

Scheda qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	CULTURA SPORT TURISMO E MANIFESTAZIONI
Centro di costo:	05 02 01 - TEATRO DEL CARMINE 05 02 05 APPALTI

Missione	05
Programma	02

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott.ssa <b>iera Lucia Sotgiu</b>
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	<a href="mailto:resp.culturasportturismo@comunetempio.it">resp.culturasportturismo@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna</i></p> <p><i>Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle manutenzioni</li> <li>-Pubblica Istruzione</li> <li>-Circuiti teatrali</li> <li>-Associazioni e Centri culturali</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse</i></p> <p><i>Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione della stagione teatrale</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - Personale dell' Appaltatore</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione: Attrezzature e arredi strumentali all'attività del teatro.</i></p>
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Diffusione della cultura teatrale</i></p>
Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-approvazione e presentazione del progetto di gestione</li> <li>-espletamento della gara d'appalto e gestione del servizio</li> <li>-elaborazione del programma delle attività</li> <li>-attività di rendicontazione e valutazione del servizio erogato</li> </ul>
Sintesi dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>-realizzazione delle manifestazioni teatrali</li> <li>-atti amministrativi (delibere, determine, decreti)</li> </ul>

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni	Descrizione indicatori	Indicatori	2015	2016	2017	
			Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

Scheda qualità dei servizi

<b>Accessibilità fisica</b>					
Numero di cartelli indicatori di ubicazione della struttura	Numero cartelli indicatori posizionati/Numero cartelli indicatori previsti	3/3	3/3	3/3	3/3

<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7

<b>Tempestività</b>					
Tempo medio di risposta alle richieste di utilizzo del Teatro in rapporto con il tempo massimo previsto	Numero medio di giorni che intercorrono tra il momento della richiesta e la concessione del Teatro/30 giorni	30/30	30/30	30/30	30/30

<b>Trasparenza</b>					
Numero di giorni di anticipo di pubblicazione delle news rispetto all'evento	numero medio di giorni intercorrenti tra le news e gli eventi/3 giorni	3/3	3/3	3/3	3/3

<b>Efficacia-conformità</b>					
Indice di conformità dell'offerta	Numero di eventi conformi al progetto/Numero di eventi programmati	40/40	20/20	20/20	20/20

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
non rileva					

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
------------------------------	--	--	--	--	--

## Scheda qualità dei servizi

<i>Realizzazione del programma</i>	<i>Numero di iniziative e manifestazioni realizzate /Numero di iniziative e manifestazioni programmate</i>	<i>52/52</i>	<i>20/20</i>	<i>20/20</i>	<i>20/20</i>
------------------------------------	--	--------------	--------------	--------------	--------------

**Anagrafica del centro di costo**

ANNO 2017

Settore:	Segretario generale
Servizio:	STAFF
Centro di costo:	01.03.02 Pianificazione e controllo

Centro di responsabilità:	Segretario generale
Referente	dott. Silvano Cavallotti Aisoni
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679917
E-mail	<a href="mailto:segretariogenerale@comunetempio.it">segretariogenerale@comunetempio.it</a>

**Contesto organizzativo**

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha una valenza prevalentemente interna di supporto metodologico, ai settori e ai servizi dell'ente, finalizzato alla costruzione, mantenimento e sviluppo del controllo di gestione. Svolge inoltre attività di supporto metodologico finalizzati alla gestione del Piano delle Performance. Quando richiesto svolge attività di formazione per i dipendenti dell'ente nell'ambito della metodologia della ricerca sociale.</i></p> <p><i>Il supporto metodologico si rivolge principalmente ai Dirigenti, alle Posizioni Organizzative e ai Responsabili di servizio.</i></p> <p><i>Orario di servizio-Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì - mattino dalle ore 08,30 alle ore 13,00; lunedì, mercoledì e venerdì - pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 16,00 martedì e giovedì - pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 19,00.</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n°1 responsabile cat. D (50% dell'orario di servizio); n°1 collaboratore amministrativo cat. B3.</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione: n°1 pc, n°1 stampanti, n° 1 scanner; n°1 fotocopiatrice; n°1 fax.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Il centro di costo ha la finalità di supportare tutti i settori nel lavoro di controllo della gestione e nella valutazione della qualità dei servizi.</i></p>
---	---

Attività del servizio	<p><i>attività di consulenza metodologica per la rilevazione dei dati e la costruzione di indicatori relativi al controllo di gestione;</i></p> <p><i>attività di formazione metodologica ai dipendenti dell'ente;</i></p> <p><i>supporto metodologico alla realizzazione del piano delle performance;</i></p> <p><i>affiancamento ai dirigenti e ai responsabili dei servizi nelle operazioni di raccolta, elaborazione e presentazione dei dati;</i></p> <p><i>attività burocratiche inerenti il servizio.</i></p>
-----------------------	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<p><i>costruzione schede di rilevazione; costruzione sistemi di elaborazione dei dati; corsi di formazione; rapporti e relazioni; atti amministrativi.</i></p>
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Non rilevante in quanto attività prevalentemente interna</i>		<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra il numero dei canali effettivamente utilizzati e quelli disponibili</i>	<i>N° di canali utilizzati/n° di canali disponibili</i>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>
<b>Tempestività</b>					
<i>Rapporto tra i tempi, espressi in giorni, intercorrenti tra la richiesta di intervento e il soddisfacimento della stessa in rapporto con il tempo previsto</i>	<i>Tempo medio in giorni intercorrente tra la richiesta e l'evasione/Tempo previsto (1 g.)</i>	<b>1/1</b>	<b>1/1</b>	<b>1/1</b>	<b>1/1</b>
<b>Trasparenza</b>					
<i>Rapporto tra le attività svolte e le attività rendicontate</i>	<i>N° attività rendicontate/n° attività svolte</i>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

**Efficacia-conformità**

<i>Rapporto tra le attività conformi al contenuto delle richieste e il totale delle attività eseguite</i>	<i>N° attività conformi/n° attività totali</i>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>
---	--	----------------	----------------	----------------	----------------

**Efficacia-affidabilità**

<i>Rapporto tra il totale dei reclami in forma scritta e il totale delle attività erogate</i>	<i>N° reclami/n° attività erogate</i>	<b>0/100</b>	<b>0/100</b>	<b>0/100</b>	<b>0/100</b>
---	---------------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rapporto tra il totale delle attività concluse e il totale delle attività richieste</i>	<i>N° attività concluse/n° attività richieste</i>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>	<b>100/100</b>
--	---	----------------	----------------	----------------	----------------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	VIGILANZA
Servizio:	Polizia Edilizia - Commerciale 03.01.02 Polizia edilizia e ambientale 03.01.03 Polizia Amministrativa, Commercio e servizi informativi
Centro di costo:	

Missione	03.01
Programma	01

Centro di responsabilità:	Polizia Edilizia – Commerciale
Referente:	TEN. GIUA GIOVANNI MARIA
Indirizzo	Via Cattaneo n° 1 - C/o Comando P.L.
Telefono	079 – 679948
E-mail	<a href="mailto:poliziamunicipale@comunetempio.it">poliziamunicipale@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il servizio di Polizia edilizia-commerciale è un centro di costo, finalizzato al mantenimento dell'attività istituzionale dell'ente connesso all'esercizio di funzioni di vigilanza e controllo su materie di competenza dell'ente locale. Gli stakeholders principali sono i cittadini che intraprendono attività edilizia e/o commerciale, utenza interna all'ente, enti pubblici ed in particolare l'Autorità Giudiziaria. Il centro di costo in oggetto ha interconnessioni con quello relativo al servizio viabilità nonché con l'Ufficio Tecnico Comunale e ufficio Suap, (Suape) con i quali collabora anche per quanto previsto nelle relative ordinanze di adempimento. Inoltre l'attività relativa agli accertamenti, alle notifiche e alle informazioni hanno valenza essenziale per gli altri uffici comunali nonché per gli altri enti pubblici.</i></p> <p><i>Orario di servizio 08.00- 14.00 e 14.00 19.50 in caso di turno pomeridiano. L'apertura al pubblico viene sempre garantita dalle ore 10.00 alle ore 12.30. Risorse umane n° 1 Tenente cat. D e n° 1 Agente cat. C. Risorse strumentale n° 2 P.C. e n° 2 stampanti unitamente a n° 1 fotocamera, n. 1 tablet, n. 1 autovettura.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>L'attività svolta dal servizio assume una particolare importanza, poiché si occupa di una serie di procedimenti sottesi a quella di "polizia di servizio", fortemente radicata nel territorio. Il controllo delle attività produttive avviene nel rispetto delle vigenti normative sulla semplificazione dei procedimenti relativa all'apertura dell'attività e quant'altro previsto dall'art. 19 della Legge 241/1990, compresa la realizzazione della struttura nel rispetto delle normative urbanistico edilizie.</i></p> <p><i>Inoltre l'attività è svolta a tutela del cittadino consumatore con particolare riferimento al controllo dei prezzi, alla tutela della salute con controlli sotto il profilo igienico sanitario, all'impatto acustico, alla somministrazione di bevande alcoliche ai minori alla cessazione alla somministrazione e alla vendita di alcoolici in alcune ore della giornata e più in particolare alle attività disciplinate dal testo unico di pubblica sicurezza avviate tramite dichiarazioni di forte impatto sul sistema sociale dei cittadini.</i></p> <p><i>Nell'ambito della potestà ampia dei comuni la creazione di regolamenti atti a disciplinare la vita sociale delle persone, impegna questa UOC, in controlli continui e costanti. Assumono, inoltre, particolare rilevanza i procedimenti di notifica di atti provenienti da diversi enti, tribunali, procure, prefetto, etc. La puntuale verifica dei flussi migratori, oltre alla mobilità interna al territorio Comunale, offre una situazione costantemente aggiornata della demografia, elemento questo che incide in diversi aspetti della vita dell'Ente e dei suoi cittadini, (sistema elettorale, recupero tassazione, notifiche, comunicazioni varie).</i></p> <p><i>L'attività esercitata dal servizio sia di iniziativa che ad istanza di parte tramite esposti, denunce, querele o semplici segnalazioni verbali, consentono di monitorare il territorio comunale e perseguire le attività illecite perpetrate sullo stesso, garantendone il rispetto delle norme di comportamento che disciplinano le materie urbanistico edilizie. L'assiduo controllo, anche nelle zone agricole del territorio comunale, consente di eliminare o scoraggiare la propensione alla commissione di violazioni amministrative e penali in materia urbanistico edilizia.</i></p>
---	---

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>Polizia edilizia di iniziativa e ad istanza di parte;</i>  <i>Concessioni occupazioni suolo pubblico edilizia;</i>  <i>Pareri occupazioni permanenti edilizia;</i>  <i>Vigilanza e controllo dei Regolamenti e Ordinanze Comunali;</i>  <i>Collaborazione e supporto ai servizi comunali per le attività di competenza;</i>  <i>Collaborazione con l'U.O. Di Protezione Civile del comando nelle fasi di attuazione dei Piani di Protezione Civile in presenza di emergenze;</i>  <i>Polizia Stradale;</i>  <i>Polizia Commerciale di iniziativa e ad istanza di parte;</i>  <i>Concessioni occupazioni suolo pubblico attività produttive;</i>  <i>Pareri occupazioni permanenti attività produttive;</i>  <i>Attività informativa, accertamenti e notifiche;</i>  <i>Polizia Sanitaria (Istruttoria ricoveri coatti);</i></p>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<p><i>Verbali di ispezione, di sopralluogo e di contestazione in materie urbanistico - edilizia e commerciale</i>  <i>Verifiche sui procedimenti di competenza suap (dal 2017 suape)</i>  <i>Comunicazioni di notizia di reato, informative, annotazioni e altri atti di Polizia Giudiziaria</i>  <i>Rilascio concessioni occupazione suolo pubblico</i>  <i>Controllo del territorio per prevenire ed eliminare abusi in materia urbanistico edilizia e</i>  <i>Notifiche e accertamenti</i></p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni	Descrizione indicatori	Indicatori	2015 Valore conseguito	2016 Valore conseguito	2017 Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>						
	Numero di cartelli indicatori del servizio in rapporto con il totale dei luoghi principali	N° di cartelli indicatori esistenti/n° siti principali	4/4	4/4	4/4	4/4
<b>Accessibilità multicanale</b>						
	Numero di canali di comunicazione effettivamente utilizzati in rapporto con il totale dei canali disponibili	N° dei canali utilizzati/n° canali disponibili	8/8	8/8	8/8	8/8
<b>Tempestività</b>						
	Tempo medio in ore intercorrente tra il momento della richiesta e l'ora di rilascio di ogni singola concessione per il suolo pubblico in rapporto con il tempo previsto (2 ore)	Tempo medio in ore per rilascio della concessione/Tempo previsto	2/2	2/2	2/2	2/2
	Tempo medio in ore intercorrente tra il momento della richiesta di accertamento e l'ora di effettuazione di ogni accertamento di residenza e la sua evasione in rapporto con il totale degli accertamenti evasi in rapporto con il tempo previsto (3 ore)	Tempo medio in ore per l'effettuazione dell'accertamento/Tempo previsto	3/3	3/3	3/3	3/3

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Trasparenza</b>					
<i>Numero totale delle informazioni fornite per le concessioni suolo pubblico edilizio in rapporto con il totale delle concessioni rilasciate</i>	<i>N° totale informazioni fornite/n° totale richieste concessioni rilasciate</i>	112/112	59/59	59/59	68/68
<i>Richieste degli operatori commerciali su aree pubbliche e private sulle occupazioni di suolo pubblico</i>	<i>Numero totale delle informazioni fornite / Numero totale di informazioni richieste</i>	43/33	25/25	25/25	37/37

<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Sopralluoghi e ispezioni di Polizia Edilizia nel rispetto delle normative che disciplinano la materia secondo procedure standard dell'ufficio</i>	<i>Numero di controlli di polizia edilizia effettuati / numero dei controlli di polizia edilizia programmati</i>	20/16	28/16	28/16	30/16

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Monitoraggi da effettuarsi nel territorio comunale nell'anno, finalizzati all'espletamento di funzioni del servizio di Vigilanza urbanistico edilizia</i>	<i>Numero monitoraggi del territorio effettuati / numero di monitoraggi del territorio previsti</i>	100/100	100/100	100/100	100/100
<i>Numero degli accertamenti regolarmente effettuati in rapporto con il totale di quelli richiesti</i>	<i>N° degli accertamenti effettuati/n° degli accertamenti richiesti</i>	257/257	220/220	220/220	220/220

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Numero di informazioni rese agli altri enti in rapporto con il totale di quelle richieste</i>	<i>Numero informazioni rese/Numero di informazioni richieste</i>	12/12	51/51	51/51	60/60

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	VIGILANZA
Servizio:	<i>Polizia Ambientale, Tutela animali, e vigilanza patrimonio comunale</i>
Centro di costo:	03.01.02 Polizia ambientale

Missione	09.02
Programma	02

Centro di responsabilità:	<i>Polizia Ambientale, Tutela animali, e vigilanza patrimonio comunale</i>
Referente	TEN. VITTORIO RUGGERO
Indirizzo	Via Cattaneo n° 1 - C/o Comando P.L.
Telefono	079 - 679948
E-mail	<a href="mailto:poliziamunicipale@comunetempio.it">poliziamunicipale@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il servizio di vigilanza ambientale di protezione civile e tutela animali è un centro di costo, finalizzato al mantenimento dell'attività istituzionale dell'ente connesso all'esercizio di funzioni di vigilanza ambientale di protezione civile e tutela animali di competenza dell'ente locale. Gli stakeholders principali sono i cittadini, utenza interna all'ente, enti pubblici ed l'Autorità Giudiziaria. Il centro di costo in oggetto ha interconnessioni con quello relativo all'Ufficio Tecnico Comunale con il quale collabora per quanto previsto nel Piano Comunale di Protezione Civile, nella verifica del rispetto delle Ordinanze in materia ambientale e in materia di randagismo e di tutela degli animali.</i></p> <p><i>Orario di servizio 08.00- 14.00 e 14.00 19.50 in caso di turno pomeridiano. L'apertura al pubblico viene sempre garantita dalle ore 10.00 alle ore 12.30. Risorse umane n° 1 Tenente cat. D e n° 1 Agente cat. C. Risorse strumentali n° 2 P.C. e n° 2 stampanti unitamente a n. 2 fototrappole, n° 1 fotocamera, n. 1 autovettura, n° 1 videoproiettore.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>L'attività esercitata dal servizio sia di iniziativa che ad istanza di parte tramite esposti, denunce, querele o semplici segnalazioni verbali, consentono di monitorare il territorio comunale e perseguire le attività illecite perpetrate sullo stesso, garantendone il rispetto delle norme di comportamento che disciplinano la materia di tutela ambientale in tutte le sue forme ossia inquinamento del suolo, dell'aria, dell'acqua ed elettromagnetico. L'assiduo monitoraggio del territorio del territorio comunale, consente di eliminare o scoraggiare la propensione alla commissione di violazioni amministrative e penali in materia ambientale, nonché alla tutela del patrimonio comunale.</i></p>
---	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>Polizia Ambientale di iniziativa e ad istanza di parte;</i>  <i>Vigilanza e controllo sul Regolamento gestione rifiuti;</i>  <i>Vigilanza Legge Regionale 18 maggio 1994, n. 21 Norme per la protezione degli animali e istituzione dell'anagrafe canina;</i>  <i>Vigilanza Legge 189/2004 "Maltrattamento animali";</i>  <i>Gestione Convenzione attività guardie zoofile per le competenze in capo alla Polizia Locale;</i>  <i>Autentiche atti;</i>  <i>Passaggi di proprietà beni mobili;</i>  <i>Istruttoria pratiche di risarcimento danni;</i>  <i>Vigilanza e controllo dei Regolamenti e Ordinanze Comunali;</i>  <i>Polizia Sanitaria (Istruttoria ricoveri coatti);</i>  <i>Polizia Stradale;</i>  <i>Collaborazione con l'U.O. Di Protezione Civile del comando nelle fasi di attuazione dei Piani di Protezione Civile in presenza di emergenze;</i>  <i>Vigilanza e controllo sul patrimonio comunale;</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p><i>Verbali di ispezione, di sopralluogo e di contestazione</i>  <i>Comunicazioni di notizia di reato, informative, annotazioni e altri atti di Polizia Giudiziaria inerenti la materia ambientale e di protezione animali</i>  <i>Controllo del territorio per prevenire ed eliminare abusi in materia ambientale e tutela animali e lotta randagismo</i>  <i>Tutela del patrimonio comunale</i></p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni					
Descrizione indicatori	Indicatori	2015	2016	2017	
		Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
		o	o		o
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Numero di cartelli indicatori del servizio in rapporto con il totale dei luoghi principali</i>	<i>N° di cartelli indicatori esistenti/n° siti principali</i>	4/4	4/4	4/4	4/4
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Numero di canali di comunicazione effettivamente utilizzati in rapporto con il totale dei canali disponibili</i>	<i>N° dei canali utilizzati/n° canali disponibili</i>	8/8	8/8	8/8	8/8

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
 Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Tempestività</b>					
<i>Tempo in ore intercorrente tra la segnalazione della presenza sul territorio di animali vaganti all'intervento della Polizia Locale per espletamento dell'attività relativa</i>	<i>Tempo dalla segnalazione della presenza sul territorio di animali vaganti/ al tempo d'intervento</i>	2/2	2/2	2/2	2/2
<b>Trasparenza</b>					
<i>non rileva</i>					
<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Sopralluoghi e ispezioni di Polizia Ambientale nel rispetto delle normative che disciplinano la materia secondo procedure standard dell'ufficio</i>	<i>Numero di controlli di polizia Ambientale effettuati sul numero dei controlli di polizia Ambientale programmati</i>	100/100	100/100	100/100	100/100
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Monitoraggi da effettuarsi nel territorio comunale nell'anno, finalizzati all'espletamento di funzioni del servizio di Vigilanza ambientale, e del rispetto Igiene e Sanità e di tutela animale</i>	<i>Numero monitoraggi del territorio effettuati sul numero di monitoraggi del territorio previsti</i>	100/100	100/100	100/100	100/100

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Controlli effettuati sul patrimonio comunale finalizzati a tutela e salvaguardia del bene pubblico</i>	<i>N° totale dei controlli effettuati sul patrimonio comunale su n° totale dei controlli programmati sul patrimonio comunale</i>	<i>100/100</i>	<i>100/100</i>	<i>100/100</i>	<i>100/100</i>

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	ECONOMICO FINANZIARIO
Servizio:	FINANZIARIO
Centro di costo:	01.03.05 GESTIONE BILANCIO-PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE E PIANO DEGLI OBIETTIVI

Missione	01
Programma	03

Centro di responsabilità:	GESTIONE BILANCIO-PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE E PIANO DEGLI OBIETTIVI
Referente	dott.ssa Daniela Cossu
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679961/679938
E-mail	<a href="mailto:gestionebilancio@comunetempio.it">gestionebilancio@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza sia interna che esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con tutti gli altri servizi dell'Ente, oltre che con Enti esterni, con il Tesoriere, con gli Organismi Partecipati e con i creditori e i debitori dell'Ente. Il servizio garantisce l'apertura e la consulenza durante tutto l'arco dell'orario di servizio del personale in esso incardinato, non avendo propriamente un orario di apertura al pubblico. Il servizio è garantito da: n. 1 Funzionario contabile, cat. D, con funzioni di responsabile; n. 1 Istruttore Amm.vo-contabile, cat. C. Le risorse strumentali utilizzate consistono in personal computers, calcolatrici, stampanti, fotocopiatrici, cancelleria varia, telefoni, cd, chiavette usb.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Gestione, controllo contabile ed erogazione delle entrate e delle uscite dell'Ente conseguenti alle decisioni e agli atti degli organi di indirizzo politico amministrativo e di gestione, nel rispetto dei principi normativi e contabili, dei programmi, dei progetti e degli obiettivi.</i></p>
---	--

Attività del servizio	
-----------------------	--

Scheda sugli standard della qualità dei servizi

*Predisposizione Piano Esecutivo di Gestione*  
*Controlli e proposte di attestazione contabile sugli atti dei diversi organi dell'Ente che comportano impegni di spesa, accertamenti di entrata o aspetti di rilevanza economico, patrimoniale e finanziaria*  
*Controlli su decreti di liquidazione, compresa verifica pagamenti superiori ad € 10.000*  
*Registrazioni contabili, economiche, finanziarie, patrimoniali e fiscali con relative dichiarazioni*  
*Emissione, controllo e sottoscrizione mandati di pagamento e reversali d'incasso*  
*Rapporti con i debitori-creditori dell'ente*  
*Rapporti con il Tesoriere*  
*Adempimenti contabili-amministrativi relativi alle società partecipate (comprese certificazioni e pubblicazioni sito internet)*  
*Segreteria Commissione Bilancio*  
*Consulenza agli altri uffici/servizi*

Sintesi dei prodotti

*Piano Esecutivo di Gestione*  
*Proposta di attestazione finanziaria e di parere di regolarità contabile sulle determinazioni dirigenziali, sugli atti di Giunta e di Consiglio Comunale*  
*Impegno di spesa e accertamento di entrata*  
*Registrazione contabile fattura (finanziaria, economica, analitica, IVA)*  
*Mandato di pagamento e ordinativo di incasso*  
*Dichiarazione e comunicazione Fiscale IVA e IRAP*  
*Albo Beneficiari di provvidenze di natura economica*  
*Certificazione e pubblicazione società partecipate*  
*Verbale Commissione Bilancio*  
*Determinazione liquidazione utenze energia elettrica e telefoniche*  
*Deliberazione anticipazione di tesoreria e di utilizzo somme a specifica destinazione*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Misura la disponibilità del servizio ad offrire consulenza su pratiche anche complesse e informazioni di vario genere ai colleghi di altri servizi, ad altri Enti, ai creditori e ai debitori dell'Ente, espressa in ore annuali in rapporto con il totale delle ore di servizio	Numero ore di "ricevimento"/Totale delle ore di servizio del personale dell'ufficio.	1570/1872	1628/1872	1570/1872	1570/1872

