LA MAPPA DELLA QUALITA' EFFETTIVA DEI SERVIZI

Città di Tempio Pausania

Comune di Tempio Pausania

Una cosa stimabile non può essere apprezzata degnamente se non da quelli che ne conoscono il valore.
(G. Leopardi)

Allegato B

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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	*segretariogenerale@comunetempio.it*

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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.*** ***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.*** ***Svolge funzioni consultive, referenti di assistenza alle riunioni degli organi istituzionali dell'ente.*** ***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.*** ***Svolge funzioni di di controllo e valutazione come componente degli organismi preposti.*** ***Svolge ogni altra funzione conferitagli dallo statuto, dai regolamenti o dal Sindaco.*** ***Svolge funzioni di dirigenza ad interim dei settore Pianificazione e Controllo.*** ***Svolge le funzioni di direzione dei servizi di vigilanza e polizia locale.*** ***Svolge funzioni di presidenza dell' ufficio dei procedimenti disciplinari del personale dirigente.*** ***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.*** ***Orario di apertura al pubblico: durante tutto l'arco orario di presenza nell'ufficio.*** ***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).*** ***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.***
Impatto della performance	

organizzativa sul sistema sociale	***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.***
Attività del servizio	***assistenza giuridico-amministrativa alle sedute degli organi;*** ***collaborazione e assistenza per la conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto e ai regolamenti;*** ***svolgimento delle funzioni di ufficiale rogante;*** ***sovrintendenza e coordinamento dei dirigenti;*** ***direzione settore Pianificazione e Controllo;*** ***Coordinamento servizi di vigilanza e polizia locale;*** ***presidenza ufficio dei procedimenti disciplinari del personale dirigente; predisposizione e vigilanza attuazione Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e dell'Illegalità.***
Sintesi dei prodotti	***contratti;*** ***pareri e visti; direttive interne;*** ***proposte di deliberazioni;*** ***Determinazioni;*** ***valutazione dei dirigenti e P.O.;*** ***valutazione dei dipendenti dei servizi di cui ha la funzione di direzione.***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Numero di canali effettivamente utilizzati rispetto al totale dei canali disponibili	**Numero canali utilizzati/Numero canali disponibili**	*8/8*	*8/8*	*8/8*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Tempestività					
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*	
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*	
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**	*1275/1298*	*1090/1145*	*1090/1145*	
Efficacia-affidabilità					
Numero delle sedute degli organi istituzionali partecipate in rapporto al totale di quelle convocate e tenute	**Numerodi sedute partecipate/Numero totale sedute tenute**	*67/75*	*67/70*	*67/70*	
Efficacia-compiutezza					
Numero determinazioni proposte in rapporto al totale delle determinazioni adottate nei settori diretti	**Numero determinazioni proposte/Numero determinazioni adottate**	*160/160*	*202/201*	*202/201*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679916**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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.*** ***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.*** ***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 .*** ***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)***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Accrescimento conoscenze e competenze del personale e degli amministratori .***
Attività del servizio	***Rilevazione esigenze formative e compatibilizzazione con le risorse disponibili*** ***Coordinamento per la partecipazione ai corsi di formazione organizzati dall'Ufficio Unico dell'Unione*** ***Organizzazione Corsi di formazione realizzati direttamente dall'Ente***
Sintesi dei prodotti	***Piano della formazione*** ***Determinazione per il trasferimento delle risorse all'ufficio unico dell'Unione dei Comuni*** ***Comunicazioni delle adesioni all'ufficio unico*** ***Ore di formazione annue***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
Misura il grado di possibilità di effettuare formazione all'interno dell'Ente	*Numero aule di formazione disponibili/Numero dei dipendenti*	*4/90*	*4/90*	*4/90*	
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di possibilità di formazione e-learning	*Numero banche dati on line a disposizione dei dipendenti /Numero dipendenti*	*11/91*	*11 su 90*	*11/90*	
Tempestività					
Rileva il grado di tempestività dei corsi organizzati dall'Unione 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*	*6/12*	*12/12*	*8/12*	
Trasparenza					
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*	*16/16*	*18/18*	*15/15*	
Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità dei corsi organizzati dall'Unione rispetto al progetto di formazione dell'Ente	*Numero di argomenti trattati/numero di argomenti previsti*	*5/12*	*5/15*	*5/15*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità nello svolgimento dell'attività formativa nelle date previste e programmate dall'Unione dei Comuni	*Numero dei corsi di formazione soppressi o modificati (data, luogo, ora)/Numero totale dei corsi di formazione*	*0/12*	*1/18*	*1/15*	

Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di partecipazione dei dipendenti	*Numero dei dipendenti partecipanti ai corsi/Numero dei dipendenti previsti*	*41/100*	*87/100*	*50/100*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679999**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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 15,00. alle 19,00 del martedì e giovedì.*** ***L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle 13,00 da lunedì a venerdì e dalle 15,00 alle 19,00 del martedì e giovedì*** ***E' possibile, tuttavia, 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 (mercoledi dalle 09,30 alle 10,30)*** ***Si avvale di un D1, un B3 e un B3 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)***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	

	Fornire tempestivamente ai cittadini i servi attinenti la residenza, la certificazione ed i documenti di identità.
Attività del servizio	***Iscrizione e cancellazione anagrafica di cittadini e extracomunitari*** ***Aggiornamento della residenza e della posizione nei nuclei familiari dei soggetti iscritti all'anagrafe*** ***Attività statistiche mensili ed annuali*** ***Aggiornamento dell'INA SAIA*** ***Attività certificatoria e di rilascio dei documenti di identità***
Sintesi dei prodotti	***Posizione anagrafica aggiornata con iscrizione e cancellazione di cittadini e extracomunitari*** ***Posizione anagrafica aggiornata della residenza e della posizione nel nucleo familiare di cittadini e extracomunitari*** ***Modelli statistici mensili ed annuali*** ***Posizione anagrafica aggiornata nel sistema INA SAIA dei residenti*** ***Certificati e documenti di identità;***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
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*	
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*	
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*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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*	*12/12*	*12/12*	

Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità al termine per la comunicazione dei decessi stabilito dalla legge (24 ore dall'evento)	*Media del numero delle ore intercorse dal decesso alla comunicazione/Numero delle ore previste dalla legge (24 ore)*	*24/24*	*24/24*	*24/24*	

Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità del servizio descritto come rapporto tra i reclami presentati e le pratiche istruite	*Numero dei reclami presentati/Numero delle pratiche di iscrizione istruite*	*2/185*	*0/149*	*1/140*	

Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di iscrizione anagrafica	*Numero di domande di iscrizione completate/Numero di domande presentate*	*181/185*	*147/149*	*140/140*	

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**AA.II. E PERSONALE**
Servizio:	**COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**
Centro di costo:	**COMUNICAZIONE/ANAGRAFE**

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679999**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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 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.*** ***Si avvale di un D1 in possesso dei requisiti previsti dalla legge 150/2000 per lo svolgimento di tale delicata attività (iscrizione ordine dei giornalisti).***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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.
Attività del servizio	***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***
Sintesi dei prodotti	***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***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza al servizio	*Numero ore di disponibilità allo svolgimento del servizio/ numero di ore totali di servizio giornaliero*	*n.r.*	*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)	*Numero pubblicazione notizie richieste nel sito/ numero notizie pubblicate*	*n.r.*	*189/189*	*150/150*	
Tempestività					

Descrive il grado di tempestività nella redazione di un comunicato stampa	*Tempo medio redazione comunicati stampa espresso in giorni/ tempo massimo richiesto per la redazione*	*n.r.*	*189/189*	*1/ 1*	

Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza dei dati pubblicati nella sola sezione amministrazione trasparente in attuazione del D.Lgs.33/2013	*Numero richieste di pubblicazione/numero pubblicazioni effettuate*	*n.r.*	*100/100*	*100/100*	

Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità tra le richieste di pubblicazione delle informazioni pervenute e il termine stabilito per le pubblicazioni (2 giorni lavorativi)	*Tempo medio della redazione e pubblicazione delle informazioni nel sito espresso in giorni/ tempo massimo previsto (2 gg.)*	*n.r.*	*2/2*	*2/2*	

Efficacia-affidabilità					
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	*Numero accessi home page sito nell'anno/Numero popolazione residente inizio 2016*	*n.r.*	*136.000/14242*	*100.000/14.243*	

Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di completezza del servizio come rapporto tra comunicati stampa richiesti e comunicati stampa redatti	*Numero comunicati stampa richiesti/ numero comunicati stampa redatti*	*n.r.*	*30/30*	*30/30*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679999**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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 anche residenti all'estero, quali elettori attivi e passivi, gli extracomunitari , gli uffici giudiziari e la Commissione Elettorale Circondariale.*** ***L'orario di servizio è articolato su sei giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì al sabato.*** ***L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle 13,00 da lunedì al sabato.*** ***Durante l'orario di apertura al pubblico è'possibile, tuttavia, richiedere certificati e carte d'identità, nonché tutte le autentiche di firme, documenti e dichiarazioni personali, comprese le compravendite di beni immobili registrati.*** ***Per gli stessi servizi sono disponibili gli sportelli polifunzionali delle Frazioni nei seguenti orari:*** ***-Nuchis (giovedì dalle 10,30 alle 12,30),*** ***-Bassacutena (mercoledi dalle 11,00 alle 13,00 – venerdì dalle 09,00 alle 13,00)*** ***-San Pasquale (mercoledi dalle 09,00 alle 10,30)*** ***Si avvale di un D1 e un B3 che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Fornire tempestivamente all'elettorato attivo e passivo le informazioni ed i documenti occorrenti per le consultazioni elettorali*** ***Garantire il corretto svolgimento delle consultazioni elettorali***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

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

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
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*	
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*	*12/12*	*12/12*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità 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*	*6/6*	*9/9*	*6/6*	

Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità del servizio	*Numero di verbali di rettifica/Numero totale dei verbali adottati*	*0/21*	*0/24*	*0/24*	

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*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679999**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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. alle 19,00 del martedì e giovedì. L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle 13,00 da lunedì a venerdì e dalle 15,00 alle 19,00 del martedì e giovedì E' possibile, tuttavia, richiedere certificati di stato civile 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 (mercoledi dalle 09,30 alle 10,30) Si avvale di un D1 , un B3 a tempo pieno ed un B3 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)***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Fornire tempestivamente ai cittadini i servizi attinenti la nascita, il matrimonio, la cittadinanza e la morte***
Attività del servizio	

	Formazione di atti relativi a : nascita, matrimonio, cittadinanza e morte con relative annotazioni e trascrizioni ***Correzione atti di stato civile*** ***Polizia mortuaria*** ***Attività statistiche mensili ed annuali*** ***Attività certificatoria e di rilascio documenti di identità***
Sintesi dei prodotti	***Atti di nascita, matrimonio, cittadinanza e morte*** ***Annotazioni e trascrizioni*** ***Correzioni agli atti di stato civile*** ***Statistiche mensili ed annuali*** ***Certificati e documenti di identità***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
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*	
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di accessibilità tramite PEC	*Numero atti AIRE perfezionati tramite PEC/Numero totali atti AIRE*	*27/27*	*12/12*	*25/25*	
Tempestività					
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*	
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*	*12/12*	*12/12*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità dell'attività alla normativa di riferimento	*Numero correzioni errori materiali degli atti/Numero degli atti formati*	*1/460*	*2/494*	*2/460*	

Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità del servizio	*Numero reclami presentati nell'anno/Numero degli atti formati*	*0/460*	*0/494*	*2/460*	

Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di trascrizione ed annotazione	*Numero di trascrizioni ed annotazioni effettuate/Numero di richieste pervenute*	*473/473*	*515/515*	*500/500*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679999**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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; 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. Il Consiglio ha a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (impianto microfonico, PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Esprimere l'indirizzo dell'Ente e l'orientamento finalizzato a favorire la crescita ed il governo del territorio*
Attività del servizio	*Riunioni plenarie Riunioni delle commissioni Conferenza dei capi gruppo Decisioni su: Statuti, Programmi, Convenzioni, Pubblici servizi, Tributi, Mutui, Immobili Nomine*
Sintesi dei prodotti	*Deliberazioni Verbali delle Commissioni Ordini del Giorno del Consiglio Comunale*

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
Descrive il grado di accessibilità alla sede di riunione	*Numero cartelli indicatori/Numero punti di svolta*	*5/4*	*5/4*	*5/4*	
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di conoscenza delle attività del consiglio attraverso i canali televisivi	*Numero delle sedute trasmesse in T.V./Numero delle sedute totali*	*7/7*	*8/15*	*5/10*	
Tempestività					
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*	*21/30*	*12/30*	*12/30*	
Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza nella comunicazione delle decisioni adottate	*Numero degli atti pubblicati sul sito Internet comunale/Numero degli atti adottati*	*39/39*	*58/58*	*50/50*	
Efficacia-conformità					
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*	*132/60*	*49/60*	*90/60*	
Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità della partecipazione alle sedute del Consiglio	*Numero medio dei consiglieri presenti alle sedute/Numero dei consiglieri assegnati*	*22/31*	*20/31 (sino a maggio) 15/17 (da maggio in poi)*	*15/17*	
Efficacia-compiutezza					
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*	*1/39*	*4/58*	*5/50*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679999**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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. L'orario di servizio è articolato su sei giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì al sabato. 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. Si avvale di un D1 e un B3 che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Garantire all'elettorato attivo e passivo l'esercizio del diritto di voto.***
Attività del servizio	***Svolgimento delle consultazioni elettorali Allestimento dei seggi elettorali Comunicazioni alla Prefettura***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Sintesi dei prodotti	*ELEZIONI*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	*15/15*	*12/12*	*20/20*	
Tempestività					
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*	*10/10*	*8/10*	*10/10*	
Trasparenza					
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*	*si*	
Efficacia-conformità					
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*	*115/135*	*104/105*	*55/60*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità del servizio rispetto al diritto di voto	*Numero verbali di ammissione al voto/Numero degli aventi diritto di voto*	*2/12377*	*2/12209*	*2/12209*	

Efficacia-compiutezza					
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*	*15/15*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679916**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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. 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 Istruttore Direttivo Amm.vo-contabile, cat. D, con funzioni di responsabile; n. 2 Istruttori Amm.vo-contabili, cat. C. Le risorse strumentali utilizzate consistono in personal computers, calcolatrici, stampanti, fotocopiatrici, cancelleria varia, telefoni, cd, chiavette usb.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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.***
Attività del servizio	***Gestione amministrativa, giuridica, economica, previdenziale ed assistenziale del personale dipendente a tempo indeterminato e determinato Gestione dei contratti di somministrazione manodopera e gestione***

	economica delle collaborazioni coordinate e continuative ***Rilevazioni e statistiche in materia di personale*** ***Gestione delle relazioni sindacali - rapporti con le OO.SS. sulla base delle direttive degli organi dell'Ente.*** ***Consulenza agli altri uffici/servizi*** ***Adozione e modifiche regolamentari***
Sintesi dei prodotti	***Regolamento degli uffici e dei servizi*** ***Contratto Collettivo Decentrato Integrativo*** ***Contratto individuale di lavoro*** ***Cedolino paga***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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. 1900 ore di ricevimento*	*N. 1836 ore di ricevimento/ consulenza*	*n. 1800 ore di ricevimento*	
Accessibilità multicanale					
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.*	*26/26*	*29/29*	*29/29*	
Tempestività					
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*	

