010 e attivata in via sperimentale a partire dal 2011, emerge l'esigenza di monitorare la nuova modalità di gestione del protocollo al fine di rilevare eventuali problematiche e determinare lo standard dei tempi di protocollazione, scannerizzazione atti, trasmissione ai destinatari. L'obiettivo è la messa a regime di una modalità ottimale di gestione complessiva entro il 31.12.2011.

Azioni

Ambito tematico: gestione delle relazioni esterne dell'ente e supporto agli organi istituzionali per l'espletamento delle proprie funzioni

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: provvede a garantire la corretta gestione delle relazioni esterne e cura l'immagine pubblica dell'ente

Attività: relazioni esterne con autorità politiche, religiose, giudiziarie, militari ed amministrative della regione e della provincia, ecc.; comunicazione istituzionale, rapporti con la stampa; cura dei rapporti con la giunta e i singoli Assessori; organizzazione delle funzioni di rappresentanza dell'Ente in occasione di manifestazioni civili e religiose, convegni ed altri eventi; gemellaggi; promozione e valorizzazione dell'Immagine dell'Ente; organizzazione e gestione delle sale di rappresentanza dell'Ente; rapporti con le Associazioni; concorso alla funzione di programmazione gestionale operativa; ogni compito o funzione che non sia palesemente attribuibile ad altri uffici del Comune;

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|---|------|------|------|
| Utenza | n° comunicati stampa | | | |
| | n° cerimonie organizzate | | | |
| | n° attività di promozione e valorizzazione dell'immagine della città | | | |
| | n° gemellaggi | | | |
| Processo | n° ore di lavoro dedicato | | | |
| | n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento | | | |
| Organizzativo | 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 | | | |

Caso 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 in linea con le aspettative dell'Amministrazione e, pertanto, l'obiettivo per il 2011 consiste nel 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: € _____

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: **gestione della segreteria, dell'archivio e supporto agli organi istituzionali**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

| Tipologia | Descrizione | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------|--|------|------|------|
| Utenza | tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione) | | | |
| | % gradimento del servizio (indagine interna) | | | |
| | n° addetti al servizio | | | |
| | tempo medio di risposta ai reclami ricevuti | | | |
| | tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti | | | |
| | tempo medio di rilascio copie su domanda | | | |
| Processo | n° ore di lavoro dedicato | | | |

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge la necessità di effettuare il monitoraggio degli indicatori rilevati, in particolare riferiti ai tempi medi di risposta alle richieste provenienti da organi istituzionali e cittadini, al fine di rilevare la situazione attuale e consentire all'organo politico di determinare un ottimale standard di servizi da attuare a partire dal 2012

La Performance del Servizio Demografico

Assessore: _____

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

Personale addetto: Cat. D C B A

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>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>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)</i> | | | |
| | <i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i> | | | |
| | <i>tempo medio di evasione delle richieste</i> | | | |

ALLEGATO A) ALLA DELIBERAZIONE G.C.N. 88 DEL 18.10.2011

| | | | | |
|---------------|--|--|--|--|
| | <i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</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: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede ad emettere certificati di varia natura propedeutici all'esercizio da parte dei cittadini dei loro propri diritti, all'osservanza dei propri doveri e a garantire la comprensione delle procedure e degli atti necessari all'esercizio di tali diritti mediante un servizio di consulenza

Attività: **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: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|--|------|------|------|
| | <i>risorse assegnate all'attività</i> | | | |
| | <i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i> | | | |
| | <i>n° certificati/ popolazione residente e non</i> | | | |
| | <i>n° passaggi di proprietà beni immobili</i> | | | |
| | <i>n° autentiche di sottoscrizioni</i> | | | |
| | <i>n° carte d'identità rilasciate</i> | | | |
| | <i>n° dichiarazioni sulla dimora abituale</i> | | | |
| | <i>n° dichiarazioni di nascita</i> | | | |
| | <i>n° dichiarazioni di morte</i> | | | |
| | <i>n° copie autenticate</i> | | | |
| | <i>tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione</i> | | | |
| | <i>n° ore di apertura al pubblico</i> | | | |
| | <i>fascia oraria di apertura al pubblico</i> | | | |
| | <i>n° addetti al servizio</i> | | | |
| | <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> | | | |