Scheda sugli standard della qualità dei servizi

<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra i canali comunicativi utilizzati e quelli disponibili</i>	<i>Numero dei canali utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	8/8	8/8	8/8	8/8

<b>Tempestività</b>					
<i>Tempo medio in giorni di emissione del mandato di pagamento del titolo I° rispetto alla data di ricezione dei decreti e delle determinazioni di liquidazione completo di tutte le sue parti in rapporto con il tempo previsto (15 gg.)</i>	<i>Numero giorni intercorrenti tra la data di emissione del mandato di pagamento e la data di ricezione dei decreti e delle determinazioni di liquidazione completo di tutte le sue parti/15 gg.</i>	14/15	13/15	15/15	38/15*

\* Il valore 2017 è eccezionale ed anomalo in quanto si è proceduto ad evadere, rispetto alla normale attività dell'ufficio, numerosi e ulteriori atti derivanti dalla compensazione di oltre € 1.000.000,00 di fatture con la partecipata Abbanoa Spa

<b>Trasparenza</b>					
<i>Pubblicazione di: albo beneficiari di provvidenze di natura economica, aggiornamenti annuali di società partecipate sul sito istituzionale, compilazione online dati società partecipate per il MEF, dati tempi medi di pagamento sul sito istituzionale; dati sui pagamenti della p.a.; dati sull'ammontare complessivo dei debiti e numero delle imprese creditrici</i>	<i>n. pubblicazioni sul sito/Totale delle pubblicazioni da diffondere a terzi</i>	4/4	4/4	6/6	6/6

<b>Efficacia-conformità</b>					
-----------------------------	--	--	--	--	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Sassari

Scheda sugli standard della qualità dei servizi

<p><i>Conformità del mandato di pagamento trasmesso al tesoriere rispetto alle disposizioni normative vigenti</i></p>	<p><i>Numero delle rettifiche dei mandati di pagamento trasmessi al tesoriere a causa di difformità/Numero totale dei mandati di pagamento emessi</i></p>	<p>13/8149</p>	<p>3/8898</p>	<p>86/8900</p>	<p>14/9709</p>
---	---	----------------	---------------	----------------	----------------

**Efficacia-affidabilità**

<p><i>Correttezza del mandato di pagamento trasmesso al tesoriere rispetto alle indicazioni dell'atto liquidazione</i></p>	<p><i>Numero di rettifiche dei mandati di pagamento trasmessi al tesoriere a causa di difformità rispetto alle indicazioni dell'atto liquidazione/Numero totale dei mandati di pagamenti emessi</i></p>	<p>3/8149</p>	<p>13/8898</p>	<p>430/8900</p>	<p>2/9709</p>
--	---	---------------	----------------	-----------------	---------------

**Efficacia-compiutezza**

<p><i>Misura delle pratiche di liquidazione del titolo I° evase in rapporto a quelle pervenute complete di tutte le loro parti</i></p>	<p><i>Numero pratiche di liquidazione evase/Numero pratiche di liquidazione complete di tutte le loro parti pervenute</i></p>	<p>891/964</p>	<p>900/991</p>	<p>900/991</p>	<p>1067/1095</p>
--	---	----------------	----------------	----------------	------------------

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	SEGRETERIA
Centro di costo:	GIUNTA COMUNALE

		1
		1

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679999
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, i suoi stakeholders di riferimento sono i vertici amministrativi della struttura, i cittadini anche nelle loro organizzazioni sociali e gli altri Enti pubblici e privati presenti sul territorio. La giunta esplica le sue funzioni attraverso riunioni collegiali mediamente una volta alla settimana ed ogni qual volta vi siano urgenti decisioni da prendere. Il Sindaco e gli assessori sono quotidianamente presenti in Municipio per seguire le problematiche di competenza. L'orario di ricevimento degli Assessori è reso noto tramite il sito istituzionale e copre, a turno, le giornate dal lunedì al venerdì. Si avvale principalmente delle funzioni del Segretario Generale e dei Dirigenti. L'ufficio di supporto, invece, è individuato nella Segreteria del Comune. La Giunta ha a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Attuare le linee programmatiche di mandato.</i></p>
---	---

Attività del servizio	<p><i>Riunioni di Giunta Decisioni nelle materie non attribuite alla competenza del Consiglio e dei Dirigenti Direttive agli uffici</i></p>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<p><i>Deliberazioni Direttive Ordini del Giorno</i></p>
----------------------	---

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Non rileva</i>					
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Descrive il grado di conoscenza delle date delle riunioni</i>	<i>Numero delle sedute comunicate sul sito Internet comunale/Numero totale delle sedute</i>	54/54	62/62	50/50	61/61
<b>Tempestività</b>					
<i>Descrive il grado di tempestività delle decisioni della Giunta Comunale</i>	<i>Tempo massimo in giorni trascorsi fra la data della proposta e la data decisione/30 giorni</i>	9/30	7/30	10/30	8/30
<b>Trasparenza</b>					
<i>Rileva il grado di trasparenza nella comunicazione delle decisioni adottate</i>	<i>Numero degli atti decisionali pubblicati sul sito Internet comunale/Numero degli atti decisionali adottati</i>	18/18	243/243	230/230	253/253
<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Rileva il grado di coesione fra le decisioni della Giunta e le proposte degli uffici</i>	<i>Numero di decisioni integrate o modificate dalla Giunta Comunale/ Numero delle proposte di delibera</i>	5/206	1/243	5/230	2/253
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Descrive il grado di affidabilità nell'evasione dei punti inseriti all'ordine del giorno</i>	<i>Numero dei punti evasi dell'ordine del giorno/Numero dei punti dell'ODG presentati</i>	218/206	242/243	225/230	253/270
<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Descrive il grado di completezza attraverso la trattazione di tutti gli argomenti previsti</i>	<i>Numero delle decisioni di rinvio nell'anno/Numero dei punti delle delibere adottate</i>	4/206	6/243	5/230	4/253

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	SEGRETERIA
Centro di costo:	CONSIGLIO COMUNALE

		1
		1

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679999
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, i suoi stakeholders di riferimento sono i vertici amministrativi della struttura, i cittadini anche nelle loro organizzazioni sociali, e gli altri Enti pubblici e privati presenti sul territorio;</i></p> <p><i>Il Consiglio esplica le sue funzioni attraverso riunioni collegiali mediamente una volta al mese ed ogni qual volta vi siano urgenti decisioni da prendere. Il Presidente ed i Consiglieri sono presenti in Municipio anche per seguire le attività delle commissioni. Il Presidente ed i consiglieri non hanno ancora contatti organizzati con i cittadini; Si avvale principalmente delle funzioni del Segretario Generale e dei Dirigenti. L'ufficio di supporto, invece, è individuato nella Segreteria del Comune.</i></p> <p><i>Il Consiglio ha a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione ( impianto microfonico, PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Esprimere l'indirizzo dell'Ente e l'orientamento finalizzato a favorire la crescita ed il governo del territorio</i></p>
---	--

Attività del servizio	<p><i>Riunioni plenarie</i> <i>Riunioni delle commissioni</i> <i>Conferenza dei capi gruppo</i> <i>Decisioni su: Statuti, Programmi, Convenzioni, Pubblici servizi, Tributi, Mutui, Immobili</i> <i>Nomine</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p><i>Deliberazioni</i> <i>Verbali delle Commissioni</i> <i>Ordini del Giorno del Consiglio Comunale</i></p>
----------------------	--

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Descrive il grado di accessibilità alla sede di riunione	Numero cartelli indicatori/Numero punti di svolta	5/4	5/4	5/4	5/4
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Descrive il grado di conoscenza delle attività del consiglio attraverso i canali televisivi	Numero delle sedute trasmesse in T.V./Numero delle sedute totali	8/15	0/7	n.r.	n.r.
<b>Tempestività</b>					
Descrive il grado di tempestività delle decisioni del Consiglio Comunale	Tempo massimo in giorni trascorsi fra la data della proposta e la data decisione/30 giorni	12/30	10/30	10/30	14/30
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza nella comunicazione delle decisioni adottate	Numero degli atti pubblicati sul sito Internet comunale/Numero degli atti adottati	58/58	35/35	35/35	53/53
<b>Efficacia-conformità</b>					
Rileva il grado di conformità dell'andamento della seduta rispetto alle norme regolamentari	Durata effettiva delle interrogazioni espressa in minuti/Durata regolamentare prevista in minuti	49/60	55/60	60/60	90/60
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
Descrive il grado di affidabilità della partecipazione alle sedute del Consiglio	Numero medio dei consiglieri presenti alle sedute/Numero dei consiglieri assegnati	20/31 (sino a maggio) 15/17 (da maggio in poi)	15/17	15/17	16/17
<b>Efficacia-compiutezza</b>					
Descrive il grado di completezza attraverso la trattazione di tutti gli argomenti previsti	Numero delle decisioni di rinvio nell'anno/Numero dei punti delle delibere adottate	4/58	0/35	2/35	0/53

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

**ANNO 2017**

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	AFFARI ISTITUZIONALI, TRASPARENZA E COMUNICAZIONE
Centro di costo:	AFFARI ISTITUZIONALI, TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

missione	1
programma	1

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679999
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono gli altri uffici del Comune e gli amministratori, rispetto ai quali rappresenta il supporto per le attività istituzionali e di comunicazione e informazione verso l'esterno, gli operatori dei mass media e soprattutto i cittadini, la cui attività è destinata al fine di garantire il diritto fondamentale all'informazione. Il servizio svolge attività di ufficio stampa per l'intero ente e cura testi e pubblicazioni del sito internet, anche dal punto di vista tecnico. Si occupa anche della sezione amministrazione trasparente rispetto alla quale svolge la funzione di pubblicazione dei dati provenienti dagli altri uffici e rispetto alla quale collabora con il Responsabile della Trasparenza alla redazione del piano e ai monitoraggi. L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 16.00 alle 18.00 del martedì e giovedì.</i></p> <p><i>In seguito ad una riorganizzazione interna del Settore effettuata nel corso del 2016, si avvale a tempo pieno di un D1 in possesso dei requisiti previsti dalla legge 150/2000 per lo svolgimento di tale delicata attività (iscrizione ordine dei giornalisti).</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Gli uffici stampa curano la comunicazione istituzionale verso il cittadino. Il giornalista che vi opera deve agire in conformità con due principi fondamentali contenuti nella legge 150/2000: il diritto dei cittadini di essere informati e il diritto/dovere delle istituzioni pubbliche di informare.</i></p>
---	---

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>Redazione Comunicati Stampa per i giornalisti e verifica Organizzazione Conferenze Stampa Redazione e pubblicazione notizie su eventi e incontri, informazioni sulle attività amministrative dell'ente, bandi, gare nella home page del sito istituzionale Pubblicazione dati degli altri uffici nella sezione amministrazione trasparente e collaborazione redazione del piano per la trasparenza e l'integrità</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p><i>Redazione Comunicati Stampa Organizzazione conferenze stampa Gestione contenuti sito istituzionale Gestione sezione amministrazione trasparente - Attività di informazione istituzionale e sociale Collaborazione Redazione Piano per la trasparenza e l'integrità e organizzazione giornate trasparenza - Progetti comunicazione e consulenze interne</i></p>
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

Accessibilità fisica					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza al servizio	<p><i>Numero ore di disponibilità allo svolgimento del servizio/ numero di ore totali di servizio giornaliero</i></p>				
	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">7,2/7,2</td> <td style="text-align: center;">7,2/7,2</td> <td style="text-align: center;">7,2/7,2</td> <td style="text-align: center;">7,2/7,2</td> </tr> </table>	7,2/7,2	7,2/7,2	7,2/7,2	7,2/7,2
7,2/7,2	7,2/7,2	7,2/7,2	7,2/7,2		

Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di accessibilità alle notizie pubblicate sul sito (attività di comunicazione in generale: home page e sezioni varie, eccetto Amministrazione Trasparente )	<p><i>Numero pubblicazione notizie richieste nel sito/ numero notizie pubblicate</i></p>				
	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">189/189</td> <td style="text-align: center;">240/240</td> <td style="text-align: center;">180/180</td> <td style="text-align: center;">230/230</td> </tr> </table>	189/189	240/240	180/180	230/230
189/189	240/240	180/180	230/230		

Tempestività					
Descrive il grado di tempestività nella redazione di un comunicato stampa	<p><i>Tempo medio redazione comunicati stampa espresso in giorni/ tempo massimo richiesto per la redazione</i></p>				
	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">1/1</td> <td style="text-align: center;">1/1</td> <td style="text-align: center;">1/1</td> <td style="text-align: center;">1/1</td> </tr> </table>	1/1	1/1	1/1	1/1
1/1	1/1	1/1	1/1		

Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza dei dati pubblicati nella sola sezione amministrazione trasparente in attuazione del D.Lgs.33/2013	<p><i>Numero richieste di pubblicazione/numero pubblicazioni effettuate</i></p>				
	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">100/100</td> <td style="text-align: center;">100/100</td> <td style="text-align: center;">100/100</td> <td style="text-align: center;">100/100</td> </tr> </table>	100/100	100/100	100/100	100/100
100/100	100/100	100/100	100/100		

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Efficacia-conformità					
<i>Rileva il grado di conformità tra le richieste di pubblicazione delle informazioni pervenute e il termine stabilito per le pubblicazioni (2 giorni lavorativi)</i>	<i>Tempo medio della redazione e pubblicazione delle informazioni nel sito espresso in giorni/ tempo massimo previsto (2 gg.)</i>	2/2	2/2	2/2	2/2
Efficacia-affidabilità					
<i>Descrive il grado di affidabilità del servizio descritto come rapporto tra numero delle visite delle notizie pubblicate nella home page (Prima Pagina) e numero della popolazione residente</i>	<i>Numero accessi home page sito nell'anno/Numero popolazione residente inizio 2016</i>	136.000/142 42	160.000/142 42	100.000/14,2 42	170.896/14.2 42
Efficacia-compiutezza					
<i>Descrive il grado di completezza del servizio come rapporto tra comunicati stampa richiesti e comunicati stampa redatti</i>	<i>Numero comunicati stampa richiesti/ numero comunicati stampa redatti</i>	30/30	40/40	50/50	55/55

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP
Centro di costo:	11.05.01 Suap ed Ufficio Commercio D.u.a. Avvio immediato

Missione	14
Programma	01-02-03-04

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Sig.ra Anna Piera Rasenti
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679902
E-mail	ufficiocommercio@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio di Edilizia Privata Urbanistica e Ambiente</li> <li>-Viabilità</li> <li>-Asl 2 Servizi S.i.a.n. S.i.p. S.i.a.o.a</li> <li>-Soprintendenza B.A.A.A.S</li> <li>-Servizio Tutela del Paesaggio</li> <li>-Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco</li> <li>-Servizi Suap dei Comuni di Luras e Calangianus</li> <li>-Camera di Commercio</li> </ul> <p>Stakeholders: Utenti Imprenditori, Professionisti (Geometri Ingegneri ed Architetti, Perito e Commercialisti)</p> <p>Orario di servizio: LU – ME – GIO – VE dalle 10.00 alle 13.00; MA RTEDI' dalle 15.30 alle 17.30</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento -n°1 D 1 a tempo indeterminato, N. C3 a tempo indeterminato, n° 1 B a tempo indeteminato</p> <p>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.</p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	Garantire l'esercizio delle attività produttive nel rispetto delle norme di settore favorendo l'immediato avvio dell'attività
---	---

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-ricezione tramite protocollazione dell'istanza</li> <li>-controllo della completezza delle dichiarazioni presentate</li> <li>-trasmissione agli uffici/enti competenti, per i previsti accertamenti</li> <li>-coordinamento di tutte le fasi del procedimento ( ottemperanza alle richieste di integrazione, solleciti, pareri ecc. Mercato</li> </ul>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	DUAAP approvato
----------------------	-----------------

Scheda qualità dei servizi

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	Numero di cartelli indicatori/Numero di accessi ai locali	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale di canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Rapporto tra le DUAAP vidimate (trasmissione ricevuta) oltre i due giorni dalla data di protocollazione e il numero totale delle DUAAP vidimate	Numero di DUAAP vidimate dopo due giorni/Numero totale delle DUAAP	11/207	11/207	11/207	15/383
<b>Trasparenza</b>					
Totale delle comunicazioni pubblicate sul portale comunale relative alle modifiche della normativa, dei termini e della modulistica di settore, in rapporto con le modifiche avvenute	Numero di comunicazioni sul sito a seguito di modifiche della normativa, della modulistica e termini/Numero di modifiche in materia	15/15	15/15	15/15	20/20
<b>Efficacia-conformità</b>					
Rapporto tra le istanze validate non conformi alla normativa e numero delle istanze totali validate	Numero di istanze validate non conformi alla normativa/Numero di istanze totali validate	0/207	0/207	0/207	0/383
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto, in rapporto alle totali validate.	Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto sulle totali validate	2/207	2/207	2/207	0/383

Scheda qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali</i>	<i>Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali</i>	8/207	8/207	8/207	15/383

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	CULTURA SPORT TURISMO E MANIFESTAZIONI
Centro di costo:	07 01 05 - UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE 05 02 05 - UFFICIO P.I., CULTURA, TURISMO, SPORT E MANIFESTAZIONI ( APPALTI)

Missione	07
Programma	01

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott. Giovanni Usai
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	<a href="mailto:resp.culturasportturismo@comunetempio.it">resp.culturasportturismo@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna                      Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:                      -Servizio finanziario                      -Servizio Affari Istituzionali                      -Servizio Lavori Pubblici e Manutenzioni;                      E con i seguenti soggetti esterni:                      -R.A.S. - Ass.to del Turismo                      -Provincia di Olbia Tempio - Servizio del Turismo                      -Associazioni;                      -Imprese;                      -Organismi che si occupano di turismo.                      Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse, tra i quali e associazioni, imprese e turisti                      Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione                      Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - n. 1 C Istruttore amm.vo cont.le                      Risorse strumentali in dotazione: : postazioni informatiche e telefoniche e arredi in dotazione</p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>aumento del grado di conoscenza del territorio ed aumento del tempo di permanenza dei visitatori</p>
---	---

Attività del servizio	<p>-raccolta delle informazioni sul territorio e della documentazione da proporre al turista                      -predisposizione di modulistica (I, F, EN) per la rilevazione delle presenze                      -predisposizione degli spazi di accoglienza ed allestimento delle proposte del territorio                      -attività di accoglienza turistica e somministrazione del questionario                      -caricamento dei dati, elaborazione ed analisi degli stessi                      -divulgazione dei dati</p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	
----------------------	--

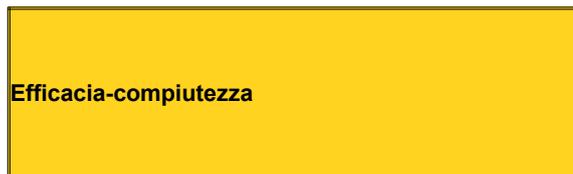
-informazioni turistiche  
-rilevazione presenze turistiche  
-mostre ed esposizioni

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Numero di cartelli indicatori ubicazione dell'Ufficio Informazioni Turistiche	Numero cartelli posizionati/Numero cartelli programmati	8/8	8/8	8/8	8/8
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Misura del numero medio di giorni intercorrenti tra le pubblicazioni delle news e la data degli eventi	Numero medio di giorni intercorrenti tra le news e gli eventi/3 giorni	3/3	3/3	3/3	3/3
<b>Trasparenza</b>					
Numero di comunicazioni ai potenziali fruitori degli eventi riguardanti luoghi, date, ore e variazioni sugli eventi	Numero di news pubblicate sul portale istituzionale/Numero di news relative agli eventi	10/10	10/10	10/10	10/10
<b>Efficacia-conformità</b>					
Conformità degli eventi al programma	Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati	10/10	10/10	10/10	10/10
<b>Efficacia-affidabilità</b>					

## Scheda qualità dei servizi

<i>Svolgimento degli eventi nelle date programmate</i>	<i>Numero di variazioni nelle date degli eventi rispetto ai programmi approvati</i>	<i>1/10</i>	<i>1/10</i>	<i>1/10</i>	<i>1/10</i>
--	---	-------------	-------------	-------------	-------------



<i>Realizzazione del programma</i>	<i>Numero eventi realizzati/Numero eventi programmati</i>	<i>10/10</i>	<i>10/10</i>	<i>10/10</i>	<i>10/10</i>
------------------------------------	---	--------------	--------------	--------------	--------------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 04 15 - anziani e disabili 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	12
Programma	03

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	assistente sociale Barbara Pala
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679984
E-mail	<a href="mailto:servizisociali@comunetempio.it">servizisociali@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pubblica Istruzione</li> <li>-Servizio Finanziario</li> <li>-A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania</li> <li>-Tribunale per i Minorenni ed Ordinario</li> <li>-Associazioni</li> <li>-Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.</i></p> <p><i>Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30..</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali.</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>servizi e misure di sostegno e tutela della popolazione anziana e disabile</i></p>
---	--

Attività del servizio	
-----------------------	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

-fase prodromica di analisi e studio delle normative di riferimento  
 -acquisizione di istanze o predisposizione di bandi di selezione  
 -istruttoria delle domande ed espletamento delle eventuali gare d'appalto  
 -avvio e gestione di piani individuali e di servizi a domanda diretta  
 -erogazione di contributi per inserimenti in strutture specialistiche

Sintesi dei prodotti

-erogazione sussidi e benefici agli utenti  
 -erogazione servizi di supporto alla popolazione anziana e disabile  
 -erogazione di piani personalizzati di sostegno a favore di disabili e anziani  
 -inserimento di anziani e disabili in strutture residenziali  
 -programmi e progetti da inviare alla regione

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il totale dei cartelli indicatori dell'ufficio installati e il numero dei cartelli indicatori previsti	Numero di cartelli indicatori installati / Numero dei cartelli indicatori previsti	4/4	4/4	4/4	4/4
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio	Numero di canali utilizzati / Numero dei canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<i>Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso funzionali all'erogazione dei servizi in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>Numero massimo di giornate che intercorrono tra il momento dell' avvio dell'istruttoria e l'erogazione del servizio/30 giorni</i>	30/30	30/30	30/30	30/30
---	--	-------	-------	-------	-------

**Trasparenza**

<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	3/3	3/3	3/3	3/3
--	---	-----	-----	-----	-----

**Efficacia-conformità**

<i>Non rileva</i>					
-------------------	--	--	--	--	--

**Efficacia-affidabilità**

<i>Numero di interventi del servizio piani personalizzati a favore di persone con handicap grave (L. 162/98) garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	128/128	128/128	128/128	123/123
<i>Numero di interventi del servizio assistenza domiciliare (SAD) garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	42/42	42/42	42/42	42/42

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti anziani e disabili che accedono ai servizi</i>	<i>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati</i>	<i>1/170</i>	<i>1/170</i>	<i>1/170</i>	<i>0/165</i>

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 01 01 - Asilo Nido 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	12.01
Programma	01