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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.*	*40/60*	*57/60*	*40/60*	
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*	
Trasparenza					
Pubblicazione dei bandi di concorso o di altre informazioni sul sito istituzionale	*Numero dei bandi di concorso pubblicati sul sito/Numero totale delle selezioni bandite*	*3/3*	*2/2*	*3/3*	
Pubblicazione dei regolamenti in materia di organizzazione, accesso e gestione, dei sistemi di valutazione del personale e dei contratti decentrati integrativi	*Numero dei regolamenti, sistemi di valutazione e contratti decentrati, pubblicati sul portale istituzionale/Numero totale dei regolamenti, sistemi di valutazione e CCDI adottati*	*2/2*	*2/2*	*2/2*	
Trasmissione circolari e disposizioni attuative	*Numero circolari, disposizioni attuative in materia di personale pubblicate sulla Intranet/Numero totale circolari e disposizioni emanate.*	*5/5*	*7/7*	*5/5*	
Efficacia-conformità					
Conformità delle statistiche, rilevazioni e monitoraggi del personale rispetto alle normative di riferimento vigenti	*Numero statistiche, rilevazioni e monitoraggi sul personale muniti del "visto di conformità"/Numero totale di quelle effettuate.*	*2/2*	*2/2*	*2/2*	
Efficacia-affidabilità					

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Correttezza dei documenti di spesa riguardanti il personale (determinazioni, mandati di pagamento, decreti di liquidazione)	*Numero rettifiche ai documenti di spesa relativi al personale/Numero totale dei documenti adottati/emessi*	*4/85*	*4/88*	*4/88*	
Sanzioni comminate da Enti previdenziali ed assistenziali	*Numero sanzioni dovute agli Enti previdenziali ed assistenziali/Numero delle sanzioni pervenute.*	*0/2*	*1//1*	*0/2*	
Correttezza delle buste paga	*Numero delle voci stipendiali rettificative utilizzate/Numero totale delle voci stipendiali utilizzate nell'anno.*	*9/154*	*8/142*	*9/154*	

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

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679916**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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.* *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.* *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.* *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)*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Supporto tecnico alle decisioni politiche; raccolta e conservazione atti che provengono anche da altri uffici*
Attività del servizio	*Predisposizione ordini del giorno e delibere di Consiglio e Giunta Redazione di proposte di delibera e verbali commissioni AA.II. e Controllo e Garanzia. Numerazione e controllo atti dirigenziali Classificazione e attribuzione del numero di protocollo alla corrispondenza in entrata Pesatura ed affrancatura della corrispondenza in uscita dall'Ente Gestione traffico telefonico*
Sintesi dei prodotti	*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*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
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*	
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di accessibilità elettronica ai protocolli	*Numero di documenti protocollati di cui viene effettuata la scansione/Numero di protocolli assegnati*	*26501/28675*	*29898/30227*	*28000/29500*	
Tempestività					
Descrive il grado di tempestività nelle operazioni di comunicazione ai capigruppo delle sedute di giunta	*Tempo massimo di comunicazione ai capigruppo a partire dalla data di inizio pubblicazione/12 ore*	*12/12*	*1/12*	*12/12*	
Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza dell'azione amministrativa	*Numero di direttive organizzative pubblicate sulla intranet/Numero di direttive emanate*	*6/6*	*10/10*	*15/15*	
Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità della registrazione dei costi della corrispondenza alle direttive di Poste Italiane	*Numero modelli spese postali validati senza rettifiche da Poste Italiane/Numero dei modelli mensili compilati*	*12/12*	*12/12*	*12/12*	
Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di protocollazione giornaliera	*Numero dei protocolli variati per errore/Numero dei protocolli assegnati per anno*	*296/28675*	*212/30227*	*300/29500*	
Efficacia-compiutezza					

Descrive il grado di affidabilità nelle operazioni di conservazione degli atti	*Numero di atti per anno (deliberazioni, determinazioni, ordinanze) conservate in cartaceo da rilegare in volumi/Numero di atti adottati nell'anno*	*2826/2826*	*2880/2880*	*2800/2800*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679999**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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)***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Attuare le linee programmatiche di mandato.***
Attività del servizio	***Riunioni di Giunta Decisioni nelle materie non attribuite alla competenza del Consiglio e dei Dirigenti Direttive agli uffici***
Sintesi dei prodotti	***Deliberazioni Direttive Ordini del Giorno***

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
Non rileva					
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di conoscenza delle date delle riunioni	*Numero delle sedute comunicate sul sito Internet comunale/Numero totale delle sedute*	*61/61*	*54/54*	*50/50*	
Tempestività					
Descrive il grado di tempestività delle decisioni della Giunta Comunale	*Tempo massimo in giorni trascorsi fra la data della proposta e la data decisione/30 giorni*	*11/30*	*9/30*	*10/30*	
Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza nella comunicazione delle decisioni adottate	*Numero degli atti decisionali pubblicati sul sito Internet comunale/Numero degli atti decisionali adottati*	*197/197*	*18/18*	*230/230*	
Efficacia-conformità					
Rileva il grado di coesione fra le decisioni della Giunta e le proposte degli uffici	*Numero di decisioni integrate o modificate dalla Giunta Comunale/ Numero delle proposte di delibera*	*2/197*	*5/206*	*5/230*	
Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità nell'evasione dei punti inseriti all'ordine del giorno	*Numero dei punti evasi dell'ordine del giorno/Numero dei punti dell'ODG presentati*	*197/206*	*218/206*	*225/230*	
Efficacia-compiutezza					
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*	*9/197*	*4/206*	*5/230*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**AA.II. E PERSONALE**
Referente	**Dott.ssa M. Nicoletta Pisciottu**
Indirizzo	**Piazza Gallura n. 3**
Telefono	**079-679916**
E-mail	**vicesegretario@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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. 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. 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. Si avvale di un B che ha a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Garantire la pubblicità legale e le notifiche richieste***
Attività del servizio	***Notifiche Pubblicazioni***
Sintesi dei prodotti	***Relata di notifica Attestazione di avvenuta pubblicazione***

La qualità del servizio/centro di costo

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Dimensioni		2014	2015	2016	
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*	
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di accessibilità multicanale alle richieste di pubblicazione	*Numero delle pubblicazioni sul sito comunale effettuate/Numero totale di pubblicazioni richieste*	*1134/1134*	*1158/1158*	*1100/1100*	
Tempestività					
Descrive il grado di tempestività delle operazioni di notifica	*Tempo massimo di restituzione della relata di notifica dalla data di notifica/20 giorni*	*10/20*	*20/20*	*15/20*	
Trasparenza					
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*	
Efficacia-conformità					
Descrive il grado di conformità delle operazioni di pubblicazione	*Numero di notifiche ex art. 143 cpc (irreperibilità)/Numero totale di notifiche*	*9/240*	*37/254*	*20/300*	
Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità delle operazioni di notifica	*Numero di notifiche effettuate nei termini/Numero delle notifiche richieste con termini*	*240/240*	*254/254*	*300/300*	
Efficacia-compiutezza					
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*	*1374/1374*	*1412/1412*	*1400/1400*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda mappatura qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**SERVIZI AL PATRIMONIO ED AL TERRITORIO**
Servizio:	**URBANISTICA**
Centro di costo:	**06.09.01 URBANISTICA**