| | | | | |
|----------|--|--|--|--|
| | frequenza del servizio a domicilio: n° certificati rilasciati a domicilio/ totale dei certificati | | | |
| | tempo medio di risposta ai reclami effettuati | | | |
| | identificabilità del personale: n° dipendenti dotati di targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico/ totale dipendenti | | | |
| | tempo medio di aggiornamento del sito a seguito di variazione delle procedure afferenti all'attività | | | |
| | Formazione del personale: n° giornate di formazione e/o aggiornamento effettuate / n° giornate di formazione e/o aggiornamento programmate | | | |
| Processo | % tempo lavoro dedicato | | | |
| | n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento | | | |
| | N° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale | | | |

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che il servizio è in linea con le esigenze dell'ente, tuttavia si rileva l'esigenza di monitorare, ed eventualmente incrementare a partire dal secondo semestre 2011, la partecipazione dei collaboratori addetti al servizio alle attività di formazione promosse dall'ente, al fine di ottimizzare il servizio e rendere un servizio più celere ed efficace all'utenza.

La Performance del Servizio Biblioteca, Cultura Sport e Spettacolo

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il Comune provvede ad erogare contributi agli alunni delle scuole al fine di evitare il realizzarsi di squilibri sociali;

Attività: **Contributi economici agli alunni in favore della scolarizzazione di tutte le fasce sociali (assegni di studio per spese di viaggio, altri contributi)**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------|--|------|------|------|
| Utenza | livello di soddisfazione: n° reclami scritti di utenti non soddisfatti/ totale beneficiari | | | |
| | risorse assegnate all'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività/ popolazione residente | | | |
| | n° domande presentate | | | |
| | n° domande accolte/ n° domande presentate | | | |
| | n° domande presentate/ popolazione residente | | | |
| | n° domande accolte/ popolazione residente | | | |
| | Importo complessivo erogato/ n° utenti | | | |
| | Importo complessivo erogato/ popolazione residente | | | |
| | n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda di rimborso spese viaggio/ e la risposta | | | |
| | n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda di _____/ e la risposta | | | |
| | n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda di _____/ e la risposta | | | |

Obiettivo: Dall'esame dei dati emerge la necessità di monitorare i tempi di risposta dell'ente alle varie richieste di contributi erogati in favore della scolarizzazione dei minori e non appartenenti alle fasce sociali più deboli. L'obiettivo per il 2011 è pertanto quello di fornire all'Amministrazione un report contenente una serie di indicatori inerenti: a. le varie tipologie di interventi erogati; b. i tempi di erogazione dei servizi; c. le eventuali problematiche da superare ai fini di fornire un servizio più mirato ed efficace; d. una proposta di eventuali soluzioni da condividere con l'Amministrazione.

Azioni

Ambito tematico: misure atte perseguire attività di promozione e sviluppo del territorio

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: favorire lo sviluppo economico e sociale della realtà produttiva locale

Attività: *identificazione e attivazione nuove iniziative finalizzate allo sviluppo economico e destinate al recupero delle tradizioni locali attraverso l'ausilio di fonti di finanziamento a specifica destinazione*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|---|------|------|------|
| Utenza | n° attività di promozione e valorizzazione del territorio | | | |
| | Media cittadini coinvolti nelle attività | | | |
| | Cittadini coinvolti/Popolazione residente | | | |
| Processo | n° ore di lavoro dedicato | | | |
| | Personale coinvolto nel processo | | | |
| Costo | Finanziamenti da Bilancio | | | |
| | Costo professionisti esterni | | | |
| | Costo professionisti esterni/spese correnti | | | |
| Organizzativo | 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 | | | |

Obiettivo: L'obiettivo si propone, in accordo con l'Amministrazione, di individuare e attivare delle iniziative territoriali che volte a promuovere il territorio e le attività ad esso connesse. L'obiettivo per il 2011 sarà quello di individuare, attivare e monitorare le attività promosse al fine di rilevarne il grado di efficacia sul territorio dell'ente.

