

Comune di Olzai

Provincia di Nuoro

Piano Performance

*Attività e Azioni soggette a monitoraggio e
valutazione anno 2012*

Adottato con delibera G.M.. n° 43 dell'11.05.2012

Obiettivo di Performance Organizzativa

Azione

Ambito tematico: misure atte a garantire il controllo sull'efficacia dei servizi resi all'utenza

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: attivazione di forme di rilevazione del grado di soddisfacimento dei servizi resi al pubblico al fine di accogliere indicazioni e suggerimenti per porre in essere modalità d'azioni volte a migliorare la qualità del servizio e la percezione di tale qualità da parte degli utenti

Attività: Rilevazione indice di gradimento dei servizi resi all'utenza

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro: Tutti

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2012
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti	
	N. questionari somministrati dal Servizio Tecnico	
	N. questionari somministrati dal Servizio Sociale	
	N. questionari somministrati dal Servizio Anagrafe	
	N. questionari somministrati dal Servizio Segreteria	
	N. questionari somministrati dal Servizio Finanziario e Tributi	
	N. questionari somministrati/popolazione residente	
Processo	% tempo di lavoro dedicato	

Obiettivo: Rilevazione dell'indice di gradimento dell'utenza interna ed esterna su servizi resi mediante la predisposizione e somministrazione di questionari o analoghi strumenti idonei ad effettuare una prima rilevazione del gradimento da parte dei diretti fruitori dei servizi. Ciascun Ufficio dovrà provvedere alla redazione di un registro apposito attestante il numero degli utenti partecipanti all'indagine in forma strettamente anonima. Elaborare una prima rilevazione del dato emerso da presentare al Sindaco e Amministrazione e all'OIV entro il 30 Dicembre 2012.

Personale addetto: Tutti

La Performance Individuale
del
Servizio Amministrativo

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; garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici, contrattuali e di sviluppo professionale del personale; governare i processi istruttori semplificando e rendendo omogenei gli atti deliberativi e i flussi documentali per una gestione condivisa e trasparente.*

Azioni

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

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: *Operazione Trasparenza: Garantire l'efficiente ed efficace comunicazione ai cittadini, al personale dipendente e all'amministrazione mediante l'aggiornamento costante del Sito internet istituzionale e la gestione efficiente della sezione trasparenza.*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Personale dipendente dell'Ente

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	N. notizie pubblicate nell'anno			
	N. accessi al Sito			
	N. atti pubblicati all'albo on line			
	N. atti pubblicati all'albo cartaceo			
	Atti amministrativi complessivi dell'ente.			
	N. atti prodotti/ N. copie atti prodotte			
	Tempo medio pubblicazione atti di competenza sul Sito Istituzionale			
Costo	% tempo lavoro dedicato			
	Costo personale addetto			

Obiettivo: *Provvedere a realizzare il potenziamento della trasparenza amministrativa attraverso un'efficace ed efficiente comunicazione ai cittadini, al personale dipendente e agli amministratori dell'Ente mediante gli aggiornamenti costanti del sito istituzionale con particolare rilevanza ed attenzione dedicata alla sezione "trasparenza".*

Personale addetto: *Maria Antonietta Madeddu*

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: Servizi relativi agli uffici anagrafe, stato civile, elettorale, popolazione comunitaria e straniera, dati statistici. Autentiche di copie di documenti, autentiche di firme relative a sottoscrizioni registrazioni e/o passaggi di proprietà di beni mobili registrati, 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 UtENZE socialmente deboli Imprenditori

Indicatori		
Tipologia	Descrizione	2012
	n° certificati complessivi rilasciati/ popolazione residente	
	n° passaggi di proprietà beni immobili	
	n° autentiche di sottoscrizioni	
	n° carte d'identità rilasciate	
	n° dichiarazioni sulla dimora abituale	
	n° dichiarazioni di nascita	
	n° dichiarazioni di morte	
	n° copie autenticate	
	n° ore di apertura al pubblico	
	Fascia oraria di apert. Al pubbl	
	Accessibilità utenza: tempo medio di attesa allo sportello (min)	
	Accesso agli atti: Tempo medio di rilascio copie su domanda (pratiche anno corrente)	
	Accesso agli atti: Tempo medio di rilascio copie su domanda (pratiche relative agli ultimi 3 anni)	
	Accesso agli atti: Tempo medio di rilascio copie su domanda (pratiche relativi a periodo antecedente gli ultimi 3)	
	Accesso alla modulistica su cartaceo e sul sito in apposita sezione	
	n° addetti al servizio	
	n° addetti al servizio di front-office/ popolazione	

Obiettivo: Monitoraggio dell'attività relativamente all'annualità 2012. Completamento dell'aggiornamento relativo alla toponomastica e onomastica - censimenti istat - Verifiche incrociate.

Personale addetto: Loddo Maria Teresa

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: Azioni di contrasto povertà estreme - contributi L.162/98

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012
	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	% tempo di lavoro dedicato	

Obiettivo: l'obiettivo si propone di rilevare nel corso del 2011 la tipologia e il numero di operazioni attuate 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 eventuali soluzioni più efficaci di gestione del bisogno

Personale addetto: Longu Barbara

Azioni

Ambito tematico: manifestazioni culturali, attività convegnistiche ed espositive, 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 Organizzare i servizi e le iniziative culturali promosse sul territorio sia dal Comune direttamente, sia dalle associazioni e dai cittadini

Attività: Organizzazione Biennale Nazionale di incisione "Carmelo Floris".