Centro di responsabilità:	**SERVIZI AL PATRIMONIO ED AL TERRITORIO**
Referente	**Arch. Francesca Tamponi**
Indirizzo	**Via Olbia, 2 – ex caserma Fadda**
Telefono	**079 – 679946**
E-mail	**dirtecnico@comunetempio.it; urbanistica@comunetempio.it;**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***Il centro di costo ha valenza esterna in quanto regola e promuove l'attività urbanistica del territorio.*** ***Il centro di costo ha interconessioni con i Lavori Pubblici e il Servizio amministrativo-tecnico. Il centro di costo offre servizi per i cittadini e per le imprese attraverso l'elaborazione e gestione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi: predispozione atti di programmazione attuativa, pianificazione e progettazione urbanistica. Gestisce il Programma di Fabbricazione, i piani particolareggiati, i piani di lottizzazione, il piano di zona ex Lege 167/1962. Cura l'aggiornamento della cartografia comunale*** ***Orario di servizio:*** ***Dal lunedì al venerdì mattna ore 8.00-14.00*** ***Martedì e giovedì pomeriggio ore 15.00-18.00*** ***Orario di apertura al pubblico:*** ***Dal Lunedì al Venerdì Mattino dalle ore 11.30 alle ore 13.30. Giovedì pomeriggio dalle ore 15.45 alle ore 17.45*** ***Risorse umane impiegate:*** ***D 1*** ***Risorse strumentali:*** ***PC 1*** ***Stampanti 4*** ***scanner 1*** ***fax 1*** ***Fotocopiatrici 4***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Gestione amministrativa e tecnica degli atti di pianificazione territoriale generale e di attuazione e loro varianti. Certificazioni urbanistiche.***
Attività del servizio	

	Gestione amministrativa ed approvazione Piano urbanistico comunale. Approvazione Piani particolareggiati. Varianti al Piano di fabbricazione vigente, approvazione Piani di lottizzazione eloro varianti. Collaudo piani di lottizzazione. Aggiornamento della cartografia tecnica comunale
Sintesi dei prodotti	***Atti amministrativi***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Numero dei canali utilizzati per le comunicazioni in rapporto con il totale dei canali disponibili	*N° canali utilizzati/n° canali disponibili*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Tempestività					
Tempo medio intercorrente in giorni dalla data della richiesta alla data di rilascio dei certificati di destinazione urbanistica in rapporto con il tempo previsto (30 gg.)	*Tempio medio in gg per il rilascio dei CDU/Tempo previsto*	*25/30*	*25/30*	*25/30*	

Scheda mappatura qualità dei servizi

Trasparenza					
Numero delle modifiche apportate agli strumenti urbanistici (norme e cartografia) rese pubbliche sul sito istituzionale/Numero totale delle modifiche apportate agli stessi strumenti	*N° modifiche disponibili sul portale/n° modifiche apportate*	*1 / 2*	*4/4*	*100/100*	

Efficacia-conformità					
Numero delle richieste di modifica o integrazione da parte della RAS-Ass. Urbanistica in rapporto al totale delle deliberazioni del C.C. concernenti gli atti di pianificazione inviati nell'anno da sottoporre a verifica di coerenza regionale	*N° richieste pervenute/totale atti inviati*	*0/0*	*0/1*	*10/100*	

Efficacia-affidabilità					
Numero di piani di lottizzazione istruiti in rapporto con il totale di piani di lottizzazione presentate nell'anno	*N° piani istruiti/n° piani presentati*	*5/5*	*3/3*	*8/10*	

Efficacia-compiutezza					
Numero delle lottizzazioni collaudate nell'anno in rapporto a quelle collaudabili	*N° lottizzazioni collaudate/Numero lottizzazioni collaudabili*	*0/0*	*0/0*	*40/100*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda mappatura qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**SERVIZI AL PATRIMONIO ED AL TERRITORIO**
Servizio:	**AMMINISTRATIVO**
Centro di costo:	**01 06 03 Servizio Amministrativo, espropri e contratti**

Centro di responsabilità:	**Servizio Amministrativo**
Referente	**Marcello Ronchi**
Indirizzo	**Via Olbia, 2 – ex caserma Fadda**
Telefono	**079 – 679973**
E-mail	***ammtecnico1@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***Trattasi di centro di costo a valenza esterna ed interna, utile per il mantenimento, il funzionamento e/o lo sviluppo dell'ente.*** ***Per alcune attività (gestione delle locazioni e comodati d'uso, cessioni e retrocessioni terreni zona 167, alienazioni di immobili comunali), il presente centro di costo ha interconnessioni con altri servizi (servizio edilizia privata, patrimonio, urbanistica, servizio delle entrate, ragioneria). Gli stakeholders di riferimento sono, per alcune gare d'appalto, i vari fornitori di beni e servizi aggiudicatari delle rispettive gare, nonché, per la parte relativa alle gare dei LL.PP., le imprese aggiudicatarie fino alla stipula del contratto . Per le alienazioni di immobili, le imprese e i privati interessati. Per quanto riguarda le locazioni e i comodati d'uso, e le cessioni e retrocessioni aree 167 sono da considerarsi stakeholders gli enti pubblici ai quali vengono concessi in locazione gli immobili di proprietà comunale e i cittadini aventi diritto all'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica o alla cessione delle aree 167*** ***Orario di servizio: 8-14 e 15-18 (martedì e giovedì)*** ***Orario di apertura al pubblico: 11,30-13,30 e 15.45-17.45 (giovedì)*** ***Risorse umane impiegate: n° 2 cat. D e n° cat. C*** ***Risorse strumentali in dotazione:*** ***PC 3; stampanti 4; scanner 3; fax 2; Fotocopiatrici 1; automezzi 1***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***Consegna di alloggi ad esiguo canone di locazione a famiglie in disagiate condizioni economiche, anche con funzione calmieratrice del mercato delle locazioni immobiliari private. Valorizzazione del patrimonio immobiliare comunale sia mediante la alienazione degli immobili, sia mediante la locazione o l'utilizzo gratuito di terzi. Aumento delle entrate extratributarie del Comune. Minori costi di gestione del patrimonio immobiliare - Unicità di regia per le procedure di gara con uniformità di interpretazione della normativa in materia di appalti - Utilizzo, a titolo oneroso, del suolo pubblico in maniera permanente da parte di privati***
Attività del servizio	***Procedimento per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà comunale e di proprietà dell'A.R.E.A. Procedimento per la cessione o la retrocessione di terreni della zona 167. Gestione delle locazioni, dei comodati e altri utilizzi degli edifici e delle aree comunali. Concessioni permanenti suolo pubblico. Tenuto numerazione ascensori pubblici e privati. Procedure di gara per forniture e servizi. Predisposizione bando di gara e contratti per appalti LL. PP., servizi di ingegneria e architettura. Gestione amministrativa e contabile contratti acqua.***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda mappatura qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	***Determinazione di assegnazione e, per gli alloggi di proprietà comunale, contratto di locazione. Proposta di deliberazione della Giunta Comunale e contratto di locazione/comodato/utilizzo. Predisposizione delibera Giunta Comunale e contratto di compravendita per cessioni/retrocessioni aree 167. Determinazione a contrarre, predisposizione atti di gara e contratti. Concessioni suolo pubblico. Determinazioni e decreti di liquidazione consumi idrici.***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Numero di cartelli indicatori presenti sul territorio in rapporto con il numero dei luoghi necessari alle indicazioni sull'ubicazione del servizi	*N° cartelli indicatori/n° luoghi di indicazione strategici*	*5/5*	*5/5*	*5/5*	
Accessibilità multicanale					
Numero dei canali utilizzati per le comunicazioni in rapporto con il totale dei canali disponibili	*N° canali utilizzati/n° canali disponibili*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Tempestività					
Tempo medio in giorni intercorrente tra la richiesta di predisposizione dei bandi di gara e la adozione della determina a contrarre in rapporto al tempo medio previsto (90 gg.)	*Tempo medio in gg per la predisposizione dei bandi di gara/Tempo previsto*	*60/90*	*45/90*	*75/90*	
Trasparenza					