Sport e Ricreazione

Azioni

Ambito tematico: manifestazioni culturali, attività ricreative, nei settori della comunicazione (teatro, cinema, musica, danza, arti visive, biblioteche, informazione, promozione espositiva – fieristica, convegni, sport)

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il Comune provvede a favorire l'aggregazione sociale e le attività di gruppo in genere attraverso l'erogazione di attività ed iniziative a persone appartenenti alle diverse fasce d'età

Attività: *identificazione, organizzazione ed erogazione iniziative ricreative e sportive, atte a favorire l'aggregazione sociale e le attività di gruppo tra persone appartenenti a diverse fasce d'età*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|--|------|------|------|
| | Risorse assegnate all'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività/ popolazione residente | | | |
| | n° attività ricreative programmate | | | |
| | n° attività ricreative effettuate | | | |
| | n° attività sportive programmate | | | |
| | n° attività sportive effettuate | | | |
| | n° attività di gruppo/ totale attività ricreative | | | |
| | n° utenti attività ricreative | | | |
| | n° utenti attività ricreative/ popolazione residente | | | |
| | n° utenti attività sportive | | | |
| | n° utenti attività sportive/ popolazione residente | | | |
| | n° attività ricreative e sportive | | | |
| | n° medio partecipanti (se rilevabile) alle iniziative culturali e sportive | | | |
| | spesa media per giorno di manifestazione | | | |
| Costo | spese del personale addetto / popolazione residente | | | |
| | n° ore di lavoro dedicato | | | |

ALLEGATO A) ALLA DELIBERAZIONE G.C.N. 88 DEL 18.10.2011

| | | | | |
|---------------|---|--|--|--|
| Processo | n° ore di lavoro dedicato/ n° attività interventi | | | |
| Organizzativo | n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale | | | |
| | | | | |

Obiettivo: L'obiettivo si propone, in accordo con l'Amministrazione, di individuare e attivare delle iniziative volte a favorire una maggiore conoscenza e integrazione tra le diverse fasce d'età, al fine di sviluppare un sempre maggiore grado di consapevolezza e rispetto tra le varie generazioni presenti. L'obiettivo per il 2011 sarà quello di individuare, attivare e monitorare le attività promosse in modo da indirizzare le risorse per gli anni successivi in favore delle attività rilevatesi di maggiore impatto ed efficacia.

Azioni

Ambito tematico: promozione alla lettura e alla cultura

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il Comune provvede ad erogare un servizio di prestito librario rivolto a tutti cittadini e a promuovere attività finalizzate ad avvicinare la popolazione alla lettura;

Attività: **Promozione alla lettura e iniziative a favore della popolazione delle varie fasce d'età; assicurare il servizio di erogazione del patrimonio librario della biblioteca**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|---|------|------|------|
| | risorse assegnate all'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività/ popolazione residente | | | |
| | n° volumi/ DVD/ Riviste ecc. disponibili | | | |
| | patrimonio documentale per abitante (n° volumi/ DVD/ Riviste ecc. disponibili/ popolazione residente) | | | |
| | presenze medie giornaliere (presenze annuali/ n° giorni di apertura all'anno) | | | |
| | consultazioni medie giornaliere (tot. n° consultazioni/ n° giorni di apertura al pubblico) | | | |
| | circolazione del materiale (n° prestiti/ tot. Volumi e/ o altro) | | | |
| | accessibilità del servizio (numero giorni apertura/ 300) | | | |
| | rinnovo patrimonio documentale (numero volumi e/ o altro acquisiti nell'anno/ totale patrimonio documentale presente) | | | |
| | indice di prestito: n° dei prestiti annuali / totale della popolazione | | | |
| | n° iniziative di promozione alla lettura | | | |
| | n° partecipanti alle iniziative | | | |
| | n° partecipanti alle iniziative/ popolazione residente | | | |
| Costo | spese del personale addetto / n° prestiti; presenze | | | |
| | n° ore di lavoro dedicato | | | |

| | | | | |
|---------------|---|--|--|--|
| Processo | n° ore di lavoro dedicato/ n° prestiti o presenze | | | |
| Organizzativo | n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale | | | |