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012
Utenza	N° associazioni culturali coinvolte nell'organizzazione dell'evento	
	N° associazioni culturali coinvolte nell'organizzazione dell'evento: "Biennale Nazionale di Incisione"	
	risorse assegnate all'attività	
	risorse assegnate all'attività festa	
	risorse assegnate all'attività popolazione residente	
	risorse assegnate all'attività popolazione residente	
	n° complessivo iniziative culturali organizzate	
	n° medio partecipanti alla Manifestazione	
Costo	n° medio partecipanti alla Manifestazione	
	Importo acquisti cartellonistica	
	importo contributi ad associazioni	
	Importo stampe	

Obiettivo: L'obiettivo si sostanzia nella predisposizione di tutta l'attività volta alla organizzazione dell'Evento "Biennale Nazionale di Incisione".

Personale addetto: Murgia GianGavino

La Performance

dell'Area Finanziaria

Assessore: _____

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

Personale addetto: Cat. D C B A

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

Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico (settimanali)/ 36</i>
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>
Processo	<i>% tempo lavoro dedicato (settimanali) al servizio</i>
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato (settimanali)/ popolazione residente</i>
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza (annuale) 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: Misure atte a garantire l'acquisizione e 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, attività propedeutica alla realizzazione di tutti gli obiettivi programmatici di questa Amministrazione.

Attività: Gestione capitoli PEG e Riclassificazione del Bilancio

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro: Amministrazione

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012
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>N. schede riepilogative/N. Totale interventi di Bilancio</i>	
	<i>N. schede riepilogative sul Settore Sociale/N. Totale schede riepilogative</i>	
	<i>N. schede riepilogative sul Settore Tecnico/ N. Totale schede riepilogative</i>	
	<i>N. schede riepilogative sul Settore Amministrativo/ Totale riepilogative</i>	
	<i>N. schede riepilogative sul Settore Finanziario/ N. Totale schede riepilogative</i>	

Obiettivo: Provvedere alla gestione del bilancio mediante la ripartizione dei capitoli PEG tra i Responsabili di Servizio e la realizzazione della loro piena autonomia nella gestione degli stessi grazie all'abilitazione alla visione del software di bilancio in ciascuna postazione, al fine di consentire e presidiare autonomamente il costante controllo dei capitoli assegnati.

Personale addetto: Responsabile

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*

Azioni

Ambito tematico: misure atte a garantire la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire interventi e azioni volte a tutelare e migliorare la qualità dell'ambiente e a promuovere forme di sviluppo sostenibile.

Attività: Gestione Servizio Idrico Integrato.

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2012
Utenza	risorse assegnate all'attività	
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente	
	livello dei consumi idrici	
	n° edifici pubblici i cui consumi idrici sono a carico dell'ente	
	mq edifici pubblici i cui consumi idrici sono a carico dell'ente	
Costo	Costo personale addetto	
	Costi consumi idrici a carico dell'ente/popolazione residente	
	Costi consumi idrici a carico dell'ente / personale dell'ente	
Processo	% tempo lavoro dedicato al controllo	

Obiettivo:

1. Predisporre un report trimestrale sulla gestione del Servizio Idrico Integrato: "acquedotto"
2. Garantire la manutenzione efficiente della rete idrica e fognaria secondo le indicazioni impartite.

Personale addetto: Lazzaro Domenico

Azioni

Ambito tematico: *Costruzione e sistemazione di opere ed edifici pubblici e di culto*

Risorse attribuite all'ambito: € _____

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

Attività: *Interventi di costruzione, sistemazione, realizzazione Opere Pubbliche.*

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: *Cittadinanza* *UtENZE socialmente deboli* *Imprenditori* *Altro*

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2012
UtENZA	<i>n° degli interventi/ popolazione residente</i>	
	<i>n° nuove strutture/ popolazione residente</i>	
	<i>n. addetti al servizio</i>	
Processo	<i>% tempo lavoro dedicato</i>	
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° attività / interventi</i>	
	<i>Tempo medio intercorso tra concessione/ assegnazione finanziamento appalto dell'opera</i>	
	<i>Tempo medio intercorso tra opportunità di richiesta acconti dei finanziamenti ed effettiva richiesta</i>	
costo	<i>Costo personale addetto</i>	

Obiettivo: *Il presente obiettivo mira per l'anno 2012 al monitoraggio efficiente sullo stato di attuazione delle OO.PP. previste nel cronoprogramma dell'Ente :*

- 1. Elaborazione reportistica trimestrale da presentare all'amministrazione sullo stato, modalità e tempi di affidamento dei lavori;*
- 2. Attuazione interventi previsti nell'elenco di pianificazione delle attività di breve periodo consegnate dall'Assessore di riferimento compreso appalto caserma e Bando Civis, interventi Centro Storico;*
- 3. Relazione su tutti i punti di cui alla programmazione periodica attestante in modo circostanziato il rispetto della tempistica o le motivazioni o cause ostative del mancato rispetto da presentare al Sindaco e Assessore di riferimento.*

Personale addetto: *Responsabile*

Azioni

Ambito tematico: misure atte a garantire la gestione efficiente del servizio notifiche

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente: Il comune provvede ad adottare tutte le misure volte a garantire la gestione efficace ed efficiente del servizio messo e notifiche.

Attività: Gestione servizio messo e notifiche

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: *Commercianti*

Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
	<i>Numero notifiche atti emesse</i>			
	<i>Tempo medio di notificazione atti</i>			
	<i>n. addetti coinvolti nel processo</i>			
	<i>Costo personale addetto al processo</i>			
	<i>% tempo lavoro dedicato</i>			

Obiettivo: Il presente obiettivo mira a garantire la gestione efficiente dell'attività relativa alla gestione del servizio messo e notifiche. Caricamento dei dati relativi agli indicatori riportati in batteria in riferimento alle annualità indicate.

Personale addetto: *Lazzaro Domenico*