Numero dei criteri per la predisposizione della graduatoria per l'assegnazione di alloggi popolari adottati in rapporto al totale dei criteri pubblicati	*N° criteri utilizzati /n° totale criteri pubblicati*	*9/11*	*9/11*	*9/11*	

Efficacia-conformità					
Numero dei reclami pervenuti in forma scritta sulla conformità delle procedure alle norme vigenti per la formazione della graduatoria per l'assegnazione degli alloggi in rapporto con il totale delle richieste presentate	*N° di reclami/n° totale di richieste di assegnazione*	*0/0*	*0/100*	*0/100*	

Efficacia-affidabilità					
Numero degli alloggi assegnati in rapporto con il totale degli alloggi disponibili	*N° degli alloggi assegnati/n° totale degli alloggi disponibili*	*1/1*	*2/2*	*10/10*	

Efficacia-compiutezza					
Numero dei contratti di gara stipulati in rapporto al totale delle gare indette nell'anno	*N° di contratti perfezionati/n° dei contratti programmati*	*98/108*	*76/88*	*85/100*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda mappatura qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO**
Servizio:	**LAVORI PUBBLICI, RETE E MANUTENZIONI DEL PATRIMONIO**
Centro di costo:	**01.06.02 LAVORI PUBBLICI, RETE, VIABILITA' E MANUTENZIONI DEL PATRIMONIO**

Centro di responsabilità:	
Referente	**ING. PAOLA TETTI**
Indirizzo	**Via Olbia, 2 – ex caserma Fadda**
Telefono	**079 – 679999**
E-mail	***respllpppatr@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***Centro di costo a valenza esterna e utile per il mantenimento, il funzionamento e/o lo sviluppo dell'ente dato atto che lo stesso settore cura tutte le manutenzioni del patrimonio comunale .*** ***Effettua i nuovi interventi relativi alla viabilità urbana e rurale. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:*** ***segreteria generale e protocollo, viabilita' e traffico, servizio amministrativo, espropri e contratti e servizio urbanistica-edilizia privata-ambiente*** ***stakeholders : cittadinanza , professionisti ed imprese*** ***orario di servizio: 8-14 dal lun al ven 15-18 mart e giov*** ***orario di apertura al pubblico 11:30 –13:30 dal lun al ven e 15:45 – 17:45 il giov*** ***risorse umane: 1d (manca 1 d dal settembre 2014), 1c (con Giudizio di parziale idoneità) e 5b di cui uno part-time (di cui 1 con Giudizio di parziale idoneità);*** ***risorse strumentali: 7pc, 4 stampanti, 2 Fax, 1 Fotocopiatore e 7 Automezzi (di cui un camion gru) oltre una terna ed un camion in condivisione con il servizio ambiente.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Lavori pubblici in tutte le fasi, dalla progettazione alla realizzazione delle opere; Gare per l'affidamento dei lavori pubblici e relativa predisposizione dei contratti; Nuovi interventi (esclusa manutenzione ordinaria e straordinaria) di viabilità urbana e rurale. Valorizzazione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli immobili comunali; Gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti (idrici, elettrici, termici, di climatizzazione, di sicurezza, di elevazione) di pertinenza di tutti gli immobili comunali. Manutenzione, rifornimento e pulizia di tutti gli automezzi, eccetto quelli della Polizia Municipale; Fornitura di beni e servizi, compresi i dispositivi di sicurezza per il personale, necessari per la realizzazione degli interventi di competenza.*
Attività del servizio	***Programmazione opere e lavori pubblici. Predisposizione e esecuzione gare d'appalto*** ***Istruttoria e redazione atti amministrativi*** ***Istruttoria e redazione atti di liquidazione*** ***Programmazione ed esecuzione manutenzioni*** ***Istruttorie e verbali sopralluogo***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda mappatura qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	***Contratti*** ***Determinazioni a contrarre per servizi, forniture e lavori. Determinazioni di aggiudicazione servizi, forniture e lavori*** ***Decreti di liquidazione lavori, forniture e servizi*** ***Manutenzioni ordinarie*** ***Manutenzioni straordinarie***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Numero dei canali utilizzati per le comunicazioni in rapporto con il totale dei canali disponibili	*N° canali utilizzati/n° canali disponibili*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Tempestività					
Tempo di ogni intervento di manutenzione straordinaria espresso in giorni in rapporto con il tempo medio previsto (5 gg.)	*Tempo medio di intervento di manutenzione/Tempo medio previsto*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Trasparenza					
Numero delle determinazioni, decreti, atti di gara pubblicati sul portale istituzionale in rapporto con il totale degli atti emessi indicati in precedenza	*N° atti pubblicati/n° totale atti emessi*	*604/604*	*396/396*	*400/400*	

Scheda mappatura qualità dei servizi

Efficacia-conformità					
Numero degli atti pubblici adottati in conformità alle norme vigenti in rapporto con il totale degli atti adottati	*N° atti conformi/n° atti adottati*	*604/604*	*361/396*	*390/400*	

Efficacia-affidabilità					
Numero interventi di manutenzione ordinaria effettuati in rapporto con il totale di quelli programmati	*N° interventi effettuati/n° interventi programmati*	*400/500*	*400/500*	*400/500*	

Efficacia-compiutezza					
Numero delle opere pubbliche concluse in rapporto alle opere pubbliche presenti negli elenchi annuali e iniziate	*N° opere pubbliche concluse/n° opere pubbliche programmate e iniziate*	*9/22*	*6/29*	*10/30*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU

Referente	**Dott. Giovanni Usai**
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	resp.culturasporturismo@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*aumento del grado di conoscenza del territorio ed aumento del tempo di permanenza dei visitatori*
Attività del servizio	- *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*
Sintesi dei prodotti	- *informazioni turistiche* - *rilevazione presenze turistiche* - *mostre ed esposizioni*

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
Numero di cartelli indicatori ubicazione dell'Ufficio Informazioni Turistiche	*Numero cartelli posizionati/Numero cartelli programmati*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
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*	
Trasparenza					
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*	
Efficacia-conformità					
Conformità degli eventi al programma	*Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati*	*10/10*	*10/10*	*10/10*	
Efficacia-affidabilità					
Svolgimento degli eventi nelle date programmate	*Numero di variazioni nelle date degli eventi rispetto ai programmi approvati*	*1/10*	*1/10*	*1/10*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-compiutezza					
Realizzazione del programma	*Numero eventi realizzati/Numero eventi programmati*	***10/10***	***10/10***	***10/10***	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE**