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge che lo standard del servizio è in linea con le aspettative dell'Amministrazione.
L'obiettivo per il 2011 è pertanto il mantenimento dello standard attuale.

La Performance del Servizio

Sociale

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede all'istruttoria delle domande, alla raccolta e al pagamento diretto di fatture per servizi, ovvero all'assegnazione di contributi economici ai nuclei familiari e/o persone in situazioni di disagio;

Attività: *interventi a sostegno del reddito (Azioni di contrasto povertà estreme, contributi economici, assegni economici a famiglie numerose, assegni di cura, contributi canoni locazione, contributi leggi di settore, contributi L.162/98 e altro)*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|---|------|------|------|
| | N° tipologie di intervento gestite dall'ufficio | | | |
| Utenza | n° interventi/ popolazione residente | | | |
| | risorse assegnate all'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività/ popolazione residente | | | |
| | N° beneficiari totali | | | |
| | n° domande presentate | | | |
| | n° domande accolte/ n° domande presentate | | | |
| | n° domande presentate/ popolazione residente | | | |
| Processo | n° ore di lavoro dedicato | | | |

Obiettivo: *l'obiettivo si propone di rilevare nel corso del 2011 la tipologia e il numero di interventi attuati per i vari interventi, da confrontare con l'annualità precedente e presentare a consuntivo all'Amministrazione, che avrà così un quadro esaustivo della situazione attuale nel territorio dell'ente e potrà provvedere a individuare soluzioni efficaci di gestione del bisogno.*

Azioni

Ambito tematico: *informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Il comune provvede tramite il servizio di Segretariato Sociale a fornire a tutti i cittadini, informazioni su servizi e prestazioni pubbliche e private appartenenti ad una molteplicità di aree. Esso deve fornire al cittadino risposte a varie esigenze informative nell'ampio settore dei servizi sociali, sanitari, educativi e culturali etc.*

Attività: **Segretariato sociale**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|--|------|------|------|
| | <i>n° contatti/popolazione residente</i> | | | |
| | <i>ore di servizio per utente (ore di servizio/nr. utenti effettivi)</i> | | | |
| | <i>n° operatori/n° medio utenti</i> | | | |

Obiettivo: *L'obiettivo è quello di monitorare l'attività di segretariato sociale al fine di identificare le varie tipologie di utenza richiedenti il servizio, la tipologia di problematiche maggiormente presenti sul territorio comunale, la frequenza degli accessi, gli invii ai servizi territoriali specialistici. Tutto ciò consentirà all'Amm.ne di fotografare l'attuale situazione delle politiche sociali nel territorio comunale e programmare interventi più efficaci sulla base dei risultati emersi. Si richiede elaborato finale da presentare a consuntivo alla Giunta e all'organo di valutazione.*

La Performance del Servizio di Polizia Municipale

Assessore: _____

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

Personale addetto: Cat. D C B A

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

Indicatori generali del servizio:

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|--|------|------|------|
| 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> | | | |
| Processo | <i>importo complessivo entrate a seguito di contravvenzioni emesse/ popolazione residente</i> | | | |
| | <i>% tempo 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: funzioni di polizia stradale, per la tutela della sicurezza della circolazione, tramite servizi mirati alla prevenzione ed all'accertamento delle violazioni in materia di Codice della Strada;