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott.ssa Sandra Balata
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679974
E-mail	servizisociali@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi: -Servizio Finanziario -A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania Consultorio Familiare -Tribunale per i Minorenni</p> <p>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. Orario di servizio In base alla programmazione degli interventi di cui al capitolato d'appalto, previsto dal 01 settembre al 31 luglio oltre calendarizzazione delle giornate ulteriori stabilite dal concessionario Orario di servizio, LU – MA - ME – GIO – VE dalle 08.00 alle 15,00, servizio accoglienza pre e post orario dalle ore 07:00 alle ore 8;00 – dalle ore 15:00 alle ore 16:00. Possibile prolungamento dell'orario dio servizio previo accordo tra utente privato e concessionario, come da capitolato. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali. Risorse strumentali in dotazione:, La struttura Asilo Nido di Via Giovanni XXIII n. 17 comprensiva di arredi e ogni altra attrezzatura atta a garantire il servizio.</p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>Provvedere all'erogazione di servizi in favore di minori in età prescolare (Asilo Nido) mediante l'utilizzo dell'apposita struttura la cui gestione è affidato a soggetto esterno mediante la forma della concessione. Comprende le spese per interventi e servizi di supporto alla crescita dei figli e alla tutela dei minori e per far fronte al disagio minorile.</p>
---	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>-fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento;</i>  <i>-predisposizione del bando di accesso al servizio;</i>  <i>-predisposizione ed espletamento della gara d'appalto;</i>  <i>-avvio e gestione del servizio Asilo Nido Comunale</i>  <i>-attività di monitoraggio valutazione e rendicontazione del servizio erogato</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p><i>-erogazione del servizio Asilo Nido Comunale a favore di minori di età compresa tra i tre mesi ed i tre anni</i>  <i>-predisposizione e adozione di atti amministrativi</i>  <i>-programmi e progetti da inviare alla Regione</i></p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
Numero dei cartelli indicatori degli spazi dedicati all'attività dell'Asilo Nido Comunale in rapporto con il numero dei cartelli indicatori previsti	Numero dei cartelli indicatori installati/Numero dei cartelli indicatori previsti	05/05	05/05	05/05	05/05

<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio	Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili	07/07	07/07	07/07	07/07

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<b>Tempestività</b>						
<i>Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso funzionali all'erogazione dei servizi in rapporto con il tempo massimo previsto</i>		<i>Numero massimo di giornate che intercorrono tra il momento della richiesta formulata in modo completo e corretto e l'erogazione del servizio/30 giorni</i>	30/30	30/30	30/30	30/30

<b>Trasparenza</b>						
<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>		<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/0	0/0	0/0	0/0

<b>Efficacia-conformità</b>						
<i>Non rileva</i>						

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
-------------------------------	--	--	--	--	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<i>Numero di interventi del servizio a favore degli utenti garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	63/63	63/63	63/63	63/63
---	--	-------	-------	-------	-------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti minori che accedono ai servizi</i>	<i>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati</i>	0/63	0/63	0/63	0/63
---	--	------	------	------	------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	PUBBLICA ISTRUZIONE
Centro di costo:	04 01 01 - 04.02.05 - 04.03.03 - 04 04 01 Scuola primaria, Sec. di 1° e Superiori (Benefici economici)

Missione	0402
Programma	02

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	assistente sociale Immacolata Concu
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679980
E-mail	<a href="mailto:pubblicaistruzione@comunetempio.it">pubblicaistruzione@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizi sociali</li> <li>-Servizio Finanziario</li> </ul> <p>Stakeholders: Utenti del Servizio PI e nuclei familiari di appartenenza e con i seguenti soggetti esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scuole, Regione e Ministeri di riferimento per l'erogazione dei finanziamenti.</li> </ul> <p>Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30..</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali. Risorse strumentali in dotazione; Attrezzature in dotazione al servizio PI.</p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>servizi finalizzati all'attuazione delle seguenti disposizioni normative: L 448/98 (rimborso spese per l'acquisto di libri di testo) - art.27 L.62/2000 (erogazione rimborsi spese per l'istruzione) - L.R. N° 5.3.2008, n. 3, art. 4, comma 1, lett. L (erogazione borse di studio per merito scolastico) - L.R. 31/84 (erogazione rimborsi per spese di viaggio alunni pendolari</p>
---	---

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase di analisi e studio della normativa di riferimento: verifica assegnazione risorse stato/regione</li> <li>-indizione dei bandi per l'assegnazione dei benefici</li> <li>-bando e acquisizione di istanze</li> <li>-avvio e gestione dell'istruttoria, predisposizione e approvazione graduatorie</li> <li>-attività di rendicontazione e valutazione dei servizi erogati</li> </ul>
-----------------------	---

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	-gestione del servizio di front office, accoglienza utenti, informazioni -atti amministrativi (delibere, determinazioni, decreti)
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Cartelli indicativi degli spazi dedicati all'attività del servizio PI in rapporto agli accessi dell'intera struttura</i>	<i>Numero dei cartelli indicatori/Numero degli accessi ai locali della struttura ospitante</i>	5/5	5/5	5/5	5/5

<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio</i>	<i>Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	4/7	4/7	4/7	4/7

<b>Tempestività</b>					
<i>Tempistica in cui vengono istruite le domande di richiesta dei benefici funzionali alla stesura della graduatoria di inserimento in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>Tempo medio in giorni che intercorrono tra il momento della presentazione della richiesta (Nel caso di bando scadenza dello stesso) e l'avvio dell'istruttoria/30 gg.</i>	30/30	30/30	30/30	30/30

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<b>Trasparenza</b>					
<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/0	0/0	0/0	0/0

<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Conformità dei procedimenti di assegnazione a seguito di bando rispetto alle domande presentate</i>	<i>Numero di domande conformi al bando/Numero di domande presentate</i>	178/211	178/211	178/211	155/171

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Rapporto tra il numero delle pratiche istruite e per le quali si è avuto un reclamo scritto rispetto al totale delle pratiche istruite</i>	<i>N. numero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche istruite nell'anno</i>	0/211	0/211	0/211	0/171

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali</i>	<i>Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/Numero di istanze totali</i>	211/211	211/211	211/211	0/171

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	CULTURA SPORT TURISMO E MANIFESTAZIONI
Centro di costo:	05 01 02 - SISTEMA BIBLIOTECARIO - BIBLIOTECA - 070101 PROGETTO UNITA' INTRODUTTIVA DEL TERRITORIO - 05.01.03 MUSEO

Missione	05
Programma	02

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott.ssa Patrizia Serra
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679972
E-mail	biblioteca@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna.</p> <p>Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-CED per gli aspetti informatici</li> <li>-LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle manutenzioni</li> <li>-Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alle scuole</li> <li>-Servizi sociali per le iniziative di rilievo sociale</li> </ul> <p>Affidatario della gestione del Sistema Bibliotecario e Mediateca e con i seguenti soggetti esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soprintendenza per i beni Archeologici delle Province di SS e Nu</li> <li>R.A.S. - Assessorati competenti</li> </ul> <p>Stakeholders: Utenti delle Biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario, con particolare riferimento agli studenti e professionisti dei vari settori, Associazioni, Enti e Istituzioni di Interesse</p> <p>Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: secondo quanto stabilito dalle singole Biblioteche del Sistema - Biblioteca comunale di Tempio Pausania - Centro Servizi: orario invernale (dal 01 ottobre al 30 maggio) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 - dalle ore 15.30 alle ore 19.30 - il sabato dalle 10.00 alle 13.00 - Orario estivo (dal 01 giugno al 30 settembre) dal lunedì al venerdì alle ore 8.00 alle ore 14.00 dalle ore 16.30 alle ore 19.30 - chiuso il sabato. Il progetto multimediale Unità introduttive del territorio è fruibile all'interno degli orari del servizio biblioteca</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D1 Responsabile del procedimento - Personale della Cooperativa appaltatore del servizio</p> <p>Risorse strumentali in dotazione: patrimonio librario e documentale di circa 80.000 volumi, 14 postazioni del servizio mediateca, dotazioni informatiche e telefoniche per gli operatori del Sistema - Arredi per le Biblioteche - Lettore microfilm</p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

*Promozione della lettura – Aumento della conoscenza del patrimonio culturale del territorio anche attraverso servizi multimediali*

Attività del servizio	<p>-Fase di analisi e studio della normativa di riferimento -</p> <p>Verifica presso l'Assessorato RAS per adempimenti</p> <p>-Approvazione e presentazione del progetto di gestione alla Regione</p> <p>-Elaborazione e condivisione dei singoli progetti con i Comuni aderenti</p> <p>-Espletamento delle eventuali gare d'appalto, stipula contratti -</p> <p>Coordinamento e supervisione dei servizi bibliotecari</p> <p>- Attività di rendicontazione e valutazione dei servizi erogati</p> <p>Promozione del progetto regionale relativo all'unità introduttiva del territorio attraverso l'organizzazione di visite guidate e utilizzo del video in dotazione <span style="float: right;">Organizzazione</span></p> <p>di visite guidate all'esposizione museale dei cimeli di Bernardo De Muro non soggetti al restauro</p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p>-gestione appalti - acquisti</p> <p>per il sistema bibliotecario: acquisizioni librerie, attrezzature informatiche e arredi -</p> <p>progettazione esecutiva e gestione operativa attività Sistema e progetto identità visuale</p> <p>-gestione del portale del Sistema bibliotecario</p> <p>-partecipazione a commissioni</p> <p>-atti amministrativi (deliberazioni, determinazioni, decreti) -</p> <p>attività di rendicontazione e valutazione attività svolte</p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	valore conseguito	Target	valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
	Numero cartelli indicatori posizionati/Numero cartelli indicatori previsti	3/3	3/3	3/3	3/3

<b>Accessibilità multicanale</b>					
	Numero news iniziative pubblicate sul portale/Numero delle iniziative realizzate	6/6	6/6	6/6	6/6

<b>Tempestività</b>	
---------------------	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<i>Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>Tempo massimo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione della prestazione/1 giorno</i>	1/1	1/1	1/1	1/1
--	---	-----	-----	-----	-----

**Trasparenza**

<i>Misura delle modifiche ai servizi rese pubbliche nell'anno</i>	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/0	0/0	0/0	0/0
---	---	-----	-----	-----	-----

**Efficacia-conformità**

<i>Non rileva</i>					
-------------------	--	--	--	--	--

**Efficacia-affidabilità**

<i>Svolgimento degli eventi nelle date programmate</i>	<i>Numero di eventi con variazioni nelle date/Numero degli eventi approvati</i>	0/11	0/11	0/11	0/11
--	---	------	------	------	------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Misura il grado di realizzazione degli eventi previsti</i>	<i>Numero degli eventi realizzati/Numero degli eventi previsti</i>	11/11	11/11	11/11	11/11
---	--	-------	-------	-------	-------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	CULTURA SPORT TURISMO E MANIFESTAZIONI
Centro di costo:	07 01 01 - SERVIZI TURISTICI (ALTRI) - ORGANIZZAZIONE DEL CARNEVALE TEMPIESE

Missione	05
Programma	02

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	<b>Dott. Giovanni Usai</b>
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	<a href="mailto:resp.culturasportturismo@comunetempio.it">resp.culturasportturismo@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna</i></p> <p><i>Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio finanziario</li> <li>-CED per la parte informatica</li> <li>-LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle dotazioni strutturali</li> <li>-Settore Vigilanza per le autorizzazioni di competenza e sicurezza</li> </ul> <p><i>E con i seguenti soggetti esterni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ministeri competenti</li> <li>-R.A.S. - Assessorati competenti</li> <li>-Provincia di Olbia Tempio - Assessorati competenti</li> <li>-C.C.I.A.A.</li> <li>-Associazioni e Federazioni</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse, tra i quali e associazioni e federazioni, titolari di strutture ricettive e pubblici esercenti</i></p> <p><i>Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione ed al calendario</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - n. 1 C Istruttore amm.vo cont.le - Associazioni che organizzano eventi specifici</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione: postazioni informatiche e telefoniche e arredi in dotazione</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>valorizzazione delle peculiarità socio economiche e culturali del territorio attraverso l'attrattore turistico "Carnevale Tempiese"</i></p>
---	---

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase prodromica di reperimento, analisi e studio delle modalità ottimali di organizzazione dell'evento</li> <li>-ricerca, analisi e progettazione dell'evento con riferimento alle opportunità di finanziamento disponibili</li> <li>-progettazione esecutiva delle attività</li> <li>-gestione operativa delle attività</li> <li>-attività di rendicontazione e valutazione delle attività svolte</li> </ul>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	
----------------------	--

-realizzazione del Carnevale Tempiese

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

Accessibilità fisica		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	Numero cartelli indicatori/Numero accessi ai locali	5/5	5/5	5/5	5/5

Accessibilità multicanale		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7

Tempestività		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Misura del numero medio di giorni intercorrenti tra le pubblicazioni delle news e la data degli eventi	numero medio di giorni intercorrenti tra le news e gli eventi/3 giorni	3/3	3/3	3/3	3/3

Trasparenza		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Numero di comunicazioni ai potenziali fruitori degli eventi riguardanti luoghi, date, ore e variazioni sugli eventi	Numero di news pubblicate sul portale istituzionale/Numero di news relative agli eventi	7/7	7/7	7/7	7/7

Efficacia-conformità		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Conformità degli eventi al programma	Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati	7/7	7/7	7/7	7/7

Efficacia-affidabilità		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

## Scheda qualità dei servizi

<i>Svolgimento degli eventi nelle date programmate</i>	<i>Numero di variazioni nelle date degli eventi rispetto agli eventii programmati</i>	1/7	1/7	1/7	0/7
--	---	-----	-----	-----	-----



<i>Realizzazione del programma</i>	<i>Numero eventi realizzati/Numero eventi programmati</i>	7/7	7/7	7/7	7/7
------------------------------------	---	-----	-----	-----	-----

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 04 01 - Centro di Aggregazione Sociale 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	1204
Programma	04

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	assistente sociale Immacolata Concu
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679980
E-mail	servizisociali@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alla scuola</li> <li>-Servizio Finanziario</li> <li>-A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania Consultorio Familiare</li> <li>-Tribunale per i Minorenni</li> <li>-Associazioni di volontariato</li> </ul> <p>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati.. Orario di servizio In base alla programmazione degli interventi di cui al capitolato d'appalto e alla calendarizzazione delle giornate destinate alle Associazioni., Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30.. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali. Risorse strumentali in dotazione; La struttura Centro di Aggregazione comprensiva di arredi e ogni altra attrezzatura atta a garantire il servizio.</p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>garantire uno spazio fruibile a favore di minori giovani e anziani per attività sociali educative e ricreative</p>
---	---

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-predispensione del bando di accesso al servizio e acquisizione delle domande e istruttoria delle stesse</li> <li>-predispensione ed espletamento della gara d'appalto</li> <li>-avvio e gestione del servizio centro di aggregazione sociale</li> <li>-attività di monitoraggio valutazione e rendicontazione del servizio erogato</li> </ul>
-----------------------	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<p>-erogazione del servizio centro di aggregazione sociale a favore di minori giovani e anziani                  -predisposizione e adozione di atti amministrativi                  -programmi e progetti da inviare alla Regione</p>
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Numero dei cartelli indicatori degli spazi dedicati all'attività del CAS in rapporto con il numero dei cartelli indicatori previsti	Numero dei cartelli indicatori installati/Numero dei cartelli indicatori previsti	2/2	2/2	2/2	2/2
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio	Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili	6/7	6/7	6/7	6/7
<b>Tempestività</b>					
Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso funzionali all'erogazione dei servizi in rapporto con il tempo massimo previsto	Numero massimo di giornate che intercorrono tra il momento della richiesta formulata in modo completo e corretto e l'erogazione del servizio/30 giorni	30/30	30/30	30/30	30/30

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<b>Trasparenza</b>						
<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>		<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/0	1/1	1/1	0/0

<b>Efficacia-conformità</b>						
<i>Non rileva</i>						

<b>Efficacia-affidabilità</b>						
<i>Numero di interventi del servizio a favore degli utenti garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>		<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	70/70	60/60	60/60	60/60

<b>Efficacia-compiutezza</b>						
<i>Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti anziani e disabili che accedono ai servizi</i>		<i>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati</i>	0/70	0/60	0/60	0/60

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

ANNO 2017

Anagrafica del centro di costo

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP
Centro di costo:	11.05.01 Suap ed Ufficio Commercio D.u.a. .Agibilità

Missione	14
Programma	01-02-03-04

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott.ssa Gabriella Pani
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679935
E-mail	suap@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna.</i></p> <p><i>Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio di Edilizia Privata Urbanistica e Ambiente</li> <li>-Viabilità</li> <li>-Asl 2 Servizi S.i.a.n. S.i.p. S.i.a.o.a</li> <li>-Soprintendenza B.A.A.A.S</li> <li>-Servizio Tutela del Paesaggio</li> <li>-Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco</li> <li>-Servizi Suap dei Comuni di Luras e Calangianus</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Utenti Imprenditori, Professionisti (Geometri Ingegneri ed Architetti, Perito e Commercialisti)</i></p> <p><i>Orario di servizio: LU – ME – GIO – VE dalle 10.00 alle 13.00; MA RTEDI' dalle 15.30 alle 17.30</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento -N. D1 a tempo determinato, n° 1 C3 a tempo indeterminato, n° 1 B a tempo indeterminato</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Garantire l'esercizio delle attività produttive , tramite l'istituto dell'autocertificazione per gli aspetti strutturali e catastali e di impiantistica degli impianti produttivi</i></p>
---	---

Attività del servizio	
-----------------------	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

-analisi e studio della normativa di riferimento  
 -ricezione tramite protocollazione dell'istanza  
 -controllo della completezza delle dichiarazioni presentate  
 -trasmissione agli uffici/enti competenti, per i previsti accertamenti  
 -coordinamento di tutte le fasi del procedimento ( ottemperanza alle richieste di integrazione, solleciti, pareri ecc.

Sintesi dei prodotti

AGIBILITA' autocertificata per gli impianti di attività produttive

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	Numero di cartelli indicatori/Numero di accessi ai locali	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Rapporto tra le DUAAP vidimate (trasmissione ricevuta) oltre i due giorni lavorativi dalla data di protocollazione e il numero totale delle DUAAP vidimate	Numero di DUAAP vidimate dopo due giorni lavorativi/Numero totale delle DUAAP	3/45	3/45	3/45	4/54

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<b>Trasparenza</b>					
<i>Totale delle comunicazioni pubblicate sul portale comunale relative alle modifiche della normativa, dei termini e della modulistica di settore, in rapporto con le modifiche avvenute</i>	<i>Numero di comunicazioni sul sito a seguito di modifiche della normativa, della modulistica e termini/Numero di modifiche in materia</i>	2/2	2/2	2/2	4/4
<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Rapporto tra le istanze validate non conformi, in rapporto con il numero totale delle istanze validate</i>	<i>Numero istanze validate non conformi alla normativa/Numero istanze totali validate</i>	0/45	0/45	0/45	0/54
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto, in rapporto alle totali validate</i>	<i>Numero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche validate nell'anno</i>	2/45	2/45	2/45	0/54
<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali</i>	<i>Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali</i>	7/49	8/50	8/50	10/54

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi



Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP
Centro di costo:	11.05.01 Suap ed Ufficio Commercio D.u.a.a.p . Conferenza di Servizi

Missione	14
Programma	01-02-03-04

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott.ssa Gabriella Pani
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679935
E-mail	suap@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna.                      Il centro di costo ha intercomissioni con i seguenti servizi:                      -Servizio di Edilizia Privata Urbanistica e Ambiente                      -Viabilità                      -Asl 2 Servizi S.i.a.n. S.i.p. S.i.a.o.a                      -Soprintendenza B.A.A.A.S                      -Servizio Tutela del Paesaggio                      -Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco                      -Servizi Suap dei Comuni di Luras e Calangianus                      -Camera di Commercio                      Stakeholders: Utenti Imprenditori, Professionisti (Geometri Ingegneri ed Architetti, Perito e Commercialisti)                      Orario di servizio: LU – ME – GIO – VE dalle 10.00 alle 13.00; MA RTEDI' dalle 15.30 alle 17.30                      Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento -N. D1 a tempo indeterminato, n°1 C 3 a tempo indeterminato, n° 1 B a tempo indeteminato isorse strumentali in dotazione;                      Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.</p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>Garantire l'esercizio delle attività produttive e contestualmente la realizzazione e/o l'adeguamento dell'immobile ospitante l'attività, nel rispetto delle norme di settore</p>
---	---

Attività del servizio	<p>-analisi e studio della normativa di riferimento                      -ricezione tramite protocollazione dell'istanza                      -controllo della completezza delle dichiarazioni presentate                      -convocazione e gestione della conferenza di servizi                      -coordinamento di tutte le fasi del procedimento ( ottemperanza alle richieste di integrazione, solleciti, pareri ecc. Adozione del Provvedimento finale - Sua pubblicazione</p>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	
----------------------	--

Scheda qualità dei servizi

Provvedimento Finale

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori		Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio		Numero di cartelli indicatori/Numero di accessi ai locali	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati		Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale di canali disponibili	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Rapporto tra le DUAAP vidimate (trasmissione ricevuta) oltre i due giorni dalla data di protocollazione e il numero totale delle DUAAP vidimate		Numero di DUAAP vidimate dopo due giorni/Numero totale delle DUAAP	3/34	3/34	3/34
<b>Trasparenza</b>					
Totale delle comunicazioni pubblicate sul portale comunale relative alle modifiche della normativa, dei termini e della modulistica di settore, in rapporto con le modifiche avvenute		Numero di comunicazioni sul sito a seguito di modifiche della normativa, della modulistica e termini/Numero di modifiche in materia	15/15	15/15	15/15
<b>Efficacia-conformità</b>					

Scheda qualità dei servizi

<i>Rapporto tra le istanze validate conformi alla normativa e numero istanze totali validate</i>	<i>Numero istanze validate conformi alla normativa/Numero istanze totali validate</i>	34/34	34/34	34/34	74/74
--	---	-------	-------	-------	-------

**Efficacia-affidabilità**

<i>Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto, in rapporto alle totali validate.</i>	<i>Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto sulle totali validate</i>	0/34	0/34	0/34	0/74
--	---	------	------	------	------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali</i>	<i>Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali</i>	18/34	18/34	18/34	25/74
--	--	-------	-------	-------	-------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP
Centro di costo:	11.05.01 Suap ed Ufficio Commercio D.u.a.p. Con intervento edilizio

Missione	14
Programma	01-02-03-04

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott.ssa Gabriella Pani
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679935
E-mail	suap@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna.</i></p> <p><i>Il centro di costo ha intercommissioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio di Edilizia Privata Urbanistica e Ambiente</li> <li>-Viabilità</li> <li>-Asl 2 Servizi S.i.a.n. S.i.p. S.i.a.o.a</li> <li>-Soprintendenza B.A.A.S</li> <li>-Servizio Tutela del Paesaggio</li> <li>-Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco</li> <li>-Servizi Suap dei Comuni di Luras e Calangianus</li> <li>-Camera di Commercio</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Utenti Imprenditori, Professionisti (Geometri Ingegneri ed Architetti, Perito e Commercialisti)</i></p> <p><i>Orario di servizio: LU – ME – GIO – VE dalle 10.00 alle 13.00; MA RTEDI' dalle 15.30 alle 17.30</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento -N. D1 a tempo indeterminato, n°1 C3 a tempo indeterminato, n° 1 B a tempo indeteminato</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Garantire l'esercizio delle attività produttive e contestualmente la realizzazione e/o l'adeguamento dell'immobile ospitante l'attività, nel rispetto delle norme di settore</i></p>
---	--

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-ricezione tramite protocollazione dell'istanza</li> <li>-controllo della completezza delle dichiarazioni presentate</li> <li>-trasmissione agli uffici/enti competenti, per i previsti accertamenti</li> <li>-coordinamento di tutte le fasi del procedimento ( ottemperanza alle richieste di integrazione, solleciti, pareri ecc.</li> </ul>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p>DUAAP approvato</p>
----------------------	------------------------