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	*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:* *- CED per gli aspetti informatici* *- 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 rilevo sociale* *- Affidatario della gestione del Sistema Bibliotecario e Mediateca e con i seguenti soggetti esterni:* *- Soprintendenza per i beni Archeologici delle Province di SS e Nu* *- R.A.S. - Assessorati competenti* *Stakeholders: Utenti delle Biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario, con particolare riferimento agli studenti e professionisti dei vari settori, Associazioni, Enti e Istituzioni di Interesse* *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* *Risorse umane impiegate: n. 1 D1 Responsabile del procedimento - Personale della Cooperativa appaltatore del servizio* *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*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Promozione della lettura – Aumento della conoscenza del patrimonio culturale del territorio anche attraverso servizi multimediali*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Attività del servizio	- *Fase di analisi e studio della normativa di riferimento* - *Verifica presso l'Assessorato RAS per adempimenti* - *Approvazione e presentazione del progetto di gestione alla Regione* - *Elaborazione e condivisione dei singoli progetti con i Comuni aderenti* - *Espletamento delle eventuali gare d'appalto, stipula contratti* - *Coordinamento e supervisione dei servizi bibliotecari* - *Attività di rendicontazione e valutazione dei servizi erogati* *Promozione del progetto regionale relativo all'unità introduttiva del territorio attraverso l'organizzazione di visite guidate e utilizzo del video in dotazione* *Organizzazione di visite guidate all'esposizione museale dei cimeli di Bernardo De Muro non soggetti al restauro*
Sintesi dei prodotti	- *gestione appalti* - *acquisti per il sistema bibliotecario: acquisizioni librarie, attrezzature informatiche e arredi* - *progettazione esecutiva e gestione operativa attività Sistema e progetto identità visuale* - *gestione del portale del Sistema bibliotecario* - *partecipazione a commissioni* - *atti amministrativi (deliberazioni, determinazioni, decreti)* - *attività di rendicontazione e valutazione attività svolte*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	valore conseguito	Target	valore conseguito
Accessibilità fisica					
Cartelli indicatori ubicazione della struttura	*Numero cartelli indicatori posizionati/Numero cartelli indicatori previsti*	*3/3*	*3/3*	*3/3*	
Accessibilità multicanale					
Pubblicazione sul sito web delle news sull'attività	*Numero news iniziative pubblicate sul portale/Numero delle iniziative realizzate*	*6/6*	*6/6*	*6/6*	

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Tempestività					
Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione in rapporto con il tempo massimo previsto	*Tempo massimo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione della prestazione/1 giorno*	*1/1*	*1/1*	*1/1*	

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

Efficacia-conformità					
Non rileva					

Efficacia-affidabilità					
Svolgimento degli eventi nelle date programmate	*Numero di eventi con variazioni nelle date/Numero degli eventi approvati*	*0/11*	*0/11*	*0/11*	

Efficacia-compiutezza

Misura il grado di realizzazione degli eventi previsti	*Numero degli eventi realizzati/Numero degli eventi previsti*	*11/11*	*11/11*	*11/11*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU

Referente	**Dott. Giovanni Usai**
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	resp.culturasporturismo@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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 sicurezza* *E con i seguenti soggetti esterni:* - *Ministeri competenti* - *R.A.S. - Assessorati competenti* - *Provincia di Olbia Tempio - Assessorati competenti* - *C.C.I.A.A.* - *Associazioni e Federazioni* *Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse, tra i quali e associazioni e federazioni, titolari di strutture ricettive e pubblici esercenti* *Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione ed al calendario* *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: postazioni informatiche e telefoniche e arredi in dotazione*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*valorizzazione delle peculiarità socio economiche e culturali del territorio attraverso l'attrattore turistico "Carnevale Tempiese"*
Attività del servizio	- *fase prodromica di reperimento, analisi e studio delle modalità ottimali di organizzazione dell'evento* - *ricerca, analisi e progettazione dell'evento con riferimento alle opportunità di finanziamento disponibili* - *progettazione esecutiva delle attività* - *gestione operativa delle attività* - *attività di rendicontazione e valutazione delle attività svolte*
Sintesi dei prodotti	- *realizzazione del Carnevale Tempiese*

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effetivamente utilizzati	*Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
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*	
Trasparenza					
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*	
Efficacia-conformità					
Conformità degli eventi al programma	*Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Efficacia-affidabilità					

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Svolgimento degli eventi nelle date programmate	*Numero di variazioni nelle date degli eventi rispetto agli eventii programmati*	*0/7*	*1/7*	*1/7*	

Efficacia-compiutezza					
Realizzazione del programma	*Numero eventi realizzati/Numero eventi programmati*	*8/7*	*7/7*	*7/7*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE**

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

Referente	**Dott. Giovanni Usai**
Indirizzo	**PIAZZA GALLURA N. 3**
Telefono	**079-679931**
E-mail	**resp.culturasporturismo@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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:* *- 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 Centri culturali* *- Agenzie di spettacolo* *Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse, tra i quali associazioni e agenzia di spettacolo* *Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione della stagione culturale* *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* *Risorse strumentali in dotazione: Palco, tribune, locali quali teatro, ufficio turistico, salone comunale; sito Internet e materiale pubblicitario e di comunicazione*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Offerta di spettacoli ed attività in ambito culturale e turistico al fine di accrescere il benessere socio culturale della città e del territorio*
Attività del servizio	*- fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento* *- attività di programmazione ed organizzazione e selezione delle attività in ambito turistico e culturale* *- progettazione esecutiva delle attività (calendario delle manifestazioni cittadine e provinciali)* *- gestione operativa delle attività* *Attività di rendicontazione e valutazione delle attività svolte*
Sintesi dei prodotti	*- 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*

Rilevazione flussi turistici e valutazione dell'efficacia delle attività

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effetivamente utilizzati	*Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
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*	
Trasparenza					
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*	
Efficacia-conformità					
Conformità degli eventi al programma	*Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati*	*76/78*	*76/78*	*76/78*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-affidabilità					
Svolgimento degli eventi nelle date programmate	*Numero di eventi con variazioni nelle date/Numero degli eventi approvati*	*1/78*	*1/78*	*1/78*	

Efficacia-compiutezza					
Realizzazione del programma	*Numero di eventi realizzati/Numero di eventi programmati*	*77/78*	*78/78*	*78/78*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU

Referente	**Dott. Giovanni Usai**
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	resp.culturasporturismo@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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* - *LL.PP. per gli aspetti legati alle utenze e alle manutenzioni* - *Pubblica Istruzione* *E con i seguenti soggetti esterni:* - *Associazioni del territorio* *Stakeholders: Utenti del servizio, e associazioni* *Orario di apertura al pubblico: Lun - Me- Ve 9.20- 21.30; Ma - Gio 14.20 - 21.10* *Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - n. 1 C Istruttore amm.vo cont.le* *Risorse strumentali in dotazione: attrezzature funzionali all'attività della piscina, postazioni informatiche e telefoniche e arredi in dotazione*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Miglioramento del benessere psico-fisico dei cittadini*
Attività del servizio	- *verifica del rispetto delle condizioni previste dal capitolato d'oneri e dal contratto* - *affidamento del lotto funzionale di durata annuale* - *pagamento delle rate mensili* - *gestione operativa delle attività*
Sintesi dei prodotti	- *erogazione di servizi sportivi non agonistici ai cittadini* - *erogazione di servizi sportivi non agonistici alle scuole*