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

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

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|---|------|------|------|
| | risorse assegnate all'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività/popolazione residente | | | |
| | n° di incidenti stradali | | | |
| | indice di tendenza alla violazione: (n° sanzioni/ n° controlli) | | | |
| | n° controlli di polizia stradale effettuati/ dipendenti del servizio | | | |
| | n° di incidenti stradali/ popolazione residente | | | |
| | n° ore di vigilanza stradale/ tot. ore di servizio | | | |
| | n° verbali contestati/ tot. Verbali | | | |
| | km percorsi – pattugliamento/ dipendenti del servizio | | | |
| | n° ricorsi alle autorità competenti | | | |
| | n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi | | | |
| | n° ore di lavoro dedicato/ n° attività; interventi | | | |
| Organizzativo | n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale | | | |
| | n° ore di formazione effettuata dal personale dipendente sull'attività | | | |

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge la necessità di monitorare tutte le azioni connesse alle attività proprie del servizio di sicurezza stradale e traffico. Il report finale consentirà all'Amministrazione di apportare eventuali misure correttive qualora si evinca che le attività fino ad oggi svolte non siano in linea con le risorse a disposizione. L'obiettivo consentirà di giungere progressivamente a delineare uno standard ottimale del servizio.

Azioni

Ambito tematico: *funzioni di polizia stradale, per la tutela della sicurezza della circolazione*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Il comune provvede a garantire la tutela della mobilità, la sicurezza della circolazione, il controllo sulle norme di comportamento dei conducenti e le condizioni dei veicoli mediante interventi di regolamentazione della segnaletica del centro urbano*

Attività: ***Interventi di regolamentazione e sostituzione della segnaletica stradale***

Risorse attribuite all'attività: € _____

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

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|---|------|------|------|
| | <i>risorse assegnate all'attività</i> | | | |
| | <i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i> | | | |
| | <i>N° cartelli segnaletica verticale</i> | | | |
| | <i>N° cartelli segnaletica verticale da sostituire</i> | | | |
| | <i>N° cartelli segnaletica verticale da sostituire/ totale n° cartelli segnaletica verticale</i> | | | |
| | <i>N° interventi di regolamentazione segnaletica orizzontale</i> | | | |
| | <i>N° interventi di sostituzione-regolamentazione segnaletica (orizzontale e verticale)/totale strade centro urbano</i> | | | |
| | <i>N° strade interessate da lavori di manutenzione e/o sostituzione segnaletica verticale</i> | | | |
| | <i>N° strade interessate da lavori di manutenzione e/o realizzazione segnaletica orizzontale</i> | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Obiettivo: *Dall'esame della situazione inerente le vie interne al perimetro urbano emerge la necessità di effettuare una risistemazione della segnaletica verticale e orizzontale, con particolare attenzione alla verifica della cartellonistica usurata e apposizione di quella in sostituzione, e con la verifica di tutte le vie che necessitano di interventi di risistemazione/realizzazione della segnaletica orizzontale e successiva esecuzione lavori. Tali operazioni costituiranno garanzia di maggiore sicurezza per i cittadini, l'obiettivo per il 2011 sarà pertanto quello di procedere con le attività su menzionate.*

La Performance del Servizio

Finanziario e dei Tributi

Assessore: _____

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

Personale addetto: Cat. D C B A

Scopo del servizio: *nel contribuire a promuovere e a migliorare l'autonomia finanziaria dell'ente attraverso il coordinamento dei processi di pianificazione, gestione contabile e controllo delle risorse economiche e finanziarie dell'ente e perseguire il massimo livello di adesione spontanea agli obblighi fiscali, attraverso iniziative volte al potenziamento dell'assistenza ai contribuenti ed al miglioramento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni evasivi per recuperare risorse da utilizzare per realizzare gli obiettivi strategici e di gestione dell'ente*

Indicatori generali del servizio:

| Tipologia | Descrizione | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| Utenza | <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>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> | | | |
| Processo | <i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i> | | | |
| | <i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</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> | | | |