Scheda qualità dei servizi

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	Numero cartelli indicatori/numero di accessi ai locali	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Rapporto tra le DUAAP vidimate (trasmissione ricevuta) oltre i due giorni dalla data di protocollazione e il numero totale delle DUAAP vidimate	Numero di DUAAP vidimate dopo due giorni/Numero totale delle DUAAP	5/88	5/88	5/88	5/87
<b>Trasparenza</b>					
Totale delle comunicazioni pubblicate sul portale comunale relative alle modifiche della normativa, dei termini e della modulistica di settore, in rapporto con le modifiche avvenute	Numero di comunicazioni sul sito a seguito di modifiche della normativa, della modulistica e termini/Numero di modifiche in materia	15/15	15/15	15/15	12/12
<b>Efficacia-conformità</b>					
Rapporto tra le istanze validate non conformi alla normativa e numero di istanze totali validate	Numero di istanze validate non conformi alla normativa/Numero di istanze totali validate	0/88	0/88	0/88	0/87
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
Rapporto tra il numero delle pratiche validate e per le quali si è avuto un reclamo scritto rispetto al totale delle pratiche validate	Numero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche validate nell'anno	0/60	0/88	0/88	0/87

Scheda qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali</i>	<i>Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali</i>	25/88	25/88	25/88	20/87

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 04 15 - anziani e disabili 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	1203
Programma	03

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Stefania Tedde
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679949
E-mail	<a href="mailto:servizisociali@comunetempio.it">servizisociali@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <p>Servizio Finanziario -</p> <p>INPS -</p> <p>-A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania</p> <p>-Tribunale per i Minorenni ed Ordinario</p> <p>-Associazioni</p> <p>-Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia</p> <p>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.</p> <p>Orario di servizio: Attività Gestionali LU – MA – ME – GIO – VE – ore 10:13 - MA – GIO ore 15:00 – 17:30 Prestazioni Integrative a favore degli utenti come da progetto personalizzato di assistenza.</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 1 C Istruttore Amministrativo 1 Assistente Sociale.</p> <p>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.</p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>servizi e misure di sostegno e tutela della popolazione anziana e disabile</p>
---	---

Attività del servizio	<p>-fase prodromica di analisi e studio delle normative di riferimento</p> <p>-acquisizione di istanze o predisposizione di bandi di selezione</p> <p>-istruttoria delle domande ed espletamento delle eventuali gare d'appalto</p> <p>-avvio e gestione di piani individuali e di servizi a domanda diretta</p> <p>-erogazione di contributi per inserimenti in strutture specialistiche</p>
-----------------------	---

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	-erogazione sussidi e benefici agli utenti -erogazione servizi di supporto alla popolazione anziana e disabile -erogazione di piani personalizzati di sostegno a favore di disabili e anziani -inserimento di anziani e disabili in strutture residenziali -programmi e progetti da inviare alla regione
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
	<i>Numero di cartelli indicatori installati /Numero dei cartelli indicatori previsti</i>	4/4	4/4	4/4	4/4
	<i>Rapporto tra il totale dei cartelli indicatori dell'ufficio installati e il numero dei cartelli indicatori previsti</i>				

<b>Accessibilità multicanale</b>					
	<i>Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	7/7	7/7	7/7	7/7
	<i>Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio</i>				

<b>Tempestività</b>					
	<i>Numero massimo di giornate che intercorrono tra il momento dell'avvio dell'istruttoria e l'erogazione del servizio/30 giorni</i>	30/30	30/30	30/30	30/30
	<i>Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso funzionali all'erogazione dei servizi in rapporto con il tempo massimo previsto</i>				

<b>Trasparenza</b>	
--------------------	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	1/1	1/1	1/1	1/1
--	---	-----	-----	-----	-----

**Efficacia-conformità**

<i>Non rileva</i>					
-------------------	--	--	--	--	--

**Efficacia-affidabilità**

<i>Numero di progetti di intervento Home Care Premium a favore di utenti beneficiari garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	35/35	35/35	35/35	35/35
---	--	-------	-------	-------	-------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti anziani e disabili che accedono ai servizi</i>	<i>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati</i>	0/35	0/35	0/35	0/35
---	--	------	------	------	------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 04 17 - infermi di mente 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	1202
Programma	02

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Sandra Balata
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679974
E-mail	<a href="mailto:servizisociali@comunetempio.it">servizisociali@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pubblica Istruzione</li> <li>-Servizio Finanziario</li> <li>-A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania</li> <li>-Associazioni</li> <li>-Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia</li> </ul> <p>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.</p> <p>Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30..</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali.</p> <p>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.</p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>servizi e misure di sostegno a tutela della popolazione con patologie psichiatriche</p>
---	--

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase prodromica di analisi e studio delle normative di riferimento</li> <li>-acquisizione di istanze o predisposizione di bandi di selezione</li> <li>-istruttoria delle domande ed espletamento delle eventuali gare d'appalto</li> <li>-avvio e gestione di piani individuali e di servizi a favore degli infermi di mente</li> <li>-attività tecnico-amministrativa funzionale all'erogazione di sussidi e contributi per inserimenti in strutture specialistiche</li> </ul>
-----------------------	---

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>-erogazione sussidi economici per malati psichici L. 20/97</li> <li>-azioni individuali predisposte in collaborazione con il csm distrettuale</li> <li>-inserimento di malati psichiatrici in strutture residenziali</li> <li>-programmi e progetti da inviare alla regione</li> </ul>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei cartelli indicatori dell'ufficio installati e il numero dei cartelli indicatori previsti</i>	<i>Numero di cartelli indicatori installati /Numero dei cartelli indicatori previsti</i>	6/6	6/6	6/6	6/6

<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio</i>	<i>Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	7/7	7/7	7/7	7/7

<b>Tempestività</b>					
<i>rapporto che intercorre tra l'individuazione del beneficiario e il reale inserimento all'interno del servizio in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>numero massimo di giornate che intercorrono tra l'individuazione del beneficiario e l'inserimento del beneficiario/30 gg.</i>	30/30	30/30	30/30	30/30

<b>Trasparenza</b>					
--------------------	--	--	--	--	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<p>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</p>	<p>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</p>	<p>0/0</p>	<p>0/0</p>	<p>0/0</p>	<p>0/0</p>
--	---	------------	------------	------------	------------

**Efficacia-conformità**

<p>non rileva</p>					
-------------------	--	--	--	--	--

**Efficacia-affidabilità**

<p>giornate di offerta di servizi garantiti agli agli infermi di mente in rapporto al totale delle giornate programmate</p>	<p>n. di giornate di erogazione dei servizi/n. di giornate di erogazione programmate</p>	<p>365/365</p>	<p>365/365</p>	<p>365/365</p>	<p>365/365</p>
---	--	----------------	----------------	----------------	----------------

**Efficacia-compiutezza**

<p>rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti che accedono ai servizi per gli infermi di mente</p>	<p>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi per gli infermi di mente</p>	<p>0/72</p>	<p>0/72</p>	<p>0/72</p>	<p>0/81</p>
---	---	-------------	-------------	-------------	-------------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP 11.05.01
Centro di costo:	Suap ed Ufficio Commercio D.u.a.a.p . Procedimento sanzionatorio ai sensi della L.689/81

Missione	14
Programma	01-02-03-04

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Rag. Anna Piera Rasenti
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679902
E-mail	<a href="mailto:ufficiocommercio@comunetempio.it">ufficiocommercio@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha intercommissioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio Segreteria e Protocollo</li> <li>-Forze dell'ordine</li> <li>-Asl 2</li> <li>-Vigili Urbani</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Imprenditori Esercenti e Commercianti, Forze dell'ordine, Asl 2, Vigili Urbani.</i></p> <p><i>Orario di servizio: LU – ME – GIO – VE dalle 10.00 alle 13.00; MA RTEDI' dalle 15.30 alle 17.30</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n°1 D 1 indeterminato</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Promuovere il rispetto delle regole nell'esercizio delle attività produttive</i></p>
---	--

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-ricezione tramite protocollazione dei verbali redatti dalle forze dell'ordine</li> <li>-analisi del caso alla luce della normativa di riferimento</li> <li>-assunzione di provvedimenti (ordinanze ingiunzione)</li> </ul>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	
----------------------	--

Scheda qualità dei servizi

Ordinanza o archiviazione verbale

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio</i>	<i>Numero dei cartelli indicatori/Numero accessi ai locali</i>	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Numero dei canali utilizzati rispetto al totale dei canali disponibili</i>	<i>Numero dei canali utilizzati rispetto al totale dei canali disponibili</i>	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
<i>Tempo tra l'inizio dell'istruttoria da parte dell'ufficio e l'adozione del provvedimento finale (ordinanza ingiunzione/archiviazione)</i>	<i>Tempo massimo in giorni per l'adozione di ordinanza di ingiunzione-archiviazione del verbale/60 giorni</i>	60/60	60/60	60/60	60/60
<b>Trasparenza</b>					
<i>Numero di audizioni effettuate in rapporto al totale delle audizioni prese in carico</i>	<i>Numero di audizioni effettuate/Numero delle richieste di audizioni prese in carico</i>	5/5	5/5	5/5	0/0
<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Numero delle ordinanze rispondenti allo schema adottato rispetto al numero delle ordinanze totali</i>	<i>Numero delle ordinanze rispondenti allo schema adottato/Numero delle ordinanze totali emesse</i>	5/5	5/5	5/5	0/0

Scheda qualità dei servizi

**Efficacia-affidabilità**

<i>Numero di date di audizioni rinviate in rapporto al numero delle audizioni prese in carico</i>	<i>Numero di audizioni rinviate/Numero di audizioni prese in carico</i>	0/5	0/5	0/5	0/0
---	---	-----	-----	-----	-----

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rapporto tra le ordinanze ingiunzioni con errori rispetto alle ordinanze ingiunzioni totali predisposte</i>	<i>Numero di ordinanze ingiunzioni errate/Numero di ordinanze ingiunzioni totali</i>	1/5	1/5	1/5	0/0
--	--	-----	-----	-----	-----

Scheda qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	CULTURA SPORT TURISMO E MANIFESTAZIONI
Centro di costo:	05 02 02 - MANIFESTAZIONI

Missione	05
Programma	02

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	dott.ssa Patrizia Serra
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679972
E-mail	<a href="mailto:resp.culturaspporturismo@comunetempio.it">resp.culturaspporturismo@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna</i></p> <p><i>Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-CED per la parte informatica</li> <li>-LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle dotazioni strutturali</li> <li>-Settore Vigilanza per le autorizzazioni di competenza</li> </ul> <p><i>E con i seguenti soggetti esterni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Associazioni e Centri culturali</li> <li>-Agenzie di spettacolo</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse, tra i quali associazioni e agenzia di spettacolo</i></p> <p><i>Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione della stagione culturale</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - n. 1 C Istruttore amm.vo cont.le - Associazioni turistica Pro Loco - Altre associazioni che organizzano eventi specifici</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione: Palco, tribune, locali quali teatro, ufficio turistico, salone comunale; sito Internet e materiale pubblicitario e di comunicazione</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Offerta di spettacoli ed attività in ambito culturale e turistico al fine di accrescere il benessere socio culturale della città e del territorio</i></p>
---	---

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-attività di programmazione ed organizzazione e selezione delle attività in ambito turistico e culturale</li> <li>-progettazione esecutiva delle attività (calendario delle manifestazioni cittadine e provinciali)</li> <li>-gestione operativa delle attività</li> </ul> <p><i>Attività di rendicontazione e valutazione delle attività svolte</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	
----------------------	--

Scheda qualità dei servizi

-calendario delle manifestazioni turistico culturali della Città  
 -calendario delle manifestazioni turistico culturali della Provincia Olbia-Tempio  
 -attività di promozione delle attività mediante bochures, manifesti, etc.  
 rilevazione flussi turistici e valutazione dell'efficacia delle attività

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	Numero cartelli indicatori/Numero accessi ai locali	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Misura del numero medio di giorni intercorrenti tra le pubblicazioni delle news e la data degli eventi in rapporto con il numero massimo dei giorni previsto	Numero medio di giorni intercorrenti tra le news e gli eventi/3 giorni	3/3	3/3	3/3	3/3
<b>Trasparenza</b>					
Numero di comunicazioni ai potenziali fruitori degli eventi riguardanti luoghi, date, ore e variazioni sugli eventi	Numero di news pubblicate sul portale istituzionale/Numero di news relative agli eventi	35/35	35/35	35/35	35/35
<b>Efficacia-conformità</b>					

Scheda qualità dei servizi

<i>Conformità degli eventi al programma</i>	<i>Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati</i>	76/78	76/78	76/78	78/78
---	--	-------	-------	-------	-------

**Efficacia-affidabilità**

<i>Svolgimento degli eventi nelle date programmate</i>	<i>Numero di eventi con variazioni nelle date/Numero degli eventi approvati</i>	1/78	1/78	1/78	1/78
--	---	------	------	------	------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Realizzazione del programma</i>	<i>Numero di eventi realizzati/Numero di eventi programmati</i>	78/78	78/78	78/78	78/78
------------------------------------	---	-------	-------	-------	-------

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

**ANNO 2017**

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	DEMOGRAFICI
Centro di costo:	ANAGRAFE

		1
		7

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679999
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono gli altri uffici del Comune, rispetto ai quali rappresenta una fonte di dati, e soprattutto i cittadini, gli extracomunitari, le forze dell'ordine e altri Comuni. L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 15,30 alle 18,30 del martedì e giovedì, con una rimodulazione avvenuta nel 2017 e che si è resa necessaria a causa dell'assenza di personale. L'orario di apertura al pubblico è tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 18,30 del martedì e giovedì. E' possibile, inoltre, richiedere certificati e carte d'identità anche il sabato mattina dalle ore 10,00 alle 13,00 rivolgendosi allo sportello Elettorale. Per gli stessi servizi sono disponibili gli sportelli polifunzionali delle Frazioni nei seguenti orari: -Nuchis ( giovedì dalle 9,00 alle 10,30 ) -Bassacutena (mercoledì dalle 10,45 alle 13,00 - venerdì dalle 09,30 alle 13,00) -San Pasquale (mercoledì dalle 09,30 alle 10,30). In seguito alla riorganizzazione effettuata nel 2016, i tre uffici in cui era suddiviso il servizio demografico sono stati unificati, attribuendo la responsabilità ad un unico D1. Al centro di costo sono comunque dedicate due figure B3, di cui una part-time perché il restante tempo lavorativo viene impiegato presso lo sportello polifunzionale delle frazioni che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Fornire tempestivamente ai cittadini i servizi attinenti la residenza, la certificazione ed i documenti di identità.</i></p>
---	--

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>Iscrizione e cancellazione anagrafica di cittadini e extracomunitari</i></p> <p><i>Aggiornamento della residenza e della posizione nei nuclei familiari dei soggetti iscritti all'anagrafe</i></p> <p><i>Attività statistiche mensili ed annuali</i></p> <p><i>Aggiornamento dell'INA SAIA</i></p> <p><i>Attività certificatoria e di rilascio dei documenti di identità</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p><i>Posizione anagrafica aggiornata con iscrizione e cancellazione di cittadini e extracomunitari</i></p> <p><i>Posizione anagrafica aggiornata della residenza e della posizione nel nucleo familiare di cittadini e extracomunitari</i></p> <p><i>Modelli statistici mensili ed annuali</i></p> <p><i>Posizione anagrafica aggiornata nel sistema INA SAIA dei residenti</i></p> <p><i>Certificati e documenti di identità;</i></p>
----------------------	---



La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

Accessibilità fisica					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico	Numero di ore di apertura al pubblico/Numero di ore totali di servizio giornaliero	5/7,2	5/7,2	5/7,2	5/7,2

Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di accessibilità elettronica alla modulistica	N. moduli sul sito internet / N. moduli in uso	12/12	12/12	12/12	12/12

Tempestività					
Descrive il grado di tempestività nella conclusione del procedimento di iscrizione anagrafica	Tempo medio delle iscrizioni anagrafiche espresso in giorni/ tempo massimo previsto per il procedimento di iscrizione anagrafica (2 gg.)	2/2	2/2	2/2	2/2

Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza dei dati di soddisfazione dell'utenza	Numero delle rilevazioni di customer pubblicate sul sito comunale/Numero di mesi per anno	12/12	4/12	n.r.	n.r.

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

<b>Trasparenza</b>					
<i>Rileva il grado di trasparenza dei dati di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Numero procedimenti ad istanza di parte pubblicati sul sito /Numero di procedimenti ad istanza di parte gestiti dal servizio</i>	<i>n.r</i>	<i>n.r.</i>	<i>2/2</i>	<i>2/2</i>
<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Rileva il grado di conformità al termine per la comunicazione dei decessi stabilito dalla legge (24 ore dall'evento)</i>	<i>Media del numero delle ore intercorse dal decesso alla comunicazione/Numero delle ore previste dalla legge (24 ore)</i>	<i>24/24</i>	<i>24/24</i>	<i>24/24</i>	<i>24/24</i>
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Descrive il grado di affidabilità del servizio descritto come rapporto tra i reclami presentati e le pratiche istruite</i>	<i>Numero dei reclami presentati/Numero delle pratiche di iscrizione istruite</i>	<i>0/149</i>	<i>0/178</i>	<i>1/165</i>	<i>1/149</i>
<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Descrive il grado di completezza delle operazioni di iscrizione anagrafica</i>	<i>Numero di domande di iscrizione completate/Numero di domande presentate</i>	<i>147/149</i>	<i>175/178</i>	<i>165/165</i>	<i>149/149</i>

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Sassari

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Sassari

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Sassari

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	DEMOGRAFICI
Centro di costo:	STATO CIVILE

missione	1
programma	7

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679999
E-mail	<a href="mailto:viceseretario@comunetempio.it">viceseretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono gli altri uffici del Comune, rispetto ai quali rappresenta una fonte di dati, e soprattutto i cittadini, gli extracomunitari, i Consolati, la Prefettura, gli uffici giudiziari e gli altri Comuni. L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 15,30 alle 18,30 del martedì e giovedì, con una rimodulazione avvenuta nel 2017 e che si è resa necessaria a causa dell'assenza di personale. L'orario di apertura al pubblico è tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 18,30 del martedì e giovedì. E' possibile, inoltre, richiedere certificati di stato civile anche il sabato mattina dalle ore 10,00 alle 13,00 rivolgendosi allo sportello Elettorale</i></p> <p><i>Per gli stessi servizi sono disponibili gli sportelli polifunzionali delle Frazioni nei seguenti orari:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>-Nuchis ( giovedì dalle 9,00 alle 10,30 )</i></li> <li><i>-Bassacutena (mercoledì dalle 10,45 alle 13,00 - venerdì dalle 09,30 alle 13,00)</i></li> <li><i>-San Pasquale (mercoledì dalle 09,30 alle 10,30)</i></li> </ul> <p><i>In seguito alla riorganizzazione effettuata nel 2016, i tre uffici in cui era suddiviso il servizio demografico sono stati unificati, attribuendo la responsabilità ad un unico D1. Al centro di costo sono comunque dedicate due figure B3, di cui una part-time perché il restante tempo lavorativo viene impiegato presso lo sportello polifunzionale delle frazioni che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Fornire tempestivamente ai cittadini i servizi attinenti la nascita, il matrimonio, la cittadinanza e la morte</i></p>
---	--

Attività del servizio	<p><i>Formazione di atti relativi a : nascita, matrimonio, cittadinanza e morte con relative annotazioni e trascrizioni</i></p> <p><i>Correzione atti di stato civile</i></p> <p><i>Polizia mortuaria</i></p> <p><i>Attività statistiche mensili ed annuali</i></p> <p><i>Attività certificatoria e di rilascio documenti di identità</i></p>
-----------------------	---

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<b>Atti di nascita, matrimonio, cittadinanza e morte</b> <b>Annotazioni e trascrizioni</b> <b>Correzioni agli atti di stato civile</b> <b>Statistiche mensili ed annuali</b> <b>Certificati e documenti di identità</b>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico	Numero di ore di apertura al pubblico/Numero di ore totali di servizio giornaliero	5/7,2	5/7,2	5/7,2	5,2/7,2
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Descrive il grado di accessibilità tramite PEC	Numero atti AIRE perfezionati tramite PEC/Numero totali atti AIRE	12/12	6/6	8/8	14/14
<b>Tempestività</b>					
Descrive il grado di tempestività nella conclusione del procedimento di formazione atti di nascita e morte	Tempo massimo di formazione degli atti di nascita o di morte espresso in ore/12 ore	12/12	12/12	12/12	12/12
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza dei dati di soddisfazione dell'utenza	Numero delle rilevazioni di customer pubblicate sul sito comunale/Numero di mesi per anno	12/12	4/12	n.r	n.r
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza dei dati di soddisfazione dell'utenza	Numero procedimenti ad istanza di parte pubblicati sul sito /Numero di procedimenti ad istanza di parte gestiti dal servizio	n.r	n.r.	4/4	4/4
<b>Efficacia-conformità</b>					
Rileva il grado di conformità dell'attività alla normativa di riferimento	Numero correzioni errori materiali degli atti/Numero degli atti formati	2/494	5/473	2/480	1/511

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Descrive il grado di affidabilità del servizio</i>	<i>Numero reclami presentati nell'anno/Numero degli atti formati</i>	<i>0/494</i>	<i>0/473</i>	<i>0/480</i>	<i>0/511</i>

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Descrive il grado di completezza delle operazioni di trascrizione ed annotazione</i>	<i>Numero di trascrizioni ed annotazioni effettuate/Numero di richieste pervenute</i>	<i>515/515</i>	<i>550/550</i>	<i>520/520</i>	<i>584/584</i>

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	SEGRETERIA
Centro di costo:	ELETTORALE/ELEZIONI

		1
		7

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679999
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza esterna, mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono i cittadini anche residenti all'estero, quali elettori attivi e passivi, gli uffici giudiziari e la Commissione Elettorale Circondariale.</i></p> <p><i>L'orario di servizio è articolato su sei giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì al sabato.</i></p> <p><i>L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle 13,00 da lunedì al sabato. Nel periodo che precede le elezioni l'ufficio rimane aperto al pubblico tutti i giorni sino alle ore 19,00 e la domenica sino alle 20,00; i giorni delle consultazioni l'ufficio adegua i propri orari a quelli delle sezioni elettorali fino all'esaurimento delle operazioni di scrutinio e comunicazione dei dati alla Prefettura.</i></p> <p><i>Il centro di costo nel 2016 è stato riorganizzato, procedendo ad un accorpamento con gli altri del servizio demografico, ora posto interamente sotto la responsabilità di un unico D1.</i></p> <p><i>All'ufficio sono assegnati un B1 e un B3 che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Fornire tempestivamente all'elettorato attivo e passivo le informazioni ed i documenti occorrenti per le consultazioni elettorali</i></p> <p><i>Garantire il corretto svolgimento delle consultazioni elettorali</i></p> <p><i>Garantire all'elettorato attivo e passivo l'esercizio del diritto di voto.</i></p>
---	---

Attività del servizio	<p><i>Aggiornare le liste elettorali del Comune</i></p> <p><i>Gestire gli albi degli scrutatori, Presidenti di seggio e Giudici Popolari</i></p> <p><i>Aggiornare e distribuire la tessera elettorale</i></p> <p><i>Attività statistiche, mensili ed annuali</i></p> <p><i>Attività certificatoria e di rilascio documenti di identità</i></p>
-----------------------	--

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

*Svolgimento delle consultazioni elettorali  
Allestimento dei seggi elettorali  
Comunicazioni alla Prefettura*