La qualità del servizio/centro di costo

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Numero dei cartelli indicatori degli spazi dedicati all'attività della Piscina Comunale in rapporto con il numero dei cartelli indicatori previsti	*Numero dei cartelli indicatori installati/Numero dei cartelli indicatori previsti*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effetivamente utilizzati	*Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
Media dei gioni di evasione degli adempimenti con il gestore (atti di liquidazione) rispetto ai giorni massimi previsti	*Media del numero di giorni per l'adozione dell'atto di liquidazione rispetto alla data della fattura/30 gg.*	*N.D*	*30/30*	*30/30*	
Trasparenza					
Numero di comunicazioni ai potenziali fruitori degli eventi riguardanti luoghi, date, ore e variazioni sugli eventi	*Numero di news relative agli eventi/Numero di news pubblicate sul portale istituzionale*	*2/2*	*2/2*	*2/2*	
Efficacia-conformità					
Indice di partecipazione	*Numero di utenti dell'impianto nell'anno in corso/Numero utenti dell'impianto nell'anno precedente*	*900/900*	*900/900*	*900/900*	
Efficacia-affidabilità					
Indice di fruizione annuale	*Numero giorni di esercizio dell'impianto annuali/Numero giorni programmati*	*245/245*	*245/245*	*245/245*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-compiutezza					
Indice di realizzazione	*Numero giorni di svolgimento di eventi/Numero di eventi programmati*	**2/2**	**1/2**	**1/2**	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Sig.ra Silvana Cossu
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679918
E-mail	cultura@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Offerta di manifestazioni ed attività in ambito sportivo al fine di accrescere il benessere socio culturale della città*
Attività del servizio	*- 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*
Sintesi dei prodotti	*- manifestazioni sportive*

La qualità del servizio/centro di costo

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effetivamente utilizzati	*Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
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*	
Trasparenza					
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*	
Efficacia-conformità					
Conformità degli eventi al programma	*Numero di eventi conformi al progetto/Numero eventi programmati*	*4/4*	*4/4*	*4/4*	
Efficacia-affidabilità					
Svolgimento degli eventi nelle date programmate	*Numero di variazioni nelle date degli eventi rispetto ai programmi approvati*	*0/4*	*0/4*	*0/4*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-compiutezza					
Realizzazione del programma	*Numero di eventi realizzati/Numero di eventi programmati*	*3/4*	*3/4*	*4/4*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	**Dott. Giovanni Usai**
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679931
E-mail	resp.culturasporturismo@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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* *- Circuiti teatrali* *- Associazioni e Centri culturali* *Stakeholders: Pubblico dei fruitori ed Enti e Istituzioni di interesse* *Orario di servizio, Orario di apertura al pubblico: in base alla programmazione della stagione teatrale* *Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento - Personale dell' Appaltatore* *Risorse strumentali in dotazione: Attrezzature e arredi strumentali all'attività del teatro.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Diffusione della cultura teatrale*
Attività del servizio	*- fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento* *- approvazione e presentazione del progetto di gestione* *- espletamento della gara d'appalto e gestione del servizio* *- elaborazione del programma delle attività* *- attività di rendicontazione e valutazione del servizio erogato*
Sintesi dei prodotti	*- realizzazione delle manifestazioni teatrali* *- atti amministrativi (delibere, determine, decreti)*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					

Numero di cartelli indicatori di ubicazione della struttura	*Numero cartelli indicatori posizionati/Numero cartelli indicatori previsti*	*3/3*	*3/3*	*3/3*	

Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effetivamente utilizzati	*Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	

Tempestività					
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*	

Trasparenza					
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*	

Efficacia-conformità					
Indice di conformità dell'offerta	*Numero di eventi conformi al progetto/Numero di eventi programmati*	*52/52*	*40/40*	*20/20*	

Efficacia-affidabilità					
non rileva					

Efficacia-compiutezza					
Realizzazione del programma	*Numero di iniziative e manifestazioni realizzate /Numero di iniziative e manifestazioni programmate*	*52/52*	*52/52*	*20/20*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANN

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	**Dott.ssa Piera Lucia Sotgiu**
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679972
E-mail	pubblicaistruzione@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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:* *- Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alle scuole* *- Settore Vigilanza* *- Servizi sociali per le iniziative di rilevo sociale* *- Servizio Finanziario* *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 dal 17.30..* *Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo 2 Assistenti Sociali. – Personale della società aggiudicataria del servizio* *Risorse strumentali in dotazione:, Automezzi in dotazione al soggetto aggiudicatario.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*servizi finalizzati all'attuazione del diritto allo studio L.R. 31/84*
Attività del servizio	*- fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento* *- espletamento delle eventuali gare d'appalto e gestione procedure amministrative* *- 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*
Sintesi dei prodotti	

- *gestione appalto e/o procedure di affidamento del servizio e stipula contratto*
- *gestione servizio trasporto*
- *atti amministrativi (delibere, determinazioni, decreti)*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**
Accessibilità fisica				
Rapporto tra il totale dei plessi interessati dal servizio di trasporto e il totale dei cartelli indicatori delle soste	*Numero di cartelli installati /Numero dei plessi interessati dal servizio trasporto*	*6/6*	*6/6*	*6/6*
Accessibilità multicanale				
Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio	*Numero di canali utilizzati/Numero dei canali disponibili*	*4/7*	*6/6*	*6/6*
Tempestività				
Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso al servizio in rapporto con il tempo massimo previsto	*Tempo massimo in giorni che intercorrono tra il momento della richiesta e l'ammissione al servizio/30 gg.*	*30/30*	*30/30*	*30/30*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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

Efficacia-conformità				
Conformità del servizio erogato rispetto a quanto previsto nell'offerta	*Numero di reclami scritti pervenuti/Numero di utenze servite*	*2/30*	*1/27*	*1/27*

Efficacia-affidabilità				
Giornate di servizio erogato ai beneficiari durante l'anno scolastico in rapporto alle giornate programmate	*Numero di giornate di servizio erogato/Numero di giornate di servizio programmate*	*225/225*	*225/225*	*225/225*

Efficacia-compiutezza				
Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali	*Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/Numero di istanze totali*	*3/37*	*0/27*	*0/27*

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

O 2016

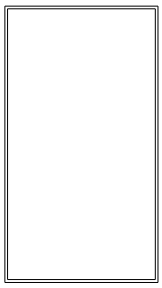
a.

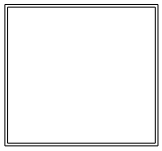
le 15.30 alle

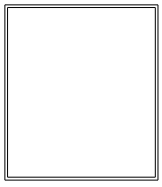
Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

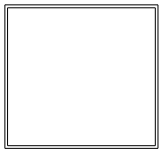
2016
Valore conseguito

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi









COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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:* - *Pubblica Istruzione* - *Servizio Finanziario* - *A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania* - *Tribunale per i Minorenni ed Ordinario* - *Associazioni* - *Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia* *Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.* *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:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*servizi e misure di sostegno e tutela della popolazione anziana e disabile*
Attività del servizio	- *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*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla 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		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
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 dell' avvio dell'istruttoria e l'erogazione del servizio/30 giorni*	*30/30*	*30/30*	*30/30*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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

Efficacia-conformità					
Non rileva					

Efficacia-affidabilità					
Numero di interventi del servizio piani personalizzati a favore di persone con handcap grave (L. 162/98) garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate	*Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate*	*120/120*	*128/128*	*128/128*	
Numero di interventi del servizio assistenza domiciliare (SAD) garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate	*Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate*	*41/41*	*42/42*	*42/42*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti anziani e disabili che accedono ai servizi	*Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati*	*1/340*	*1/340*	*0/170*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE**