ALLEGATO A) ALLA DELIBERAZIONE G.C.N. 88 DEL 18.10.2011

| | | | | |
|---------------|---|--|--|--|
| Organizzativo | retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio) | | | |
| | valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio | | | |
| | valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio | | | |

Azioni

Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e 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 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 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|--|------|------|------------|
| Utenza | rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività | | | |
| | tempo intercorso fra la richiesta di proposta (a cura del servizio finanziario) e la presentazione della proposta a cura del settore tecnico ai fini della formazione del bilancio di previsione e dei documenti di programmazione allegati | | | |
| | tempo intercorso fra la richiesta di proposta (a cura del servizio finanziario) e la presentazione della proposta a cura del settore amministrativo ai fini della formazione del bilancio di previsione e dei documenti di programmazione allegati | | | |
| | tempo medio intercorso fra la richiesta di proposta (a cura del servizio finanziario) e la presentazione delle proposte a cura dei diversi settori ai fini della formazione del bilancio di previsione e dei documenti di programmazione allegati | | | |
| | Data presentazione schema di bilancio in Giunta | | | 10.03.2011 |
| | Data approvazione Bilancio di previsione in Consiglio comunale | | | 09.02.2011 |
| | | | | |

Obiettivo: dall'esame dei dati emerge la necessità di ridurre i tempi di gestione del bilancio in dodicesimi e, pertanto, l'obiettivo per il 2011 è la presentazione dello schema di bilancio in Giunta entro il 20/01/2012

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 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: *trasferimenti di capitale e le riscossioni di crediti(i contributi in conto capitale sono costituiti dai finanziamenti a titolo gratuito, finalizzati alla realizzazione di opere pubbliche od altri interventi infrastrutturali, che il Comune ottiene dallo Stato, dalla Regione, da altri Enti del settore pubblico e da altri soggetti. Di questo titolo fanno parte anche gli oneri di urbanizzazione).*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| Utenza | <i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i> | | | |
| | <i>risorse assegnate all'attività</i> | | | |
| | <i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i> | | | |
| | <i>valore effettivo del trasferimento</i> | | | |
| | <i>valore effettivo delle riscossioni</i> | | | |
| | <i>valore stimato delle riscossioni /valore effettivo delle riscossioni</i> | | | |
| | <i>valore complessivo delle entrate/ popolazione residente</i> | | | |
| | | | | |

Obiettivo: *dall'esame dei dati emerge che l'attività è in linea con le aspettative dell'Amministrazione e, pertanto, l'obiettivo per il 2011 è il mantenimento dello standard attuale*

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: Conto Annuale per il monitoraggio della spesa del personale, Relazione al Conto Annuale, 770 Semplicato e Ordinario, conguagli di fine anno.

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | | | |
|---------------|--|--|--|--|
| Utenza | rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività / popolazione residente | | | |
| Costo | spese del personale addetto | | | |
| | costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto) | | | |
| | costo dei fattori produttivi / popolazione residente | | | |
| Processo | n° ore di lavoro dedicato | | | |
| | | | | |
| Organizzativo | | | | |
| | n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento | | | |

Obiettivo: dall'esame dei dati emerge che le attività inerenti la predisposizione e l'invio dei dati del conto annuale sono in linea con le tempistiche imposte dalla normativa nonostante le continue richieste di riadeguamento delle procedure e, pertanto, l'obiettivo per il 2011 è il mantenimento dello standard attuale

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: ***Elaborazioni, controlli e successivi invii telematici: DMA – EMENS – F24 EP***

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| Utenza | <i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i> | | | |
| | <i>somme complessive impegnate in competenza/somme complessive pagate in competenza</i> | | | |
| | <i>Somme complessive impegnate per la quantificazione della spesa del personale/ contributi/ irap</i> | | | |

Obiettivo: *l'obiettivo mira a garantire gli adempimenti connessi all'attività nel rispetto degli adeguamenti richiesti dalla normativa vigente, in continua evoluzione. Le attività saranno svolte dall'ufficio senza il ricorso ad alcun professionista esterno che funga da supporto/ consulente, con conseguente risparmio per l'Ente*