Sintesi dei prodotti

*Liste elettorali del Comune  
Albi degli scrutatori, Presidenti di seggio e Giudici Popolari  
Elezioni  
Modelli statistici mensili ed annuali  
Certificati e documenti di identità ELEZIONI*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico	Numero di ore di apertura al pubblico/Numero di ore totali di servizio giornaliero	5/7,2	5/7,2	5/7,2	5/7,2
Misura il grado di accessibilità fisica per portatori di handicap ai seggi elettorali	Numero seggi elettorali con accesso e attrezzature per portatori di handicap/Numero dei seggi elettorali	15/15	15/15	15/15	15/15
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Descrive il grado di accessibilità elettronica alla modulistica	Numero di moduli disponibili sul sito internet del comune/Numero moduli in uso	3/3	3/3	3/3	3/3
Descrive il grado di accessibilità elettronica all'istanza per l'espressione di voto per degenti in luoghi di cura e detenzione	Numero di richieste di ammissione al voto presentate telematicamente (Fax, Mail, PEC)/Numero di richieste di ammissione al voto provenienti dai luoghi di cura e detenzione	12/12	22/22	12/12	0/0
<b>Tempestività</b>					
Descrive il grado di tempestività nella conclusione del procedimento di revisione delle liste elettorali del comune	Tempo massimo per l'effettuazione di ogni revisione dinamica e semestrale espresso in in giorni/180 giorni	180/180	180/180	180/180	180/180
Descrive la tempestività delle operazioni di spoglio	Tempo massimo intercorrente tra la chiusura dei seggi ai votanti e la comunicazione finale alla Prefettura/10 ore	8/10	8/10	10/10	0/0
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza della pubblicazione degli esiti delle operazioni di spoglio	Pubblicazione, in tempo reale sul sito Internet del comune, degli esiti di spoglio dei voti per tutte le consultazioni elettorali	si	si	nr	nr

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità delle operazioni di revisione delle liste	Numero revisioni effettuate correttamente cioè senza necessità di rettifiche di errori/Numero complessivo delle revisioni effettuate	9/9	12/12	6/6	9/9
Rileva il grado di conformità dell'attività del seggio rispetto alle istruzioni ministeriali	Numero delle comunicazioni corrette da parte dei presidenti di seggio/Numero totale delle comunicazioni dei dati provvisori	104/105	210/210	nr	nr
Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità del servizio	Numero di verbali di rettifica/Numero totale dei verbali adottati	0/24	0/27	0/24	0/20
Descrive il grado di affidabilità del servizio rispetto al diritto di voto	Numero verbali di ammissione al voto/Numero degli aventi diritto di voto	2/12209	3/12220	2/12220	0/12131
Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di revisione delle liste elettorali	Numero di liste generali e sezionali da aggiornare/Numero liste effettivamente aggiornate	32/32	32/32	32/32	32/32
Descrive il grado di completezza dell'allestimento dei seggi entro i termini previsti dalla legge	Numero dei seggi completamente attrezzati entro i termini previsti/Numero dei seggi da allestire	15/15	15/15	nr	nr

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	SEGRETERIA-PERSONALE
Centro di costo:	FORMAZIONE INTERNA ED ASSOCIATA

		1
		10

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679916
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna , mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono i dipendenti , gli amministratori dell'Ente, l'Unione dei Comuni e società di formazione.</i></p> <p><i>L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 15.30 alle 18.30 del martedì e giovedì.</i></p> <p><i>L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle 13,00 da lunedì a venerdì e dalle 16,00 alle 18,00 del martedì e giovedì .</i></p> <p><i>Si avvale di un D3, un D1 e dei referenti degli uffici interessati che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Accrescimento conoscenze e competenze del personale e degli amministratori .</i></p>
---	--

Attività del servizio	<p><i>Rilevazione esigenze formative e compatibilizzazione con le risorse disponibili</i></p> <p><i>Coordinamento per la partecipazione ai corsi di formazione organizzati dall'Ufficio Unico dell'Unione</i></p> <p><i>Organizzazione Corsi di formazione realizzati direttamente dall'Ente</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p><i>Piano della formazione</i></p> <p><i>Determinazione per il trasferimento delle risorse all'ufficio unico dell'Unione dei Comuni</i></p> <p><i>Comunicazioni delle adesioni all'ufficio unico</i></p> <p><i>Ore di formazione annue</i></p>
----------------------	--

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Misura il grado di possibilità di effettuare formazione all'interno dell'Ente	Numero aule di formazione disponibili/Numero dei dipendenti	4/90	4/87	4/90	4/88
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Descrive il grado di possibilità di formazione e-learning	Numero banche dati on line a disposizione dei dipendenti /Numero dipendenti	11 su 90	11/87	11/90	15/88
<b>Tempestività</b>					
Rileva il grado di tempestività dei corsi organizzati dall'Unione/Comune rispetto al progetto di formazione dell'Ente	Tempo massimo fra la predisposizione del piano (approvazione della Giunta) e la data di realizzazione degli interventi formativi/12 mesi	12/12	3/12	8/12	8/12
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza nella comunicazione della date, orari e luoghi dei corsi	Numero delle comunicazioni complete di date, orari e luoghi/Numero corsi organizzati	18/18	5/5	12/12	12/12
<b>Efficacia-conformità</b>					
Rileva il grado di conformità dei corsi organizzati dall'Unione/Comune rispetto al progetto di formazione dell'Ente	Numero di argomenti trattati/numero di argomenti previsti	5/15	4/27	8/12	8/12

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Sassari

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Descrive il grado di affidabilità nello svolgimento dell'attività formativa nelle date previste e programmate dall'Unione dei Comuni</i>	<i>Numero dei corsi di formazione soppressi o modificati (data, luogo, ora)/Numero totale dei corsi di formazione</i>	1/18	0/5	2/12	0/5

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Descrive il grado di partecipazione dei dipendenti</i>	<i>Numero dei dipendenti partecipanti ai corsi/Numero dei dipendenti previsti</i>	87/100	67/100	60/100	80/100

Scheda dimappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

2017

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	PERSONALE
Centro di costo:	SERVIZIO PERSONALE

missione	1
programma	10

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679916
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza sia interna che esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con tutti gli altri servizi dell'Ente, oltre che con gli Enti previdenziali ed assistenziali ed i colleghi di altri Enti.</i></p> <p><i>Il servizio garantisce l'apertura e la consulenza durante tutto l'arco dell'orario di servizio del personale in esso incardinato, non avendo propriamente un orario di apertura al pubblico.</i></p> <p><i>Il servizio è garantito da: n. 1 Istruttore Direttivo Amm.vo-contabile, cat. D, con funzioni di responsabile; n. 2 Istruttori Amm.vo-contabili, cat. C.</i></p> <p><i>Le risorse strumentali utilizzate consistono in personal computers, calcolatrici, stampanti, fotocopiatrici, cancelleria varia, telefoni, cd, chiavette usb.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Sviluppo delle competenze e della professionalità del personale del Servizio per il miglioramento e l'ottimizzazione della gestione delle risorse umane, finalizzata al miglioramento dell'efficienza organizzativa dell'Ente.</i></p>
---	--

Attività del servizio	<p><i>Gestione amministrativa, giuridica, economica, previdenziale ed assistenziale del personale dipendente a tempo indeterminato e determinato</i></p> <p><i>Gestione dei contratti di somministrazione manodopera e gestione economica delle collaborazioni coordinate e continuative</i></p> <p><i>Rilevazioni e statistiche in materia di personale</i></p> <p><i>Gestione delle relazioni sindacali - rapporti con le OO.SS. sulla base delle direttive degli organi dell'Ente.</i></p> <p><i>Consulenza agli altri uffici/servizi</i></p> <p><i>Adozione e modifiche regolamentari</i></p>
-----------------------	---

Scheda dimappatura della qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<p><i>Regolamento degli uffici e dei servizi</i>  <i>Contratto Collettivo Decentrato Integrativo</i>  <i>Contratto individuale di lavoro</i>  <i>Cedolino paga</i></p>
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Disponibilità del servizio ad offrire consulenza su pratiche anche complesse e informazioni di vario genere al personale dipendente, ai colleghi di altri servizi ed agli altri Enti	n. ore di "ricevimento" rispetto al totale delle ore di servizio del personale dell'ufficio.	N. 1836 ore di ricevimento/consulenza	N. 1816 ore di ricevimento/consulenza	n. 1816 ore di ricevimento	n. 1880 ore di ricevimento
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Pubblicazione modulistica nella rete Intranet al fine di limitare al minimo l'accesso diretto del personale per il disbrigo delle pratiche	Numero moduli pubblicati sulla rete Intranet/Numero dei moduli utilizzati.	29/29	30/30	30/30	31/31
<b>Tempestività</b>					
Tempo di adeguamento delle competenze fisse e continuative e liquidazione arretrati dovuti a seguito della sottoscrizione di un nuovo CCNL	Numero massimo di giorni intercorrenti tra la stipula di un nuovo CCNL e la liquidazione delle competenze aggiornate/30 giorni	non rilevabile per assenza CCNL	non rilevabile per assenza CCNL	non rilevabile per assenza CCNL	non rilevabile per assenza CCNL
Tempo di completamento delle procedure selettive (eccetto i tempi propri della commissione giudicatrice ovvero da data di trasmissione degli atti alla commissione e la data di ricezione verbali dalla commissione)	Numero di giorni netti intercorrenti tra la data di indizione della selezione e la data di approvazione dei verbali e della graduatoria finale/60 giorni.	57/60	42/60	42/60	55/60
Tempo massimo di richiesta visita fiscale rispetto alla comunicazione della malattia.	Numero di giorni intercorrenti a data di richiesta del dirigente e la data della richiesta della visita fiscale alla ASL/1 giorno	1/1	1/1	1/1	1/1

Scheda dimappatura della qualità dei servizi

Trasparenza					
<i>Pubblicazione dei bandi di concorso o di altre informazioni sul sito istituzionale</i>	<i>Numero dei bandi di concorso pubblicati sul sito/Numero totale delle selezioni bandite</i>	2/2	1/1	1/1	4/4
<i>Pubblicazione dei regolamenti in materia di organizzazione, accesso e gestione, dei sistemi di valutazione del personale e dei contratti decentrati integrativi</i>	<i>Numero dei regolamenti, sistemi di valutazione e contratti decentrati, pubblicati sul portale istituzionale/Numero totale dei regolamenti, sistemi di valutazione e CCDI adottati</i>	2/2	3/3	3/3	0/0
<i>Trasmissione circolari e disposizioni attuative</i>	<i>Numero circolari, disposizioni attuative in materia di personale pubblicate sulla Intranet/Numero totale circolari e disposizioni emanate.</i>	7/7	8/8	8/8	11/11

Efficacia-conformità					
<i>Conformità delle statistiche, rilevazioni e monitoraggi del personale rispetto alle normative di riferimento vigenti</i>	<i>Numero statistiche, rilevazioni e monitoraggi sul personale muniti del "visto di conformità"/Numero totale di quelle effettuate.</i>	2/2	5/5	5/5	6/6

Efficacia-affidabilità					
<i>Correttezza dei documenti di spesa riguardanti il personale (determinazioni, mandati di pagamento, decreti di liquidazione)</i>	<i>Numero rettifiche ai documenti di spesa relativi al personale/Numero totale dei documenti adottati/emessi</i>	4/88	5/101	5/101	0/110
<i>Sanzioni comminate da Enti previdenziali ed assistenziali</i>	<i>Numero sanzioni dovute agli Enti previdenziali ed assistenziali/Numero delle sanzioni pervenute.</i>	1/1	0/0	0/2	1/3
<i>Correttezza delle buste paga</i>	<i>Numero delle voci stipendiali rettificative utilizzate/Numero totale delle voci stipendiali utilizzate nell'anno.</i>	8/142	0/138	0/138	0/150

Scheda dimappatura della qualità dei servizi

Efficacia-compiutezza					
<i>Definizione delle pratiche di pensione con decreto definitivo di assegnazione da parte Inpdap</i>	<i>Numero pratiche di pensione definite con decreto di assegnazione/Numero dei collocamenti a riposo con diritto a pensione disposti.</i>	1/1	3/3	3/3	3/3
<i>Definizione dei procedimenti disciplinari avviati dall'UPD</i>	<i>Numero procedimenti disciplinari definiti con determinazione/Numero dei procedimenti attivati.</i>	0/0	0/0	0/0	0/0
<i>Consegna dei fogli di rilevazione presenza mensile corretti.</i>	<i>Numero dei fogli presenza mensili rettificati per errori materiali/Numero complessivo dei fogli presenza elaborati.</i>	<i>N. r. : adottato il sistema di Presenze Web</i>	<i>N. r. : adottato il sistema di Presenze Web</i>	<i>N. r. : adottato il sistema di Presenze Web</i>	<i>N. r. : adottato il sistema di Presenze Web</i>

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

**ANNO 2017**

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	SEGRETERIA
Centro di costo:	SEGRETERIA

missione	1
programma	2

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679916
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono gli amministratori dell'Ente, gli altri uffici del Comune, rispetto ai quali per alcune materie fa da filtro ed i cittadini che presentano istanze al Comune.</i></p> <p><i>L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 15.30 alle 18.30 del martedì e giovedì.</i></p> <p><i>L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle 13,00 da lunedì a venerdì e dalle 16,00 alle 18,00 del martedì e giovedì. E' possibile, tuttavia, consegnare la corrispondenza anche al di fuori di questi orari presso lo sportello esterno del piano terra.</i></p> <p><i>Si avvale di un D3, un D1, due B3 e tre B che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Supporto tecnico alle decisioni politiche; raccolta e conservazione atti che provengono anche da altri uffici</i></p>
---	---

Attività del servizio	<p><i>Predisposizione ordini del giorno e delibere di Consiglio e Giunta Redazione di proposte di delibera e verbali commissioni AA.II. e Controllo e Garanzia. Classificazione e attribuzione del numero di protocollo alla corrispondenza in entrata Pesatura ed affrancatura della corrispondenza in uscita dall'Ente Gestione traffico telefonico. Per quanto attiene gli atti dirigenziali, dall'introduzione della loro digitalizzazione, avvenuta nel 2017, è divenuta superflua l'attività di numerazione, controllo e rilegatura ad opera del Settore.</i></p>
-----------------------	---

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<p><i>Ordini del Giorno delibere di Consiglio e Giunta Proposte di delibera e verbali commissioni AA.II. e Controllo e Garanzia Atti dirigenziali Protocolli e affrancature Telefonate</i></p>
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico</i>	<i>Numero di ore di apertura al pubblico/Numero di ore totali di servizio giornaliero</i>	5/7,2	5/7,2	5/7,2	5/7,2
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Descrive il grado di accessibilità elettronica ai protocolli</i>	<i>Numero di documenti protocollati di cui viene effettuata la scansione/Numero di protocolli assegnati</i>	29898/30227	29895/30238	29000/29500	32159/32350
<b>Tempestività</b>					
<i>Descrive il grado di tempestività nelle operazioni di comunicazione ai capigruppo delle sedute di giunta</i>	<i>Tempo massimo di comunicazione ai capigruppo a partire dalla data di inizio pubblicazione/12 ore</i>	1/12	0,27/12	12/12	3,72/12
<b>Trasparenza</b>					
<i>Rileva il grado di trasparenza dell'azione amministrativa</i>	<i>Numero di direttive organizzative pubblicate sulla intranet/Numero di direttive emanate</i>	10/10	3/3	15/15	7/7

Scheda di mappatura della qualità dei servizi

Efficacia-conformità					
<i>Rileva il grado di conformità della registrazione dei costi della corrispondenza alle direttive di Poste Italiane</i>	<i>Numero modelli spese postali validati senza rettifiche da Poste Italiane/Numero dei modelli mensili compilati</i>	12/12	12/12	12/12	12/12
Efficacia-affidabilità					
<i>Descrive il grado di completezza delle operazioni di protocollazione giornaliera</i>	<i>Numero dei protocolli variati per errore/Numero dei protocolli assegnati per anno</i>	212/30227	126/30238	300/30000	214/32350
Efficacia-compiutezza					
<i>Descrive il grado di affidabilità nelle operazioni di conservazione degli atti</i>	<i>Numero di atti per anno (deliberazioni, determinazioni, ordinanze) conservate in cartaceo da rilegare in volumi/Numero di atti adottati nell'anno</i>	2880/2880	3142/3142	nr	nr

Scheda dimappatura della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	SEGRETERIA
Centro di costo:	MESSI COMUNALI

		1
		2

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679916
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, mostra interconnessioni anche con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono gli Enti pubblici che richiedono le pubblicazioni, gli amministratori dell'Ente e gli altri uffici del Comune.</i></p> <p><i>L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 15.30 alle 18.30 del martedì e giovedì.</i></p> <p><i>L'orario di apertura al pubblico è dalle 8,30 alle 10,30 dal lunedì a venerdì e dalle 16,00 alle 18,00 del martedì e giovedì.</i></p> <p><i>Nel 2016 una generale riorganizzazione del settore ha prodotto uno spostamento interno, che però ha sempre lasciato un B, che ha a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Garantire la pubblicità legale e le notifiche richieste</i></p>
---	---

Attività del servizio	<p><i>Notifiche Pubblicazioni</i></p>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<p><i>Relata di notifica Attestazione di avvenuta pubblicazione</i></p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Scheda dimappatura della qualità dei servizi

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico	Numero di ore di apertura al pubblico/Numero di ore totali di servizio giornaliero	5/7,2	5/7,2	5/7,2	5/7,2
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Descrive il grado di accessibilità multicanale alle richieste di pubblicazione	Numero delle pubblicazioni sul sito comunale effettuate/Numero totale di pubblicazioni richieste	1158/1158	1192/1192	1200/1200	1278/1278
<b>Tempestività</b>					
Descrive il grado di tempestività delle operazioni di notifica	Tempo massimo di restituzione della relata di notifica dalla data di notifica/20 giorni	20/20	17/20	17/20	20/20
<b>Trasparenza</b>					
Indica il lasso temporale delle operazioni di gestione dell'albo pretorio on line	Tempo massimo di rimozione, espresso in ore, del documento dall'albo pretorio dalla data di scadenza/48 ore	12/48	12/48	12/48	12/48
<b>Efficacia-conformità</b>					
Descrive il grado di conformità delle operazioni di pubblicazione	Numero di notifiche ex art. 143 cpc (irreperibilità)/Numero totale di notifiche	37/254	54/282	54/282	60/397
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
Descrive il grado di affidabilità delle operazioni di notifica	Numero di notifiche effettuate nei termini/Numero delle notifiche richieste con termini	254/254	282/282	300/300	397/397
<b>Efficacia-compiutezza</b>					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di notifica e pubblicazione	Numero di notifiche e pubblicazioni effettuate nell'anno/Numero di notifiche e pubblicazioni richieste nell'anno	1412/1412	1474/1474	1440/1440	1675/1675

Anagrafica del centro di costo

2017

Settore:	STAFF
Servizio:	SOSTEGNO ALLE STRATEGIE DI SVILUPPO
Centro di costo:	SOSTEGNO ALLE STRATEGIE DI SVILUPPO

MISSIONE	01
PROGRAMMA	09

Centro di responsabilità:	SOSTEGNO ALLE STRATEGIE DI SVILUPPO
Referente	Dott.ssa Antonietta SECCI
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679960
E-mail	<a href="mailto:strategiedisviluppo@comunetempio.it">strategiedisviluppo@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<i>Ufficio in Staff al Sindaco</i>
------------------------	------------------------------------

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<i>Rapporti/relazioni con altri soggetti Istituzionali interni ed esterni all'Ente</i>
---	--

Attività del servizio	<i>Incarico di studio e ricerca delle strategie come individuate e definite dagli Organi di direzione politica; Individuazione dei canali di finanziamento comunitari, regionali comunque connessi all'attuazione della "mission" e del piano strategico comunale; Studio e definizione del contesto socio – economico territoriale.</i>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<i>Relazioni su istanza dei diversi stakeholders interni ed esterni; Studi di fattibilità diretti alla Struttura amministrativa al fine di poterli utilizzare per formulare validi e concreti indirizzi strategici e di conseguenza consentire alla parte operativa gestionale di tradurre gli indirizzi stessi in azioni; Creazione di banche dati;</i>
----------------------	--

Scheda obiettivi di mantenimento

*Proposte di atti deliberativi;  
Studio ed elaborazione di strategie per partenariati;  
Verifica ed analisi della sostenibilità ambientale.*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico</i>	<i>Numero di indicatori informativi sull'ubicazione dell'ufficio/totale indicatori necessari</i>	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Numero di canali utilizzati per le comunicazioni</i>	<i>Numero dei canali utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
<i>Misura il grado di copertura della conoscenza sulle informazioni di finanziamenti banditi – Prestazioni effettuate nei termini</i>	<i>Tempo massimo intercorrente tra la conoscenza, completa, dell'informazione e la diffusione della stessa all'interno dell'Amministrazione/giorni cinque</i>	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Trasparenza</b>					

Scheda obiettivi di mantenimento

<i>Rileva il grado di trasparenza dell'azione amministrativa (Dematerializzazione cartacea)</i>	<i>Numero di relazioni e analisi pubblicate su Intranet/Numero totale delle relazioni e analisi prodotte</i>	<b>199/160</b>	<b>269/160</b>	<b>270/160</b>	<b>271/160</b>
---	--	----------------	----------------	----------------	----------------

**Efficacia-conformità**

<i>Rileva il grado di conformità dell'attività/azione alla normativa vigente</i>	<i>Numero pratiche evase in modo conforme alla norma/Numero totale pratiche</i>	<b>199/150</b>	<b>269/150</b>	<b>270/150</b>	<b>271/150</b>
--	---	----------------	----------------	----------------	----------------

**Efficacia-affidabilità**

<i>Misura il grado di copertura della conoscenza sulle informazioni di finanziamenti banditi</i>	<i>Numero dei bandi controllati per i quali è stata prodotta una relazione/Numero totale dei bandi di finanziamento controllati</i>	<b>178/250</b>	<b>198/250</b>	<b>200/250</b>	<b>246/250</b>
--	---	----------------	----------------	----------------	----------------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Descrive il grado di affidabilità degli atti prodotti</i>	<i>Numero relazioni e studi con errori/Numero totale relazioni e studi prodotti</i>	<b>0/178</b>	<b>0/198</b>	<b>0/200</b>	<b>0/246</b>
--	---	--------------	--------------	--------------	--------------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI AL PATRIMONIO ED AL TERRITORIO
Servizio:	EDILIZIA PRIVATA, AMBIENTE E ILLUMINAZIONE PUBBLICA
Centro di costo:	9.01.01

Centro di responsabilità:	EDILIZIA PRIVATA, AMBIENTE E ILLUMINAZIONE PUBBLICA
Referente	Geom. Salvatore Bicchiri
Indirizzo	Via Olbia, 2 - ex caserma Fadda
Telefono	079 - 679989
E-mail	<a href="mailto:resp.edilizia.ambiente@comunetempio.it">resp.edilizia.ambiente@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza esterna in quanto regola e promuove attività per il territorio ed in particolare:</i></p> <p><b>MATERIA EDILIZIA PRIVATA:</b> Attività amministrativa, tecnica e di gestione di tutti i procedimenti inerenti l'edilizia privata e l'attività di controllo edilizio a prevenzione e contrasto delle violazioni della normativa di settore. Attività amministrativa, tecnica e di gestione inerente le istanze di agibilità ed abitabilità, certificazioni ed attestazioni varie per la repressione dell'abusivismo edilizio. Rilascio certificati ed attestazioni afferenti gli immobili e loro pertinenze. Garantisce il diritto di accesso agli atti, alle informazioni ed ai documenti del Comune, relativamente al proprio servizio. Collabora con il SUAP, mediante verifiche tecniche connesse all'effettuazione di interventi edili e di trasformazione del territorio, per i procedimenti amministrativi che possano interessare l'attività economica e produttiva o</p>
------------------------	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