Azioni

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

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: **gestione affidamento all'esterno del servizio tributi**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|--|------|------|------|
| Tempo | risorse assegnate all'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività/ popolazione residente | | | |
| | Tempo intercorso dall'indizione dell'asta all'affidamento del servizio | | | |
| Costo | Costo esternalizzazione servizio/ totale spese correnti | | | |
| | Costo esternalizzazione servizio/ popolazione residente | | | |
| | Rapporto tra introiti tributi e spese gestione servizio: Somme introitate/costo esternalizzazione servizio | | | |

Obiettivo: Dall'esame dei dati rilevati emerge la necessità di provvedere alla esternalizzazione del servizio Tributi al fine di consentire una ottimizzazione dello stesso attraverso una bonifica dei dati presenti e una successiva regolarizzazione della posizione dei contribuenti, pertanto l'obiettivo per il 2011 è quello di attivare tutte le procedure per indizione asta ed esternalizzazione del servizio

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: **Adempimenti scadenze mensili con tesoreria e invii telematici mediante procedura ENTRATEL**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| Utenza | rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività | | | |
| | risorse assegnate all'attività | | | |
| | Media tempi di adeguamento dell'ufficio alle modifiche imposte dalla normativa | | | |
| | risorse assegnate all'attività / popolazione residente | | | |

Obiettivo: l'obiettivo consiste nel provvedere ad una implementazione del servizio attraverso lo strumento informatico e telematico secondo quanto richiesto dalla normativa in continua evoluzione. Si richiede pertanto il tempestivo adeguamento della posizione dell'Ente ma provvedendo contestualmente a garantire la prosecuzione delle attività ordinarie nei tempi prescritti dalla legge

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 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|--|------|------|------|
| 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> | | | |
| 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: *costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici e di culto*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: ***manutenzione ordinaria, straordinaria e costruzione degli impianti sportivi***

Risorse attribuite all'attività: € _____

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

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|---|--|------|------|
| | <i>risorse assegnate all'attività</i> | | | |
| | <i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i> | | | |
| | <i>n° impianti sportivi</i> | | | |
| | <i>n° impianti sportivi di nuova edificazione</i> | | | |
| | <i>Intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi</i> | | | |
| | <i>frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i> | | | |
| | <i>distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° impianti sportivi</i> | | | |
| | <i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i> | | | |
| | <i>costo degli interventi manutentivi / popolazione residente</i> | | | |
| | <i>n° incidenti causati dal degrado degli impianti sportivi</i> | | | |
| | | <i>costo a carico dell'ente a seguito di danni recati a persone o cose per incidenti causati dal degrado degli impianti sportivi / popolazione residente</i> | | |
| | <i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i> | | | |
| Costo | <i>spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati</i> | | | |
| | <i>Importo finanziamenti regionali</i> | | | |
| | <i>Importo finanziamenti comunali</i> | | | |
| | <i>Totale importi finanziati per opere di modernizzazione e fruizione impianti</i> | | | |
| | <i>% costi a carico dell'ente: Importo finanziamenti comunali / Totale importi finanziati per opere di modernizzazione e fruizione impianti</i> | | | |
| Processo | <i>% tempo di lavoro dedicato</i> | | | |
| | <i>Tempo intercorso dalla ricezione del finanziamento all'avvio dei lavori di modernizzazione</i> | | | |
| | <i>Tempo intercorso dalla ricezione del finanziamento alla fruizione degli impianti riadeguati</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> | | | |

Obiettivo: *Adozione di tutti gli atti e procedure necessari all'approvazione della progettazione esecutiva, esecuzione procedure di gara per l'affidamento esterno ed esecuzione lavori. I lavori dovranno avere inizio entro 180 giorni dalla comunicazione con Determina regionale dell'avvenuto finanziamento*

Azioni

Ambito tematico: *misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Il comune provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria della rete stradale urbana ed extraurbana di propria competenza; provvede inoltre a garantire il potenziamento e il miglioramento dello stato del patrimonio viario del comune*

Attività: *manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume); attuazione degli interventi di cui alla Deliberazione di approvazione dell'elenco annuale e del programma triennale delle Opere Pubbliche e delle risorse rese disponibili in bilancio*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|--|------|------|------|
| | <i>risorse assegnate all'attività</i> | | | |
| | <i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i> | | | |
| | <i>intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi</i> | | | |
| | <i>frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365</i> | | | |
| | <i>distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° km di strade di competenza</i> | | | |
| | <i>interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti</i> | | | |
| | <i>Km di pulizia cigli stradali</i> | | | |
| | <i>costo degli interventi manutentivi/ popolazione residente</i> | | | |
| | <i>tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo</i> | | | |
| | <i>N° interventi di manutenzione rete viaria esterna</i> | | | |
| | <i>N° interventi di manutenzione rete viaria interna</i> | | | |
| | <i>N° interventi di manutenzione rete viaria interni ed esterni/ Totale interventi effettuati</i> | | | |

Obiettivo: *dall'esame dei dati emerge la necessità di migliorare le attuali condizioni della rete viaria comunale esterna e interna.*

L'obiettivo per il 2011 sarà pertanto la identificazione delle strade che richiedono gli interventi, la tipologia di intervento più adeguata, l'esecuzione dei lavori. Si richiede un report finale sullo stato di avanzamento dei lavori

Azioni

Ambito tematico: *misure atte a garantirne la gestione efficace delle attività inerenti la raccolta e lo smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: *Il comune provvede alla gestione delle attività di raccolta, trasporto e conferimento dei Rifiuti Solidi Urbani*

Attività: *attivazione e messa a regime dell' Ecocentro comunale*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------|---|------|------|------|
| | <i>Tempo intercorso dalla consegna della struttura all'attivazione della stessa</i> | | | |
| | <i>N° quintali di Rifiuti differenziati conferiti all'ecocentro</i> | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Obiettivo: *l'obiettivo mira a razionalizzare il sistema di raccolta differenziata, favorendo l'eliminazione dei cassonetti ancora presenti nel paese e contestualmente consentendo il conferimento dei R.S.U. da parte dei privati in modo immediato presso una struttura di raccolta strutturata e attrezzata allo scopo. Si richiede la messa a regime dell'Ecocentro entro il 31.12.2011*

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: *manutenzione del verde urbano (sfalcio completo delle erbe dei prati nelle aree a verde, nei giardini pubblici, nelle aree adiacenti le strade comunali, nelle aiuole spartitraffico; potatura delle siepi; sfrondamento degli alberi; messa a dimora di fiori e arbusti di vario genere nei giardini; eliminazione delle erbe infestanti le mura e le porte urbiche; raccolta delle foglie nei giardini pubblici e sulla viabilità comunale; pulizia e sgombero delle sedi viarie da materiali franosi, massi e breccia; pulizia delle caditoie stradali e delle fontane pubbliche)*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

| Tipologia | Descrizione | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------|--|------|------|------|
| | <i>risorse assegnate all'attività</i> | | | |
| | <i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i> | | | |
| | <i>intensità dell'attività di manutenzione e cura: n° interventi manutentivi e cura</i> | | | |
| | <i>intensità dell'attività di manutenzione e cura: n° ore dedicate all'attività</i> | | | |
| | <i>frequenza interventi manutentivi e cura: n° interventi manutentivi e cura / 365</i> | | | |
| | <i>distribuzione interventi manutentivi e cura: n° interventi manutentivi e cura / n° siti interessati</i> | | | |
| | <i>interventi di manutenzione e cura effettuati / interventi di manutenzione e cura programmati</i> | | | |
| | <i>costo degli interventi manutentivi e cura / popolazione residente</i> | | | |

Obiettivo: *garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria del verde urbano e degli impianti tecnologici connessi (impianti di illuminazione, irrigazione, vari)*