*...i locali e/o gli impianti che siano finalizzati all'attività produttiva stessa. Gestione delle pratiche edilizie mediante ricevimento in formato digitale e caricamento nel sistema informatico comunale dei dati relativi all'iter della pratica edilizia, in attuazione del SUE, ai sensi della normativa specifica nazionale e regionale. Pubblicazione e accessibilità sul sito internet del comune dei dati cartografici e delle pratiche edilizie. Manutenzione dei dati pubblicati sul portale comunale e delle procedure web mediante aggiornamento continuo dei dati.*

**IN MATERIA AMBIENTE, VERDE**

**PUBBLICO ED ILLUMINAZIONE PUBBLICA:** *Programma, progetta e realizza interventi finalizzati alla conservazione ed all'incremento del patrimonio verde comunale, spesso in collaborazione con altri soggetti, sia pubblici che privati. Promuove iniziative ambientali volte a favorire il coinvolgimento dei diversi attori del territorio con campagne di divulgazione e sensibilizzazione alle tematiche ambientali. Attua iniziative per l'incremento della raccolta differenziata in collaborazione con altri soggetti. Collabora con l'Unione dei Comuni per la gestione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani. Gestione discariche. Inquinamenti ambientali. Attuazione e coordinamento degli interventi per l'incremento e la manutenzione del verde pubblico e delle aree verdi di pertinenza degli edifici pubblici. Elaborazione e coordinamento degli interventi per la progettazione di giardini, parchi, aree pubbliche e spazi urbani. Progettazione e gestione di cantieri di lavoro finalizzati per la manutenzione straordinaria delle aree verdi. Collaborazione con l'Ente Foreste Regionale (Agenzia Forestas) per la gestione di parchi comunali. Progettazione e gestione campagna antincendi finalizzata ad interventi di pulizia e sfalcio aree verdi comunali. Collaborazione con l'ASL e le guardie zoofile per la lotta al randagismo ed anagrafe canina. Gestione manto erboso dello stadio comunale ed aree verdi di pertinenza di impianti sportivi. Gestione illuminazione pubblica compresa la riconversione / realizzazione di nuovi impianti. Pianificazione, realizzazione e gestione delle strutture cimiteriali, compresi i servizi attuativi del regolamento di polizia mortuaria. Salvaguardia salute pubblica e controllo qualità delle acque sorgive nelle fonti pubbliche. Attività amministrativa, tecnica e di gestione inerente il rilascio di autorizzazioni allo scarico di reflui in ambito urbano. Collaborazione con la Polizia Locale e la locale Protezione Civile e coinvolgimento del servizio nei momenti di allerta e di attivazione di interventi urgenti per danni causati da calamità naturali.*

**IN MATERIA DI TOPONOMASTICA:**

*Denominazione di nuove vie ed attribuzione numeri civici in collaborazione con il servizio anagrafe. Struttura della banca dati dei civici e della toponomastica comunale e conseguente aggiornamento anche della banca dati nazionale.*

*Il centro di costo ha interconnessioni con gli altri servizi del settore: LL.PP., Patrimonio, Viabilità, Urbanistica, Amministrativo e con tutti i settori dell'ente.*

*Stakeholders : cittadini, professionisti, imprese, enti ed altri soggetti*

**Orario**

*di servizio: 8,00/14,00 - Martedì e Giovedì 15,15/18,15*

*Orario di apertura al pubblico: 11,30 - 13,30 dal Lunedì al Venerdì (escluso Giovedì) - Pomeriggio Giovedì 15,45/17,45*

*Risorse umane impiegate: n. 1 Categ. D; n. 4 Categ. C; n. 3 Categ. B.*

*Risorse strumentali in dotazione: n.6 P.C.; n. 6 Stampanti, n. 4 Scanner, n. 2 Fax, n. 6 Fotocopiatrice.*

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale

*La finalità generale del centro di costo rispetto al sistema sociale e territoriale consiste nel dare un servizio alla cittadinanza ed al territorio in relazione allo sviluppo, al mantenimento e controllo dell'edilizia privata residenziale e produttiva. Sviluppo e mantenimento del verde pubblico; Salvaguardia dell'Ambiente; Mantenimento delle aree cimiteriali; Gestione del randagismo; Gestione e manutenzione della rete di illuminazione pubblica; Gestione della toponomastica.*

Attività del servizio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

*Registrazione, istruttoria e archiviazione pratiche edilizie, e rilascio dei TITOLI ABILITATIVI SIA IN REGIME ORDINARIO CHE IN AMBITO SUE - Consulenze ai tecnici interni/esterni e pubblico - Accesso agli atti - Rilascio certificazioni varie - Predisposizione atti vari (Determine, Delibere, Convenzioni) - Sopralluoghi/verbali - Predisposizione elenchi per Enti Esterni - Nuova denominazione vie ed aree pubbliche - Attribuzione numeri civici - Certificazioni distanze chilometriche - Verifica deposito frazionamenti - Aggiornamenti cartografici urbanistici - Effettua attività di ordinaria e straordinaria manutenzione e incremento delle aree verdi attrezzate, di pulizia delle aree e standard pubblici; riqualifica gli ambiti territoriali e migliora la qualità urbana; provvede alla assegnazione in adozione di aree e spazi verdi; effettua il controllo del servizio di igiene urbana gestito dall'Unione dei comuni "Alta Gallura"; Gestisce il risanamento delle ex discariche. Monitorizza gli inquinamenti ambientali: aria, acqua, suolo. Progetta e realizza giardini, parchi, aree pubbliche e spazi urbani. Istruisce e rilascia le autorizzazioni allo scarico in fognatura in centro abitato in sinergia con Abbanoa. Effettua il monitoraggio delle acque delle fonti pubbliche. Attua la Campagna Antincendi Regionale mediante pulizia e sfalcio degli spazi pubblici per la prevenzione degli incendi. Cura il decoro urbano. Attua le procedure per la gestione dei cimiteri cittadini. Provvede ad interventi diretti di manutenzioni del patrimonio verde. Segue l'attuazione dei cantieri comunali finalizzati all'occupazione. Esegue sopralluoghi per l'istruttoria delle pratiche di risarcimento danni. Rilascia autorizzazioni per taglio piante: gestisce tutte le procedure relative agli appalti relativi al patrimonio verde dell'ente: progettazione, direzione lavori, collaudo atti amministrativi, sia per lavori che per servizi e forniture. Gestione, riqualificazione e manutenzione della rete di illuminazione pubblica.*

Sintesi dei prodotti

*Prodotti del centro di costo:  
 Titoli abilitativi in materia edilizia - Agibilità - Deliberazioni - Determinazioni - Decreti - Ordinanze - Certificazioni varie - Certificazioni distanze chilometriche - Attribuzione numeri civici - Accesso agli Atti - Convenzioni per l'affidamento aree verdi - Contratti - Autorizzazioni allo scarico e varie - Progettazione di manutenzione e realizzazione aree verdi. Progettazione e manutenzione strutture cimiteriali. Progettazione, manutenzione e gestione della rete di illuminazione pubblica.*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Numero di cartelli indicatori presenti sul territorio in rapporto con il numero dei luoghi necessari alle indicazioni sull'ubicazione del servizio	N° cartelli indicatori/n° luoghi di indicazione strategici	6/6	6/6	6/6	6/6

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Numero dei canali utilizzati per le comunicazioni in rapporto con il totale dei canali disponibili</i>	<i>N° canali utilizzati/n° canali disponibili</i>	8/8	8/8	8/8	8/8

<b>Tempestività</b>					
<i>Tempo medio in giorni di rilascio delle concessioni edilizie a partire dall'anno 2016 calcolato dalla data di richiesta alla data di rilascio in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>Tempo medio di rilascio delle concessioni/Tempo massimo previsto (90 gg.)</i>	98/90	78/90	60/90	48/90

<b>Trasparenza</b>					
<i>Numero delle pratiche edilizie (P.d.C. - SCIA - - DUAAP - DIA - CAL -ASSEVERAMENTI - AGIBILITA'/ DICH. AGIBILITA'), con informazioni sull'iter, disponibili all'utenza sul portale comunale in rapporto con il numero delle pratiche in entrata</i>	<i>N° totale pratiche disponibili sul portale - inserite anno 2017/ n° totale pratiche in entrata anno 2017</i>	477/477	434/434	450/480	385/385

<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Numero dei reclami sui Permessi di costruire rilasciati o in istruttoria, pervenuti in forma scritta, in rapporto al totale delle concessioni rilasciate e istruite nell'anno</i>	<i>N° reclami pervenuti / totale Permessi di costruire rilasciati</i>	0/165	0/103	3/100	0/62

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
 Provincia di Sassari - zona omogenea Olbia Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Numero fonti pubbliche con acque sorgive controllate nell'anno di riferimento su numero totale delle fonti pubbliche attive</i>	<i>N° fonti controllate/ n° totale fonti attive nell'anno 2017</i>	<i>13/17</i>	<i>15/19</i>	<i>18/20</i>	<i>20/20</i>

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Numero autorizzazioni scarichi reflui fognari in ambito urbano evase in rapporto con il numero delle richieste di autorizzazione pervenute nell'anno di riferimento</i>	<i>Numero pratiche di autorizzazioni scarichi reflui in ambito urbano evase/Numero di richieste pervenute nell'anno</i>	<i>45/55</i>	<i>62/83</i>	<i>52/67</i>	<i>125/125</i>

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	VIGILANZA
Servizio:	Protezione Civile, Servizio amministrativo - funzionamento comando, Contenzioso
Centro di costo:	03.01.04 Viabilità e traffico

Missione	11.01
Programma	01

Centro di responsabilità:	Protezione Civile, Servizio amministrativo - funzionamento comando, Contenzioso
Referente	CAP. Paolo Aisoni
Indirizzo	Via Cattaneo n° 1 - C/o Comando P.L.
Telefono	079 - 679948
E-mail	<a href="mailto:poliziamunicipale@comunetempio.it">poliziamunicipale@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>L'attività svolta dal servizio Protezione Civile, Servizio amministrativo - funzionamento comando, Contenzioso è un centro di costo a valenza esterna ed interna ed è utile per il mantenimento e per il funzionamento dell'attività istituzionale dell'Ente. Il centro di costo ha interconnessione con tutti gli altri servizi del Comando. Gli stakeholders principali sono l'utenza stradale, utenza interna all'ente, enti pubblici.</i></p> <p><i>L'orario di servizio è articolato su due turni per sette giorni alla settimana, dalle ore 08,00 alle ore 19,50. L'apertura al pubblico viene garantita durante le ore 10,00 - 12,30. Risorse umane nelle attività n° 1, Capitano cat. D e n° 3 Agenti cat. C. Risorse strumentale n° 4 P.C. e n° 4 stampanti unitamente a n° 4 scanner, centrale di comunicazione da e per esterno con gli altri agenti, n° 1 tablet, n° 1 autovettura;</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Le attività del servizio consentono in relazione alla tipologia dello stesso, di procedere ad attuare tutte le misure previste dalle normative, finalizzate alla gestione del contenzioso per tutte le tipologie di sanzioni per violazioni amministrative comminate in osservanza delle disposizioni di cui alla L. 689/1981</i></p> <p><i>E' centrale operativa e punto di riferimento per ogni tipo di esigenza dell'utenza e, pertanto, è il servizio che più di ogni altro si relaziona col cittadino, fornendo indicazioni che lo aiutano a risolvere diverse problematiche, fungendo da filtro anche per gli altri servizi del comando. E' ufficio riscossioni per i pagamenti in contanti delle sanzioni per violazioni al Codice della Strada. Il servizio gestisce il Piano di Protezione Civile comunale, è sede di C.O.C., gestisce il sistema di allerta alla popolazione tramite "app" sull'web, coordina gli interventi di soccorso e assistenza alla popolazione in caso di calamità.</i></p> <p><i>Inoltre procede al rilascio di autorizzazioni e concessioni previsti dal Codice della Strada a favore dell'utenza in presenza di requisiti soggettivi e oggettivi;</i></p> <p><i>Inoltre il servizio predispone gli atti previsti dalla normativa di previsione delle entrate relativa ai proventi delle sanzioni amministrative e dei parcometri, e ne programma l'utilizzo, predisponendo, a tal fine, tutti i procedimenti previsto dal codice dei contratti.</i></p>
---	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>Gestione Piano Comunale di Protezione Civile e aggiornamento schede del Piano;</i> <i>Monitoraggio possibili fonti di rischio presenti sul territorio;</i> <i>Predisporre idonee azioni dirette a prevenire l'insorgere di situazioni di rischio interessando gli Enti e le Organizzazioni competenti;</i> <i>Predisporre gli interventi più opportuni al seguito del verificarsi di situazioni di rischio e al fine di minimizzarne gli effetti;</i> <i>Gestione Convenzione con l'associazione di volontariato di Protezione Civile "Alta Gallura";</i> <i>Gestione Convenzione attività guardie zoofile per le competenze in capo alla Polizia Locale;</i> <i>Attività di previsione, prevenzione, soccorso e assistenza alle popolazioni colpite da eventi calamitosi naturali;</i> <i>Front-office - ricezione Istanze - Segnalazioni di carattere generale;</i> <i>Centrale operativa;</i> <i>Ufficio cassa;</i> <i>Autentiche atti;</i> <i>Segreteria Amministrativa Comando;</i> <i>Maneggio valori quale agente contabile;</i> <i>Passaggi di proprietà beni mobili;</i> <i>Autorizzazioni ai trasporti eccezionali;</i> <i>Gestione Amministrativa del personale di P.L.;</i> <i>RUP nei procedimenti di acquisizione servizi e forniture ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016</i> <i>Decreti di liquidazione;</i> <i>Gestione protocollo generale e interno;</i> <i>Proposte di Determinazioni e di Deliberazioni di Giunta e Consiglio Comunale;</i> <i>Predisposizione atti amministrativi di carattere Generale;</i> <i>Predisposizione dei documenti di programmazione dell'attività annuale PEG e Piano degli Obiettivi;</i> <i>Rendiconto della gestione;</i> <i>Gestione parcometri in economia: gestione amministrativa, tecnica, piccole manutenzioni ordinarie (sostituzione carta termica per i tickets), e contabile sistema di controllo durata della sosta (parcometri);</i> <i>Procedimento relativo al rilascio del duplicato patente di guida e carta di circolazione;</i> <i>Vigilanza e controllo dei Regolamenti e Ordinanze Comunali;</i> <i>Polizia Sanitaria (Istruttoria ricoveri coatti);</i> <i>soccorso in caso di calamità, disastri, o altri eventi o casi di privato infortunio e la collaborazione nelle attività di Protezione Civile di competenza dell'Ente di appartenenza;</i> <i>Polizia Stradale;</i> <i>Passaggi di proprietà beni mobili;</i> <i>Vigilanza e controllo dei Regolamenti e Ordinanze Comunali;</i> <i>Polizia Sanitaria (Istruttoria ricoveri coatti);</i></p>
-----------------------	---

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<p><i>Attività di Protezione Civile</i>  <i>Verbali</i>  <i>Rilievi incidenti stradali</i>  <i>Concessioni/Autorizzazioni</i>  <i>Elaborazione verbali cds</i>  <i>Emissione ruoli</i>  <i>Ordinanze</i>  <i>Consulenza utenza</i>  <i>Autorizzazioni (disabili, trasporti eccezionali, deroghe a obblighi)</i>  <i>Delibere</i>  <i>Determinazioni</i>  <i>Decreti di liquidazione</i>  <i>Procedimenti di acquisizione beni e servizi</i>  <i>Denunce di smarrimento distruzione o furto documenti vari</i></p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

Accessibilità fisica					
Misura del tempo di apertura al pubblico rispetto al totale delle ore lavorative	Numero di ore annuali di apertura al pubblico/Numero di ore annuali di servizio	600/1849	600/1849	600/1849	600/1949
Numero di cartelli indicatori del servizio in rapporto con il totale dei luoghi principali della città	N° di cartelli indicatori esistenti/n° siti principali	4/4	4/4	4/4	4/4

Accessibilità multicanale
---------------------------

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<i>Numero dei canali di comunicazione effettivamente utilizzati in rapporto con il totale dei canali disponibili</i>	<i>N° dei canali utilizzati/n° canali disponibili</i>	8/8	8/8	8/8	8/8
--	---	-----	-----	-----	-----

**Tempestività**

<i>Tempo medio in ore intercorrente tra il momento della richiesta e il tempo di rilascio di ogni singola autorizzazione per invalidi in rapporto con il tempo previsto (12 ore)</i>	<i>Tempo medio in ore per rilascio dell'autorizzazione/Tempo previsto</i>	12/12	12/12	12/12	12/12
--	---	-------	-------	-------	-------

**Trasparenza**

<i>non rileva</i>	<i>non rileva</i>				
-------------------	-------------------	--	--	--	--

**Efficacia-conformità**

<i>Numero totale dei verbali per sanzioni amministrative archiviati in rapporto con il totale dei verbali notificati</i>	<i>N° dei verbali archiviati/n° totale dei verbali notificati</i>	8/1830	6/1825	6/1825	7/2595
--	---	--------	--------	--------	--------

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Monitoraggio da effettuarsi nel territorio comunale nelle aree mappate nel Piano di Protezione civile dove insistono i cosiddetti "esposti".</i>	<i>N° monitoraggi del territorio effettuati/ n° monitoraggi del territorio programmati</i>	<i>n.r.</i>	<i>n.r.</i>	<i>100/100</i>	<i>100/100</i>

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Controlli effettuati a seguito dell'emissione di avvisi allerta meteo dalla Direzione Generale della Protezione Civile Regione Autonoma della Sardegna</i>	<i>N° controlli eseguiti sul numero dei bollettini meteo emessi</i>	<i>n.r.</i>	<i>10/10</i>	<i>100/100</i>	<i>100/100</i>

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	VIGILANZA
Servizio:	<i>Viabilità e Traffico, manutenzioni stradali, segnaletica</i>
Centro di costo:	03.01.04 Viabilità e traffico

Missione	03.01
Programma	01

Centro di responsabilità:	<i>Viabilità e Traffico, manutenzioni stradali, segnaletica</i>
Referente	TEN. Giovanni Maria Serra
Indirizzo	Via Cattaneo n° 1 - C/o Comando P.L.
Telefono	079 - 679948
E-mail	<a href="mailto:poliziamunicipale@comunetempio.it">poliziamunicipale@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>L'attività svolta dal servizio Viabilità e Traffico, manutenzioni stradali e segnaletica è un centro di costo a valenza esterna ed interna ed è utile per il mantenimento e per il funzionamento dell'attività istituzionale dell'Ente. Il centro di costo ha interconnessione con tutti gli altri servizi del Comando. Gli stakeolders principali sono l'utenza stradale, utenza interna all'ente, enti pubblici.</i></p> <p><i>L'orario di servizio è articolato su due turni per sette giorni alla settimana, dalle ore 08,00 alle ore 19,50. Relativamente al personale amministrativo del servizio manutenzioni e autorizzazioni i turni di lavoro sono ricompresi dal lunedì al venerdì con due rientri pomeridiani. L'apertura al pubblico viene garantita durante le ore 10,00 - 12,30. Risorse umane nelle attività n° 1 Tenente cat. D e n° 10 Agenti cat. C. n° 1 cat. B operaio qualificato. n. 1 istruttore tecnico amministrativo e n. 1 collaboratore tecnico. Risorse strumentali n° 4 P.C. e n° 4 stampanti con funzione scanner, n°1 tablet, n° 2 autovetture;</i></p>
------------------------	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale</b>	<p><i>Le attività poste in essere dal servizio consentono la realizzazione di misure dirette alla sicurezza della circolazione stradale, veicolare e pedonale attraverso predisposizione di servizi, in città e frazioni finalizzati alla prevenzione e all'accertamento di violazioni al C.d.S. e alle ordinanze e regolamenti comunale, alla disciplina della viabilità, alla predisposizione di interventi connessi al verificarsi di sinistri, al rilascio di autorizzazioni e concessioni previsti dal Codice della Strada a favore dell'utenza che ha i requisiti soggettivi e oggettivi; controllo più in generale del territorio comunale ad alta intensità veicolare e pedonale a tutela della sicurezza urbana; predisposizione di interventi diretti alla disciplina della viabilità finalizzati all'eliminazione di fattori inquinanti di tipo acustico e dell'aria, a salvaguardia della salute dei cittadini, attraverso la predisposizione di adeguata segnaletica orizzontale e verticale. Svolge funzioni di Polizia previste dalle norme sulle strade vicinali, esercita attività istruttoria nei procedimenti relativi alle manomissioni stradali e all'esercizio delle funzioni di controllo sull'osservanza del Regolamento sulle manomissioni stradali. E' punto di riferimento per ogni tipo di esigenza dell'utenza e, pertanto, è il servizio che più di ogni altro si relaziona col cittadino, fornendo indicazioni che lo aiutano a risolvere diverse problematiche, fungendo da filtro anche per gli altri servizi del comando.</i></p> <p><i>Inoltre, attraverso una programmazione puntuale degli interventi di manutenzione ordinaria delle strade con il personale tecnico, si riducono o si eliminano completamente i rischi per i risarcimenti danni ai veicoli e alle persone per le cattive condizioni delle strade e delle pertinenze</i></p>
<b>Attività del servizio</b>	<p><i>Polizia Stradale: tutti i servizi previsti dall'art. 11 del C.d.S.;</i> <i>Autorizzazioni, concessioni e nulla osta previsti dal Codice della Strada;</i> <i>Gestione segnaletica stradale, verticale, orizzontale e luminosa;</i> <i>Autentiche atti;</i> <i>Manutenzione ordinaria e straordinaria della viabilità urbana e rurale;</i> <i>Autorizzazioni alle manomissioni stradali e verifiche sul corretto ripristino secondo le norme regolamentari in materia;</i> <i>RUP nei procedimenti di acquisizione di lavori, servizi e forniture ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016</i> <i>Decreti di liquidazione;</i> <i>Gestione protocollo generale e interno;</i> <i>Proposte di Determinazioni e di Deliberazioni di Giunta e Consiglio Comunale;</i> <i>Predisposizione atti amministrativi di carattere Generale;</i> <i>Predisposizione dei documenti di programmazione dell'attività annuale PEG e Piano degli Obiettivi;</i> <i>istruttoria procedimenti richiesta risarcimento danni per sinistri causati dalla viabilità;</i> <i>Vigilanza e controllo dei Regolamenti e Ordinanze Comunali;</i> <i>Collaborazione e supporto ai servizi comunali per le attività di competenza;</i> <i>Collaborazione con l'U.O. Di Protezione Civile del comando nelle fasi di attuazione dei Piani di Protezione Civile in presenza di emergenze;</i> <i>Polizia Sanitaria (Istruttoria ricoveri coatti);</i></p>

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Sintesi dei prodotti</b>	<p><i>Verbali</i> <i>Ordinanze</i> <i>Rilievi incidenti stradali</i> <i>Concessioni/Autorizzazioni</i> <i>Consulenza utenza</i> <i>Delibere</i> <i>Determinazioni</i> <i>Atti di liquidazione</i> <i>Procedimenti di acquisizione lavori, beni e servizi</i> <i>Denunce di smarrimento distruzione o furto documenti vari</i></p>
-----------------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Numero di cartelli indicatori del servizio in rapporto con il totale dei luoghi principali della città</i>	<i>N° di cartelli indicatori esistenti/n° siti principali</i>	4/4	4/4	4/4	4/4

<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Numero dei canali di comunicazione effettivamente utilizzati in rapporto con il totale dei canali disponibili</i>	<i>N° dei canali utilizzati/n° canali disponibili</i>	8/8	8/8	8/8	8/8

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
 Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Tempestività</b>					
<i>Tempo medio in ore intercorrente tra il momento della richiesta di regolamentazione traffico e il tempo di pubblicazione dell'ordinanza in rapporto con il tempo previsto (24 ore)</i>	<i>Tempo medio in ore per la pubblicazione dell'ordinanza/Tempo previsto</i>	24/24	24/24	24/24	24/24

<b>Trasparenza</b>					
<i>Numero totale dei siti preventivamente segnalati con apposizione della segnaletica prevista in rapporto con il totale dei siti interessati al cambio di segnaletica indicati nelle ordinanze.</i>	<i>N° totale dei siti preventivamente segnalati /n° dei siti indicati sulle ordinanze.</i>	138/138	154/154	154/154	154/154

<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>non rileva</i>	<i>n.r.</i>				

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Somma delle ore di pattugliamento stradale effettivamente svolte in rapporto con quelle programmate nell'anno</i>	<i>N° ore di pattugliamento/n° delle ore di pattugliamento programmate.</i>	8400/8400	8400/8400	8400/8400	8400/8400

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Numero dei plessi scolastici delle scuole dell'obbligo presiedute tutto l'anno scolastico durante le ore di entrata/uscita degli studenti in rapporto con il totale dei plessi scolastici delle scuole dell'obbligo.</i>	<i>N° dei plessi scolastici presidiati/n° totale dei plessi scolastici</i>	3/3	3/3	3/3	3/3

Scheda qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	CULTURA SPORT TURISMO E MANIFESTAZIONI
Centro di costo:	06 01 01 - GESTIONE PISCINA COMUNALE

Missione	06
Programma	02

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
---------------------------	------------------------------

Referente	Dott. Giovanni Usai
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	<a href="mailto:resp.culturasporturismo@comunetempio.it">resp.culturasporturismo@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna</i></p> <p><i>Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio finanziario</li> <li>-LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle manutenzioni</li> <li>-Pubblica Istruzione</li> </ul> <p><i>E con i seguenti soggetti esterni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Associazioni del territorio</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Utenti del servizio, e associazioni</i></p> <p><i>Orario di apertura al pubblico: Lun - Me- Ve 9.20- 21.30; Ma - Gio 14.20 - 21.10</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - n. 1 C Istruttore amm.vo cont.le</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione: attrezzature funzionali all'attività della piscina, postazioni informatiche e telefoniche e arredi in dotazione</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Miglioramento del benessere psico-fisico dei cittadini</i></p>
---	--

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-verifica del rispetto delle condizioni previste dal capitolato d'oneri e dal contratto</li> <li>-affidamento del lotto funzionale di durata annuale</li> <li>-pagamento delle rate mensili</li> <li>-gestione operativa delle attività</li> </ul>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>-erogazione di servizi sportivi non agonistici ai cittadini</li> <li>-erogazione di servizi sportivi non agonistici alle scuole</li> </ul>
----------------------	---

Scheda qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Numero dei cartelli indicatori degli spazi dedicati all'attività della Piscina Comunale in rapporto con il numero dei cartelli indicatori previsti</i>	<i>Numero dei cartelli indicatori installati/Numero dei cartelli indicatori previsti</i>	8/8	8/8	8/8	8/8
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati</i>	<i>Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili</i>	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
<i>Media dei gioni di evasione degli adempimenti con il gestore (atti di liquidazione) rispetto ai giorni massimi previsti</i>	<i>Media del numero di giorni per l'adozione dell'atto di liquidazione rispetto alla data della fattura/30 gg.</i>	30/30	30/30	30/30	30/30
<b>Trasparenza</b>					
<i>Numero di comunicazioni ai potenziali fruitori degli eventi riguardanti luoghi, date, ore e variazioni sugli eventi</i>	<i>Numero di news relative agli eventi/Numero di news pubblicate sul portale istituzionale</i>	2/2	2/2	2/2	2/2
<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Indice di partecipazione</i>	<i>Numero di utenti dell'impianto nell'anno in corso/Numero utenti dell'impianto nell'anno precedente</i>	900/900	900/900	900/900	900/900
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Indice di fruizione annuale</i>	<i>Numero giorni di esercizio dell'impianto annuali/Numero giorni programmati</i>	245/245	245/245	245/245	245/245

Scheda qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Indice di realizzazione</i>	<i>Numero giorni di svolgimento di eventi/Numero di eventi programmati</i>	<i>1/2</i>	<i>1/2</i>	<i>1/2</i>	<i>1/2</i>

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 01 03 - Politiche Minorili 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	1201
Programma	01

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Dott.ssa Sandra Balata
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679974
E-mail	<a href="mailto:servizisociali@comunetempio.it">servizisociali@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alla scuola</li> <li>-Servizio Finanziario</li> <li>-A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania Consultorio Familiare</li> <li>-Tribunale per i Minorenni</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. Orario di servizio, LU - ME - GIO - Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30.. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali. Risorse strumentali in dotazione:</i></p>
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>garantire servizi e contributi finalizzati allo sviluppo armonico della popolazione minorile</i></p>
Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-predisposizione di bandi di selezione e acquisizione delle istanze</li> <li>-istruttoria delle domande o espletamento delle eventuali gare d'appalto</li> <li>-avvio e gestione di misure e servizi a supporto e tutela del minore</li> <li>-attività di progettazione rendicontazione e valutazione dei servizi erogati</li> </ul>

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>-erogazione sussidi e benefici a favore dei giovani utenti</li> <li>-erogazione servizi socio-educativi e ludici a favore dei minori</li> <li>-predisposizione e adozione di atti amministrativi</li> <li>-programmi e progetti da inviare alla Regione</li> </ul>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei cartelli indicatori dell'ufficio installati e il numero dei cartelli indicatori previsti</i>	<i>Numero di cartelli indicatori installati /Numero dei cartelli indicatori previsti</i>	6/6	6/6	6/6	6/6
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio</i>	<i>Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
<i>Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso funzionali all'erogazione dei servizi in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>Numero massimo di giornate che intercorrono tra l'avvio dell'istruttoria e l'erogazione del servizio/30 giorni</i>	30/30	30/30	30/30	30/30

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda qualità dei servizi

<b>Trasparenza</b>						
<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>		<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/0	0/0	0/0	0/0

<b>Efficacia-conformità</b>						
<i>Non rileva</i>						

<b>Efficacia-affidabilità</b>						
<i>Numero di interventi a favore di minori garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste</i>		<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	30/30	30/30	30/30	30/30

<b>Efficacia-compiutezza</b>						
<i>Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti minori che accedono ai servizi</i>		<i>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti minori che accedono ai servizi a loro dedicati</i>	0/30	0/30	0/30	0/30

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 04 13 - Assistenti Sociali 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	1204
Programma	10.7

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	assistente sociale Immacolata Concu
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679980
E-mail	<a href="mailto:servizisociali@comunetempio.it">servizisociali@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna.</p> <p>Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A.R.E.A. -</li> <li>-Tribunale Ordinario e per i Minorenni -</li> <li>Caritas -A.S.L.</li> <li>N° 2 Distretto di Tempio Pausania</li> <li>-Pubblica Istruzione</li> <li>-Servizio Finanziario</li> <li>-Associazioni</li> <li>-Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia</li> </ul> <p>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.</p> <p>Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30..</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 1 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali.</p> <p>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.</p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>Amministrazione e funzionamento delle attività per l'erogazione di servizi e il sostegno per interventi a favore di persone socialmente svantaggiate o a rischio di esclusione sociale.</p>
---	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Attività del servizio	<p>-fase prodromica di analisi e studio delle normative di riferimento                  -acquisizione di istanze o predisposizione di bandi di selezione                  -istruttoria delle domande ed espletamento delle eventuali gare d'appalto                  -avvio e gestione di piani individuali e di servizi a favore degli utenti destinatari                  -attività tecnico-amministrativa funzionale all'erogazione di sussidi e contributi.</p>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<p>- erogazione sussidi economici straordinari in favore di persone socialmente svantaggiate –                  erogazione sussidi economici mediante il bando di selezione secondo le linee regionali per gli                  interventi di contrasto alle povertà - erogazione sussidi economici integrativi volti al pagamento dei                  canoni di locazione per alloggi ad uso abitativo di cui alla L. 9 Dicembre 1998 n. 431 art. 11 -                  programmi e progetti da inviare alla regione</p>
----------------------	--

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il totale dei cartelli indicatori dell'ufficio installati e il numero dei cartelli indicatori previsti	Numero di cartelli indicatori installati /Numero dei cartelli indicatori previsti	6/6	6/6	6/6	6/6

<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio	Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7

<b>Tempestività</b>	
---------------------	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<i>rapporto che intercorre tra l'individuazione del beneficiario e il reale inserimento all'interno del servizio in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>termini che intercorrono tra l'individuazione del beneficiario e l'inserimento del beneficiario/30 gg.</i>	30/30	30/30	30/30	30/30
--	---	-------	-------	-------	-------

**Trasparenza**

<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/0	0/0	0/0	1/1
--	---	-----	-----	-----	-----

**Efficacia-conformità**

<i>non rileva</i>					
-------------------	--	--	--	--	--

**Efficacia-affidabilità**

<i>Numero di interventi erogazione sussidi economici straordinari in favore di persone socialmente svantaggiate garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizi/Numero di richieste approvate</i>	43/43	43/43	43/43	109/109
<i>Numero di interventi erogazione erogazione sussidi economici mediante il bando di selezione secondo le linee regionali per gli interventi di contrasto alle povertà</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	356/356	356/356	356/356	163/163
<i>Numero di interventi erogazione erogazione erogazione sussidi economici integrativi volti al pagamento dei canoni di locazione per alloggi ad uso abitativo di cui alla L. 9 Dicembre 1998 n. 431 art. 11</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	80/80	80/80	80/80	48/48

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti che accedono ai sussidi economici</i>	<i>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai sussidi economici</i>	<i>0/479</i>	<i>0/479</i>	<i>0/479</i>	<i>0/320</i>

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	ECONOMICO E FINANZIARIO
Servizio:	ECONOMATO E PROVVEDITORATO
Centro di costo:	01.03.03 ECONOMATO E PROVVEDITORATO

Centro di responsabilità:	Settore Economico Finanziario
Referente	dott.ssa Maddalena Sechi
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679903
E-mail	<a href="mailto:economato@comunetempio.it">economato@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>L'attività dell'ufficio economato è rivolta sia ad una utenza interna all'Ente, che esterna ; infatti si cerca di soddisfare le esigenze presentate dai vari settori- uffici del Comune , per l'acquisto di cancelleria, toner e consumabili, modulistica, abbonamenti, banche dati, polizze assicurative, acquisti di beni e servizi di vario genere,missioni del personale e degli amministratori ecc, L'attività svolta dall'ufficio ha un impatto anche verso i terzi, esterni all'Ente in quanto l'economato ha rapporti di fornitura e liquidazione con i fornitori, effettua acquisti e procede ai pagamenti, con il tesoriere, con i terzi coinvolti in sinistri passivi e attivi, con le compagnie assicurative ed il broker , i terzi professionisti, e con l'utenza che in qualche modo è coinvolta nello svolgimento dell'attività dell'ufficio. Procede all'emissione dei mandati relativi alle competenze stipendiali, versamento di ritenute e contributi e Iva ; procede al versamento e scadenziario della tassa di proprietà di tutti gli automezzi comunali, gestisce contratti relativi ad acquisto/noleggio di tutti i fotocopiatori comunali, predispone ed invia telematicamente le certificazioni uniche fiscali, gestione servizio telefonia mobile</i></p> <p><i>La spesa di provveditorato ha carattere programmato e programmabile, mentre gli acquisti economici sono quelli destinati a sopperire ad esigenza urgenti e non preventivabili, tramite il servizio di cassa economica.</i></p> <p><i>Orario di servizio 8.00-14.00 martedì e giovedì anche 15.30-18,30;</i>  <i>Orario di apertura al pubblico : 10,00 -14.00 martedì e giovedì anche 15.30-18,30 ;</i>  <i>Risorse umane impiegate n.1 categoria D1 e n.1 categoria B1;</i>  <i>Risorse strumentali in dotazione: 2 pc; 1 stampante; 1 scanner/ fax; 1 fotocopiatore utilizzati dall'intero servizio finanziario.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>L'attività del servizio economato e provveditorato è finalizzata a garantire beni e servizi necessari per il funzionamento degli altri uffici. E' una sorta di ufficio "acquisti" all'interno dell'Ente, che agisce dopo aver individuato in modo specifico le esigenze e la tipologia degli acquisti, subordinatamente alle risorse economiche disponibili ed umane attribuite.</i></p> <p><i>Le spese economiche costituiscono una deroga alla programmazione degli acquisti, infatti l'ufficio ha il compito di provvedere alle spese impreviste occorrenti per il funzionamento dell'Ente, nel rispetto del regolamento del servizio stesso.</i></p> <p><i>L'attività svolta dall'ufficio inoltre ha un impatto anche verso i terzi, esterni all'Ente in quanto l'economato ha rapporti di fornitura e liquidazione con i fornitori, con il tesoriere, con i terzi coinvolti in sinistri passivi e attivi, con le compagnie assicurative ed il broker , i terzi professionisti, e con l'utenza che in qualche modo è coinvolta nello svolgimento dell'attività dell'ufficio.</i></p>
---	--

Attività del servizio	<p><i>attività di gestione delle minute spese giornaliere urgenti</i>  <i>attività di copertura assicurativa dell'Ente e gestione di tutti i sinistri passivi ed attivi</i>  <i>attività di acquisto di beni e servizi comuni per l'Ente</i>  <i>rappresentanza</i>  <i>attività di collaborazione con l'ufficio personale per pagamento stipendi e versamento contributi</i>  <i>quantificazione somme e dichiarazioni fiscali varie</i>  <i>attività relativa alla telefonia mobile</i>  <i>contratti noleggi fotocopiatori dell'Ente</i>  <i>attività relativa agli abbonamenti a riviste, banche dati ed aggiornamenti collegati.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Spese di</i>  <i>gestione</i></p>
-----------------------	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	<i>acquisti giornalieri di modesta entità urgenti</i> <i>polizze assicurative</i> <i>gare ed acquisti di beni e servizi</i> <i>stipendi e dichiarazioni</i> <i>contratto telefonia mobile</i> <i>Abbonamenti e banche dati</i> <i>fotocopiatori .</i>	<i>Noleggi</i>
----------------------	---	----------------

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Rapporto tra il numero di accessi al palazzo comunale e il numero delle indicazioni dell'ubicazione dell'ufficio</i>	<i>N. di indicazioni dell'ubicazione dell'ufficio/N. Degli accessi al palazzo comunale</i>	5/3	5/3	5/3	5/3
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra i canali utilizzati e i canali disponibili</i>	<i>N° canali utilizzati/N° canali disponibili</i>	8/8	8/8	8/8	8/8
<b>Tempestività</b>					
<i>Rapporto del tempo medio, espresso in giorni, intercorrente tra la data della richiesta e la data dell'acquisto di beni e servizi in rapporto con il tempo medio previsto (18 gg.)</i>	<i>Tempo medio per gli acquisti in giorni</i>	21/21	18/18	18/18	18/18
<b>Trasparenza</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei procedimenti di acquisto resi pubblici in rapporto con il totale dei procedimenti di acquisto evasi completamente</i>	<i>N° procedimenti di acquisto resi pubblici/N° totale dei procedimenti di acquisto evasi</i>	129/129	187/187	187/187	126/126

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei procedimenti di acquisto correttamente eseguiti rispetto alle norme vigenti in ambito di acquisti di beni e servizi ed il totale dei procedimenti di acquisto evasi completamente</i>	<i>N° procedimenti di acquisto corretti/N° totale dei procedimenti di acquisto evasi</i>	129/129	187/187	187/187	126/126

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Rapporto tra il totale degli acquisti errati rispetto alle richieste pervenute ed il totale dei procedimenti di acquisto evasi anche parzialmente</i>	<i>N° procedimenti di acquisto errati/N° totale richieste di acquisto</i>	4/129	5/187	5/187	3/126

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Rapporto tra le richieste di acquisto evase completamente ed il totale delle richieste nell'anno</i>	<i>N° richieste evase completamente/N° richieste d'acquisto</i>	129/146	187/204	187/204	126/140

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	Economico Finanziario
Servizio:	Tributi e entrate
Centro di costo:	01.04.01 GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE E PATRIMONIALI

Centro di responsabilità:	Settore Economico Finanziario
Referente	Dott.ssa Silvana Ghiani
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679904
E-mail	tributi@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna e esterna . Si relaziona inoltre con società esterne affidatarie di servizi relativi alla riscossione di tributi o altre entrate (Equitalia Servizi S.p.a. -ABACO Spa.)</i></p> <p><i>Il centro di costo, con riferimento alla gestione delle entrate patrimoniali, si relaziona con gli altri servizi comunali nell'espletamento di tutte le attività connesse alla riscossione e all'emissione dei relativi documenti contabili (fatture e reversali) , in sintesi:</i></p> <p><i>contabilizza entrate della polizia municipale,(verbal) comprese le partite scritte a ruolo</i></p> <p><i>Contabilizza entrate del settore tecnico derivanti da concessioni edilizie, condoni ecc.</i></p> <p><i>Contabilizza entrate del settore pubblica istruzioni (rette asili nido e buoni pasto)</i></p> <p><i>Orario di servizio: dal lunedì - mercoledì - venerdì : dalle h. 8.00 alle h. 14.00</i>  <i>martedì e giovedì: dalle h. 8.00 alle h. 14.00 -</i>  <i>" " dalle h. 15.30 alle h. 18.30</i></p> <p><i>Orario di apertura al pubblico:</i>  <i>Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00</i>  <i>Martedì e Giovedì Sera dalle ore 16.30 alle ore 18.00</i></p> <p><b>RISORSE UMANE IMPIEGATE:</b>  <b>N° 1 ADDETTO DI CATEGORIA D</b>  <b>N° 1 ADDETTO DI CATEGORIA C</b>  <b>N° 1 ADDETTI DI CATEGORIA B;</b>  <b>RISORSE STRUMENTALI</b>  <b>N° 5 PC</b>  <b>N° 2 Stampanti</b>  <b>N° 1 fax</b>  <b>N° 2 fotocopiatrici</b></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>GESTIONE DELL' I.C.I. /IMU/ TARSU/TARES/TARI/TASI- ATTIVITA' DI CONTROLLO E ACCERTAMENTO - GESTIONE RAPPORTI CON IL CONCESSIONARIO DELLA RISCOSSIONE -GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DI CONTABILITA' RELATIVO ALLA PARTE ENTRATA- GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA DITTA AFFIDATARIA DEL SERVIZIO PUBBLICITA' E AFFISSIONI E DELLA COSAP.</i></p>
---	---

Attività del servizio	
-----------------------	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

INSERIMENTO DENUNCE- I.C.I. /IMU/ TARSU/TARES/TARI/TASI- ATTIVITA' DI CONTROLLO -  
EMMISSIONE AVVISI DI ACCERTAMENTO  
PREDISPOSIZIONE RUOLI PER RISCOSSIONE COATTIVA  
ESAME ISTANZE DI AUTOTUTELA - ATTIVITA' DI SUPPORTO ALL'UFFICIO LEGALE  
PER LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO RELATIVO A ATTI TRIBUTARI  
CONTABILIZZAZIONE ENTRATE- ASSUNZIONE ACCERTAMENTI  
EMMISSIONE DI REVERSALI , FATTURE E MANDATI (COMPENSAZIONI CONTABILI)  
ATTIVITA' DI CONSULENZA ALL'UTENZA

Sintesi dei prodotti

AVVISI DI ACCERTAMENTO I.C.I. /IMU/ TARSU/TARES/TARI/TASI  
PREDISPOSIZIONE RUOLI PER RISCOSSIONE COATTIVA  
ATTI DI RETTIFICA IN AUTOTUTELA - DISCARICHI SU CARTELLE ESATTORIALI  
REVERSALI, FATTURE

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra accessi del palazzo comunale e indicazione dell'ubicazione dell'ufficio	Numero indicazioni ubicazione ufficio/n° di accessi al palazzo comunale	3/3	3/3	3/3	3/3
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra canali comunicativi disponibili e quelli effettivamente utilizzati	N° di canali attivati/N° di canali disponibili	8/8	8/8	8/8	8/8
<b>Tempestività</b>					
Misura del tempo medio, espresso in giorni, intercorrente tra la presentazione dell'istanza di autotutela e l'emissione del corrispondente atto di rettifica-annullamento-rigetto dell'istanza in rapporto con il tempo massimo previsto	Tempo medio intercorrente tra la presentazione dell'istanza e l'emissione dell'atto relativo/15 gg.	15/15	15/15	15/15	15/15
<b>Trasparenza</b>					

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
 Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<i>Rapporto tra il totale degli avvisi di liquidazione e accertamento ICI emessi e quelli completamente documentati</i>	<i>N° di atti emessi/N° di atti documentati</i>	758/758	675/675	700/700	729/729
---	---	---------	---------	---------	---------

**Efficacia-conformità**

<i>Rapporto tra il totale degli avvisi di liquidazione e accertamento ICI corretti emessi e il totale degli atti rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti</i>	<i>N° atti corretti/N° atti totali</i>	727/758	645/675	650/700	679/729
---	--	---------	---------	---------	---------

**Efficacia-affidabilità**

<i>Numero di consulenze prestate in rapporto al numero di consulenze e di informazioni richieste da parte dei contribuenti</i>	<i>Numero di consulenze prestate/Numero di consulenze richieste</i>	100/100	100/100	100/100	100/100
--	---	---------	---------	---------	---------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rapporto tra gli atti ICI completamente definiti e gli atti totali</i>	<i>N° atti completamente definiti/totale atti da emettere</i>	758/758	675/675	700/700	729/729
---	---	---------	---------	---------	---------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	ECONOMICO FINANZIARIO
Servizio:	PROGRAMMAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA E RENDICONTAZIONE
Centro di costo:	PROGRAMMAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA E RENDICONTAZIONE

Centro di responsabilità:	Settore Pianificazione e Controllo
Referent	Anna Lina Fancellu
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679939/679942
E-mail	<a href="mailto:ragioneria@comunetempio.it">ragioneria@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza sia interna che esterna all'ente. Ha interconnessioni con tutti i servizi dell'Ente e con Enti Ministeriali. Il servizio non ha uno specifico orario di apertura all'utenza esterna, ma assicura per tutta la durata dell'orario di lavoro il supporto all'intera struttura. Sono impiegate le seguenti risorse umane: N.1 Istruttore Direttivo Amministrativo Contabile categ. D. Le risorse strumentali utilizzate sono: P.C. , calcolatrici, stampanti, fotocopiatrici.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Rappresentare, in termini finanziari ed economici, alla collettività, le Attività Pianificate e Conseguite dall' Amministrazione. Predisporre lo strumento di programmazione attraverso il quale la dirigenza dell'Ente , concretizza gli obiettivi gestionali.</i></p>
---	---

Attività del servizio	<p><i>Studio Normativa di riferimento Ricognizione e verifica compatibilità finanziaria con i nuovi vincoli di finanza pubblica, delle proposte di bilancio preventivo e consuntivo elaborate dai vari settori. Elaborare proposte correttive e alternative di pianificazione finanziaria. Predisposizione schema di bilancio preventivo e consuntivo Predisposizione proposte atti amministrativi</i></p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	
----------------------	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

*Bilancio di Previsione finanziario*  
*Rendiconto della Gestione*  
*Certificazioni Ministeriali Varie*  
*Equilibri di bilancio*  
*Variazioni di bilancio*  
*Assestamento di Bilancio*  
*Atti amministrativi*  
*consolidato*

*Bilancio*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Orario degli Uffici del Servizio Finanziario dedicato alla ricezione dell'utenza interna in rapporto al totale delle ore lavorative</i>	<i>N. ore annuali destinate alla ricezione dell'utenza interna/N. totale ore lavorative annuali</i>	750/1872	624/1872	624/1872	624/1872
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Numero dei canali di comunicazione utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	<i>Numero canali utilizzati/Numero canali disponibili</i>	8/8	8/8	8/8	8/8
<b>Tempestività</b>					
<i>Tempo medio espresso in giorni intercorrente tra la richiesta di variazione di bilancio e la proposta di delibera di variazione in rapporto con il tempo previsto (30 gg.)</i>	<i>Tempo medio per variazione di bilancio/Tempo previsto</i>	30/30	30/30	30/30	30/30
<b>Trasparenza</b>					

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Sassari

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<i>Rileva la numerosità di atti di programmazione e rendicontazione pubblicati rispetto al totale degli atti da pubblicare</i>	<i>N. di atti pubblicati/ n. totale atti da pubblicare</i>	<b>46/46</b>	<b>64/64</b>	<b>46/46</b>	<b>107/107</b>
--	--	--------------	--------------	--------------	----------------

**Efficacia-conformità**

<i>Rileva il numero degli atti di programmazione e rendicontazione difformi dalla norma segnalati dal revisore dei conti in rapporto con il totale degli atti inviati al revisore</i>	<i>Numero atti difformi /Totale degli atti inviati</i>	<b>0/13</b>	<b>0/17</b>	<b>0/12</b>	<b>0/25</b>
---	--	-------------	-------------	-------------	-------------

**Efficacia-affidabilità**

<i>Rileva il rapporto tra il totale degli adempimenti richiesti all'ufficio e il totale degli adempimenti effettivamente svolti</i>	<i>Numero adempimenti richiesti/Numero totale adempimenti</i>	<b>32/32</b>	<b>33/33</b>	<b>32/32</b>	<b>38/38</b>
---	---	--------------	--------------	--------------	--------------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rileva il rapporto tra il totale degli atti adottati rispetto a quelli da adottare complessivamente</i>	<i>Numero totale atti completati/Numero atti complessivi</i>	<b>32/32</b>	<b>33/33</b>	<b>32/32</b>	<b>38/38</b>
--	--	--------------	--------------	--------------	--------------

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO
Servizio:	U.S.I.P. - Ufficio di Statistica Intercomunale Polifunzionale
Centro di costo:	01.07.01 U.S.I.P. - Ufficio di Statistica Intercomunale Polifunzionale

Centro di responsabilità:	U.S.I.P. - Ufficio di Statistica Intercomunale Polifunzionale
Referente	dott. Lucio Pier Paolo Verre
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679971
E-mail	<a href="mailto:usip-statistica@comunetempio.it">usip-statistica@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha una valenza esterna per quanto riguarda le funzioni di statistica previste dal Programma Statistico Nazionale; il centro organizza e svolge le attività relative alle operazioni censuarie e alle indagini periodiche. Il centro cura inoltre i rapporti con l'Istat e con i comuni associati per le funzioni statistiche (Aggius, Bortigiadas, Calangianus, Luras) di cui Tempio Pausania è comune capofila. Oltre all'attività della statistica ufficiale per i cinque comuni associati, il centro di costo svolge attività metodologica di formazione, progettazione e realizzazione di particolari ricerche in ambito sociale e socio-economico con particolare riferimento alle indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi comunali.</i></p> <p><i>Il centro cura, inoltre, la diffusione della cultura statistica e di dati statistici per chiunque ne faccia richiesta (studenti, enti, cittadini, imprese, ecc.).</i></p> <p><i>Orario di servizio-Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì - mattino dalle ore 08,30 alle ore 13,00; lunedì, mercoledì e venerdì - pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 16,00 martedì e giovedì - pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 19,00.</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n°1 responsabile cat. D (50% dell'orario di servizio); rilevatori esterni per le attività del SISTAN.</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione: n°6 pc, n°4 stampanti, n° 2 scanner; n°1 fotocopiatrice; n°1 fax.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Il centro di costo contribuisce alla realizzazione del Programma Statistico Nazionale, supporta e gestisce l'attività statistica dei cinque comuni associati, svolge attività di formazione e diffusione dei dati statistici territoriali.</i></p>
---	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>realizzazione dei censimenti; realizzazione di indagini periodiche del PSN; realizzazione di indagini territoriali; attività amministrative di gestione dell'ufficio e dei rapporti con i cinque comuni associati; diffusione di dati statistici.</i></p>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<p><i>censimenti; indagini; tabelle di dati; relazioni sull'attività statistica in forma associata; rapporti su indagini specifiche; corsi di formazione.</i></p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Numerosità delle indicazioni logistiche installate in rapporto a quelle necessarie in occasione delle attività da realizzare</i>	<i>N° totale indicazioni logistiche affisse/n° indicazioni necessarie alle attività</i>	<b>6/6</b>	<b>6/6</b>	<b>6/6</b>	<b>6/6</b>
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra i canali di comunicazione disponibili e quelli effettivamente utilizzati</i>	<i>N° di canali utilizzati/n° di canali disponibili</i>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>
<b>Tempestività</b>					
<i>Rapporto tra le attività eseguite nei tempi previsti dalle direttive Istat e il totale delle attività</i>	<i>N° attività eseguite nei tempo/n° totale attività eseguite</i>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>4/4</b>

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA  
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<b>Trasparenza</b>					
<i>Rapporto fra le attività rendicontate e il totale delle attività eseguite</i>	<i>N° attività rendicontate/n° totale attività eseguite</i>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>4/4</b>

<b>Efficacia-conformità</b>					
<i>Rapporto tra le attività svolte in conformità alle norme e ai dettami della ricerca scientifica e il totale delle attività</i>	<i>N° attività conformi a leggi e scienza/n° totale attività svolte</i>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>4/4</b>

<b>Efficacia-affidabilità</b>					
<i>Rapporto tra le attività contestate e il totale delle attività svolte</i>	<i>N° attività contestate/n° totale attività svolte</i>	<b>0/14</b>	<b>0/14</b>	<b>0/14</b>	<b>0/4</b>

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Rapporto tra il totale delle attività concluse e il totale delle attività richieste</i>	<i>N° attività concluse/n° attività richieste</i>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>14/14</b>	<b>4/4</b>

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	PUBBLICA ISTRUZIONE
Centro di costo:	04 01 01 - 04.02.05 Scuola dell'infanzia e primaria ( servizio mensa)

Missione	0406
Programma	06

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Sandra Balata
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679972
E-mail	<a href="mailto:pubblicaistruzione@comunetempio.it">pubblicaistruzione@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi: -LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle manutenzioni -Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alle scuole -Servizi sociali per le iniziative di rilievo sociale -Servizio Finanziario -A.S.L. N.2 Distretto di Tempio Pausania - Servizio Nutrizione. Stakeholders: Utenti del Servizio Mensa e nuclei familiari di appartenenza ,scuola. A.S.L. Servizio Nutrizione Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30.. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo . 2 Assistenti Sociali Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico, n. -N. 1 C Istruttore Amministrativo – Personale della società aggiudicataria del servizio Risorse strumentali in dotazione;, Attrezzature in dotazione al soggetto aggiudicatario.</p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	servizi finalizzati all'attuazione del diritto allo studio L.R. 31/84
---	---

Attività del servizio	<p>-fase di analisi e studio della normativa di riferimento -espletamento delle eventuali gare d'appalto, stipula contratti -bando di selezione, acquisizione di istanze e istruttoria delle domande -avvio e gestione dei servizi a domanda diretta o ad esito di gara -attività di rendicontazione e valutazione dei servizi erogati</p>
-----------------------	--

Sintesi dei prodotti	<p>-gestione appalti, individuazione contraenti e coordinamento servizi affidati -gestione servizio mensa -atti amministrativi (delibere, determinazioni,decreti)</p>
----------------------	---

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il totale dei plessi delle mense e il totale dei cartelli indicatori dell'ubicazione delle mense	Numero di cartelli installati /Numero delle strutture ospitanti le attività di mensa a favore degli alunni	12/12	12/12	12/12	12/12
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio	Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili	4/7	4/7	4/7	4/7
<b>Tempestività</b>					
Misura del tempo intercorrente tra l'ultimazione della preparazione dei pasti e la somministrazione degli stessi in rapporto con il tempo massimo previsto dall'appalto del servizio	Tempo massimo intercorrente tra l'ultimazione della preparazione dei pasti e la somministrazione degli stessi in minuti/Tempo massimo in minuti	55'/55'	55'/55'	55'/55'	55'/55'
<b>Trasparenza</b>					

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/0	0/0	0/0	0/0
--	---	-----	-----	-----	-----

**Efficacia-conformità**

<i>Conformità del servizio erogato rispetto a quanto previsto nell'offerta</i>	<i>Numero di reclami scritti pervenuti/Numero di utenze servite</i>	0/475	0/475	0/475	0/475
--	---	-------	-------	-------	-------

**Efficacia-affidabilità**

<i>Giornate di servizio garantito ai beneficiari durante l'anno scolastico in rapporto alle giornate di calendario scolastico</i>	<i>Numero di giornate di servizio erogato/Numero di giornate di calendario scolastico previsto con refezione</i>	170/170	170/170	170/170	160/160
---	--	---------	---------	---------	---------

**Efficacia-compiutezza**

<i>Numero di attività del servizio erogate in rapporto con il numero delle attività previste nell'appalto</i>	<i>Numero attività erogate effettivamente/Numero delle attività previste</i>	5/5	5/5	5/5	5/5
---	--	-----	-----	-----	-----

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	CULTURA SPORT TURISMO E MANIFESTAZIONI
Centro di costo:	06 03 01 - MANIFESTAZIONI SPORTIVE

Missione	06
Programma	01

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	dott. Giovanni Usai
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679918
E-mail	<a href="mailto:cultura@comunetempio.it">cultura@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna                      Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:                      -Servizio finanziario                      -CED per la parte informatica                      -LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle dotazioni strutturali                      -Settore Vigilanza per le autorizzazioni di competenza                      E con i seguenti soggetti esterni:                      -Associazioni e Federazioni sportive                      Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse, tra i quali e associazioni e federazioni sportive                      Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione della stagione sportiva                      Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - n. 1 C Istruttore amm.vo cont.le -                      Associazioni che organizzano eventi specifici                      Risorse strumentali in dotazione: Attrezzature di pertinenza degli impianti sportivi; sito Internet e materiale pubblicitario e di comunicazione</p>
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>Offerta di manifestazioni ed attività in ambito sportivo al fine di accrescere il benessere socio culturale della città</p>
Attività del servizio	<p>-fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento                      -attività di cernita delle proposte presentate da parte di terzi, selezione e programmazione delle attività da realizzare in ambito sportivo                      -verifica delle condizioni di fattibilità                      -gestione operativa delle attività                      Attività di verifica ex post delle attività svolte</p>
Sintesi dei prodotti	<p>-manifestazioni sportive</p>

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Misura il livello di partecipazione agli eventi attraverso la rilevazione del numero medio delle persone presenti	Numero delle persone presenti/Numero manifestazioni sportive	2000/4	2000/4	2000/4	2000/4
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Misura del numero medio di giorni intercorrenti tra le pubblicazioni delle news e la data degli eventi	Numero medio di giorni intercorrenti tra le news e gli eventi/3 giorni	3/3	3/3	3/3	3/3
<b>Trasparenza</b>					
Numero di comunicazioni ai potenziali fruitori degli eventi riguardanti luoghi, date, ore e variazioni sugli eventi rispetto agli eventi realizzati	Numero di news relative agli eventi/Numero di news pubblicate sul portale istituzionale	4/4	4/4	4/4	4/4
<b>Efficacia-conformità</b>					
Conformità degli eventi al programma	Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati	4/4	4/4	4/4	4/4
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
Svolgimento degli eventi nelle date programmate	Numero di variazioni nelle date degli eventi rispetto ai programmi approvati	0/4	0/4	0/4	0/4

Scheda qualità dei servizi

<b>Efficacia-compiutezza</b>					
<i>Realizzazione del programma</i>	<i>Numero di eventi realizzati/Numero di eventi programmati</i>	3/4	4/4	4/4	4/4

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	Segretario Generale
Servizio:	Segretario Generale
Centro di costo:	01.02.01 Segretario Generale

Centro di responsabilità:	Segretario Generale
Referente	dott. Silvano Cavallotti Aisoni
Indirizzo	Piazza Gallura n°1
Telefono	079-679917
E-mail	<a href="mailto:segretariogenerale@comunetempio.it">segretariogenerale@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza esterna per quanto riguarda l'attività di rogito e assistenza ai contratti di interesse dell'ente che regolano tutti i rapporti con i contraenti del comune.</i></p> <p><i>Svolge funzioni di responsabile di prevenzione della corruzione e predispone e aggiornail Piano Triennale delle prevenzione della corruzione. Coordina e collabora con il responsabile della trasparenza. E' responsabile del sistema di controllo interno e presiede e coordina il Nucleo di controllo interno in ordine alla regolarità amministrativa in via successiva, contabile e degli equilibri finanziari. Svolge funzioni di sovrintendenza e coordinamento dei dirigenti.</i></p> <p><i>Svolge funzioni consultive, referenti di assistenza alle riunioni degli organi istituzionali dell'ente.</i></p> <p><i>Svolge compiti di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi dell'ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto e ai regolamenti.</i></p> <p><i>Svolge funzioni di controllo e valutazione come componente degli organismi preposti.</i></p> <p><i>Svolge ogni altra funzione conferitagli dallo statuto, dai regolamenti o dal Sindaco.</i></p> <p><i>Svolge funzioni di dirigenza ad interim del settore Pianificazione e Controllo.</i></p> <p><i>Svolge le funzioni di direzione dei servizi di vigilanza e polizia locale.</i></p> <p><i>Svolge funzioni di presidenza dell' ufficio dei procedimenti disciplinari del personale dirigente.</i></p> <p><i>Orario di servizio: il martedì e il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 14.30 - dalle ore 15.30 alle ore 19.00 e il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.30. L'orario è esteso in tutti i frequenti casi di necessità istituzionali.</i></p> <p><i>Orario di apertura al pubblico: durante tutto l'arco orario di presenza nell'ufficio.</i></p> <p><i>Le risorse umane, oltre alla persona del Segretario Generale, comprendono quelle assegnate al settore Pianificazione e Controllo e ai servizi di vigilanza (vedi schede relative).</i></p> <p><i>Le risorse strumentali in dotazione comprendono: n° 1 PC, n°2 stampanti locali, n°1 fax, n°1 fotocopiatrice, n°1 scanner, apparecchio telefonico portatile e fisso.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Permette che la complessiva azione amministrativa dell'ente venga esercitata secondo i canoni della legalità, imparzialità e buon andamento anche attraverso la realizzazione dei corrispondenti sistemi di controllo e trasparenza; vigila sull'attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e dell'Illegalità.</i></p>
---	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Attività del servizio	<p><i>assistenza giuridico-amministrativa alle sedute degli organi;</i>  <i>collaborazione e assistenza per la conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto e ai regolamenti;</i>  <i>svolgimento delle funzioni di ufficiale rogante;</i>  <i>sovrintendenza e coordinamento dei dirigenti;</i>  <i>direzione settore Pianificazione e Controllo;</i>  <i>Coordinamento servizi di vigilanza e polizia locale;</i>  <i>presidenza ufficio dei procedimenti disciplinari del personale dirigente; predisposizione e vigilanza attuazione Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e dell'Illegalità.</i></p>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<p><i>contratti;</i>  <i>pareri e visti; direttive interne;</i>  <i>proposte di deliberazioni;</i>  <i>Determinazioni;</i>  <i>valutazione dei dirigenti e P.O.;</i>  <i>valutazione dei dipendenti dei servizi di cui ha la funzione di direzione.</i></p>
----------------------	---

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

<b>Accessibilità fisica</b>					
Numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio presenti negli accessi della sede di piazza Gallura in rapporto con il totale degli accessi	Numero cartelli presenti/Numero cartelli previsti	3/3	3/3	3/3	3/3

<b>Accessibilità multicanale</b>					
Numero di canali effettivamente utilizzati rispetto al totale dei canali disponibili	Numero canali utilizzati/Numero canali disponibili	8/8	8/8	8/8	8/8

<b>Tempestività</b>					
---------------------	--	--	--	--	--

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Numero dei giorni necessari per dare risposte ai quesiti in rapporto con il totale dei quesiti pervenuti	Tempo medio in giorni di risposta ai quesiti, intercorrente dal momento della richiesta al momento della risposta, in rapporto con il tempo previsto	4/4	4/4	4/4	4/4
--	--	-----	-----	-----	-----

**Trasparenza**

Numero dei criteri di valutazione dei dirigenti e delle posizioni organizzative pubblicati rispetto al totale dei criteri di valutazione adottati	Numero di criteri di valutazione pubblicati/Numero criteri di valutazione adottati	2/2	2/2	2/2	2/2
---	--	-----	-----	-----	-----

**Efficacia-conformità**

Numero di pareri e visti di conformità apposti alle proposte di deliberazione e alle determinazioni in rapporto con il totale degli atti soggetti a parere e a visti	Numero di pareri e visti apposti/Numero totale atti soggetti	1090/1145	1336/1367	1336/1367	1327/1362
--	--	-----------	-----------	-----------	-----------

**Efficacia-affidabilità**

Numero delle sedute degli organi istituzionali partecipate in rapporto al totale di quelle convocate e tenute	Numero di sedute partecipate/Numero totale sedute tenute	67/70	46/61	46/61	63/68
---	--	-------	-------	-------	-------

**Efficacia-compiutezza**

Numero determinazioni proposte in rapporto al totale delle determinazioni adottate nei settori diretti	Numero determinazioni proposte/Numero determinazioni adottate	202/201	365/365	365/365	282/282
--	---	---------	---------	---------	---------

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	PUBBLICA ISTRUZIONE
Centro di costo:	04 01 01 - 04.02.05 - 04.03.03 - 04 04 01 Scuola dell'infanzia e dell'obbligo ( servizio trasporto)

Missione	0406
Programma	06

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Sandra Balata
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679974
E-mail	<a href="mailto:pubblicaistruzione@comunetempio.it">pubblicaistruzione@comunetempio.it</a>

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha intercommissioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alle scuole</li> <li>-Settore Vigilanza</li> <li>-Servizi sociali per le iniziative di rilievo sociale</li> <li>-Servizio Finanziario</li> </ul> <p>Stakeholders: Utenti del Servizio Trasporto e nuclei familiari di appartenenza ,scuola. Orario di servizio, Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30..</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali. – Personale della società aggiudicataria del servizio</p> <p>Risorse strumentali in dotazione:, Automezzi in dotazione al soggetto aggiudicatario.</p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	servizi finalizzati all'attuazione del diritto allo studio L.R. 31/84
---	---

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-espletamento delle eventuali gare d'appalto e gestione procedure amministrative</li> <li>-bando di selezione, acquisizione di istanze e istruttoria delle domande</li> <li>-avvio e gestione dei servizi a domanda diretta o ad esito di gara</li> <li>-attività di rendicontazione e valutazione dei servizi erogati</li> </ul>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>-gestione appalto e/o procedure di affidamento del servizio e stipula contratto</li> <li>gestione servizio trasporto -atti amministrativi (delibere, determinazioni, decreti)</li> </ul>
----------------------	---

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei plessi interessati dal servizio di trasporto e il totale dei cartelli indicatori delle soste</i>	<i>Numero di cartelli installati /Numero dei plessi interessati dal servizio trasporto</i>	6/6	6/6	6/6	6/6
<b>Accessibilità multicanale</b>					
<i>Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio</i>	<i>Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili</i>	6/6	6/6	6/6	6/6
<b>Tempestività</b>					
<i>Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso al servizio in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>Tempo massimo in giorni che intercorrono tra il momento della richiesta e l'ammissione al servizio/30 gg.</i>	30/30	30/30	30/30	30/30
<b>Trasparenza</b>					

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>				
<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>		0/0	0/0	0/0	0/0

**Efficacia-conformità**

	<i>Numero di reclami scritti pervenuti/Numero di utenze servite</i>				
<i>Conformità del servizio erogato rispetto a quanto previsto nell'offerta</i>		1/27	1/27	1/27	0/0

**Efficacia-affidabilità**

	<i>Numero di giornate di servizio erogato/Numero di giornate di servizio programmate</i>				
<i>Giornate di servizio erogato ai beneficiari durante l'anno scolastico in rapporto alle giornate programmate</i>		225/225	225/225	225/225	225/225

**Efficacia-compiutezza**

	<i>Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/Numero di istanze totali</i>				
<i>Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali</i>		0/27	0/27	0/24	0/24

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2017

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP
Centro di costo:	11.05.01 T.U.L.P.S. Procedimenti di polizia amministrativa

Missione	14
Programma	01-02-03-04

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Rag. Anna Piera Rasenti
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679902
E-mail	ufficiocommercio@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio di Edilizia Privata Urbanistica e Ambiente</li> <li>-Viabilità</li> <li>-Asl 2 Servizi S.i.a.n. S.i.p. S.i.a.o.a</li> <li>-Servizio Tutela del Paesaggio</li> <li>-Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco</li> <li>-Camera di Commercio</li> </ul> <p><i>Stakeholders: Utenti, Imprenditori, Professionisti (Geometri Ingegneri ed Architetti, Perito e Commercialisti)</i></p> <p><i>Orario di servizio: LU – ME – GIO – VE dalle 10.00 alle 13.00; MA RTEDI' dalle 15.30 alle 17.30</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del servizio -N. D1 a tempo indeterminato, n°1 C a tempo indeterminato responsabile del procedimento, n° 1 B a tempo indeterminato</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione; Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Garantire l'esercizio delle attività di pubblico spettacolo e trattenimento nel rispetto del T.U.L.P.S. E della normativa di settore.</i></p>
---	---

Attività del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-analisi e studio della normativa di riferimento</li> <li>-controllo della completezza delle dichiarazioni presentate</li> <li>-convocazione e gestione della conferenza di servizi dove prevista convocazione e attività di segreteria per la Commissione Comunale/Provinciale di Vigilanza per il Pubblico Spettacolo (CPVS).</li> <li>-coordinamento di tutte le fasi del procedimento ( ottemperanza alle richieste di integrazione, solleciti, pareri ecc. trasmissione degli atti all'ufficio competente per gli adempimenti ai sensi dell'art. 80 T.U.L.P.S. Rilascio tesserini di caccia.</li> </ul>
-----------------------	---

Sintesi dei prodotti	
----------------------	--

Scheda qualità dei servizi

istanza accolta

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2015	2016	2017	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	Numero cartelli indicatori/Numero accessi ai locali	5/5	5/5	5/5	5/5
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati	Numero canali di comunicazione utilizzata/Numero totale canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
<b>Tempestività</b>					
Rapporto tra le istanze vidimate oltre due giorni dalla data di protocollazione e il numero totale delle istanze vidimate	Numero di DUAAP vidimate dopo due giorni/Numero totale delle istanze vidimate	0/11	0/11	0/11	0/6
<b>Trasparenza</b>					
Totale delle comunicazioni pubblicate sul portale comunale relative alle modifiche della normativa, dei termini e della modulistica di settore, in rapporto con le modifiche avvenute	Numero di comunicazioni sul sito a seguito di modifiche della normativa, della modulistica e termini/Numero di modifiche in materia	4/4	4/4	4/4	5/5
<b>Efficacia-conformità</b>					
Rapporto tra le istanze validate conformi alla normativa e numero delle istanze totali validate	Numero istanze validate conformi alla normativa/Numero istanze totali validate	11/11	11/11	11/11	6/6

Scheda qualità dei servizi

**Efficacia-affidabilità**

<i>Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto e quelle istruite</i>	<i>Numero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche istruite nell'anno</i>	0/11	0/11	0/11	0/6
---	--	------	------	------	-----

**Efficacia-compiutezza**

<i>Rapporto tra le pratiche controllate prima della protocollazione per valutazioni preventive di conformità, sul totale delle istanze pervenute</i>	<i>Numero delle pratiche precontrollate/Numero totale pratiche pervenute</i>	3/11	3/11	3/11	4/6
--	--	------	------	------	-----