Centro di responsabilità:	**DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU**
Referente	**Dott.ssa Piera Lucia Sotgiu**
Indirizzo	**PIAZZA GALLURA N. 3**
Telefono	**079-679972**
E-mail	**pubblicaistruzione@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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:* *- Servizi sociali* *- Servizio Finanziario* *Stakeholders: Utenti del Servizio PI e nuclei familiari di appartenenza* *e con i seguenti soggetti esterni:* *- Scuole, Regione e Ministeri di riferimento per l'erogazione dei finanziamenti.* *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:, Attrezzature in dotazione al servizio PI.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*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*
Attività del servizio	*- fase di analisi e studio della normativa di riferimento: verifica assegnazione risorse stato/regione* *- indizione dei bandi per l'assegnazione dei benefici* *- bando e acquisizione di istanze* *- avvio e gestione dell'istruttoria, predisposizione e approvazione graduatorie* *- attività di rendicontazione e valutazione dei servizi erogati*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla 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		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Cartelli indicativi degli spazi dedicati all'attività del servizio PI in rapporto agli accessi dell'intera struttura	*Numero dei cartelli indicatori/Numero degli accessi ai locali della struttura ospitante*	*5/5*	*5/5*	*5/5*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
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	*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.*	*30/30*	*30/30*	*30/30*	

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Trasparenza					
Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno	*Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno*	*3/3*	*0/0*	*0/0*	

Efficacia-conformità					
Conformità dei procedimenti di assegnazione a seguito di bando rispetto alle domande presentate	*Numero di domande conformi al bando/Numero di domande presentate*	*638/638*	*178/211*	*178/211*	

Efficacia-affidabilità					
Rapporto tra il numero delle pratiche istruite e per le quali si è avuto un reclamo scritto rispetto al totale delle pratiche istruite	*N.umero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche istruite nell'anno*	*0/638*	*0/211*	*0/211*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali	*Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/Numero di istanze totali*	*0/638*	*211/211*	*211/211*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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:* *- Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alla scuola* *- Servizio Finanziario* *- A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania Consultorio Familiare* *- Tribunale per i Minorenni* *- Associazioni di volontariato* *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.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*garantire uno spazio fruibile a favore di minori giovani e anziani per attività sociali educative e ricreative*
Attività del servizio	*- fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento* *- predisposizione del bando di accesso al servizio e acquisizione delle domande e istruttoria delle stesse* *- predisposizione ed espletamento della gara d'appalto* *- avvio e gestione del servizio centro di aggregazione sociale* *- attività di monitoraggio valutazione e rendicontazione del servizio erogato*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	- *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*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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	
Accessibilità multicanale					
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	
Tempestività					
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 compeleto e corretto e l'erogazione del servizio/30 giorni*	30/30	30/30	30/30	

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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

Efficacia-conformità					
Non rileva					

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

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti anziani e disabili che accedono ai servizi	*Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati*	*1/60*	*0/70*	*0/60*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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:* - *Pubblica Istruzione* - *Servizio Finanziario* - *A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania* - *Associazioni* - *Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia* *Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.* *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:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*servizi e misure di sostegno a tutela della popolazione con patologie psichiatriche*
Attività del servizio	- *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 infermi di mente* - *attività tecnico-amministrativa funzionale all'erogazione di sussidi e contributi per inserimenti in strutture specialistiche*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	
	- *erogazione sussidi economici per malati psichici L. 20/97* - *azioni individuali predisposte in collaborazione con il csm distrettuale* - *inserimento di malati psichiatrici in strutture residenziali* - *programmi e progetti da inviare alla regione*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
rapporto che intercorre tra l'individuazione del beneficiario e il reale inserimento all'interno del servizio in rapporto con il tempo massimo previsto	*numero massimo di giornate che intercorrono tra l'individuazione del beneficiario e l'inserimento del beneficiario/30 gg.*	*30/30*	*30/30*	*30/30*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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

Efficacia-conformità					
non rileva					

Efficacia-affidabilità					
giornate di offerta di servizi garantiti agli agli infermi di mente in rapporto al totale delle giornate programmate	*n. di giornate di erogazione dei servizi/n. di giornate di erogazione programmate*	*335/335*	*365/365*	*365/365*	

Efficacia-compiutezza					
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	*Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi per gli infermi di mente*	*0/40*	*0/72*	*0/72*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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	*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:* *- Pubblica Istruzione per gli eventi dedicati alla scuola* *- Servizio Finanziario* *- A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania Consultorio Familiare* *- Tribunale per i Minorenni* *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:*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*garantire servizi e contributi finalizzati allo sviluppo armonico della popolazione minorile*
Attività del servizio	*- fase prodromica di analisi e studio della normativa di riferimento* *- predisposizione di bandi di selezione e acquisizione delle istanze* *- istruttoria delle domande o espletamento delle eventuali gare d'appalto* *- avvio e gestione di misure e servizi a supporto e tutela del minore* *- attività di progettazione rendicontazione e valutazione dei servizi erogati*
Sintesi dei prodotti	*- erogazione sussidi e benefici a favore dei giovani utenti* *- erogazione servizi socio-educativi e ludici a favore dei minori* *- predisposizione e adozione di atti amministrativi*

- *programmi e progetti da inviare alla Regione*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
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 l'avvio dell'istruttoria e l'erogazione del servizio/30 giorni*	*30/30*	*30/30*	*30/30*	
Trasparenza					

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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

Efficacia-conformità					
Non rileva					

Efficacia-affidabilità					
Numero di interventi a favore di minori garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste	*Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate*	*85/85*	*30/30*	*30/30*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti minori che accedono ai servizi	*Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti minori che accedono ai servizi a loro dedicati*	*1/85*	*30/30*	*30/30*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE**

Centro di responsabilità:	**DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU**
Referente	**Dott.ssa Piera Lucia Sotgiu**
Indirizzo	**PIAZZA GALLURA N. 3**
Telefono	**079-679972**
E-mail	**pubblicaistruzione@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*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 rilevo 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.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*servizi finalizzati all'attuazione del diritto allo studio L.R. 31/84*
Attività del servizio	*- 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*
Sintesi dei prodotti	- *gestione appalti, individuazione contraenti e coordinamento servizi affidati* - *gestione servizio mensa* - *atti amministrativi (delibere, determinazioni,decreti)*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

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'*	
Trasparenza					
Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno	*Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno*	***1/1***	***0/0***	***0/0***	
Efficacia-conformità					
Conformità del servizio erogato rispetto a quanto previsto nell'offerta	*Numero di reclami scritti pervenuti/Numero di utenze servite*	***3/520***	***0/475***	***0/475***	
Efficacia-affidabilità					
Giornate di servizio garantito ai beneficiari durante l'anno scolastico in rapporto alle giornate di calendario scolastico	*Numero di giornate di servizio erogato/Numero di giornate di calendario scolastico previsto con refezione*	***170/170***	***170/170***	***170/170***	
Efficacia-compiutezza					

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Numero di attività del servizio erogate in rappoorto con il numero delle attività previste nell'appalto	***Numero attività erogate effettivamente/Numero delle attività previste***	***5/5***	***5/5***	***5/5***	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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	*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 di Edilizia Privata Urbanistica e Ambiente* *- Viabilità* *- Asl 2 Servizi S.i.a.n. S.i.p. S.i.a.o.a* *- Servizio Tutela del Paesaggio* *- Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco* *- 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 servizio -N. D1 a tempo determinato, n°1 D 1 a tempo indeterminato responsabile del procedimento, n° 1 B a tempo indeteminato* *Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Garantire l'esercizio delle attività di pubblico spettacolo e trattenimento nel rispetto del T.U.L.P.S. E della normativa di settore.*
Attività del servizio	*- analisi e studio della normativa di riferimento* *- controllo della completezza delle dichiarazioni presentate* *- 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).* *- 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.*
Sintesi dei prodotti	*istanza accolta*

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	*N.umero cartelli indicatori/Numero accessi ai locali*	*5/5*	*5/5*	*5/5*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
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*	*0/9*	*0/11*	*0/11*	
Trasparenza					
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*	*0/0 non ci sono state modifiche*	*4/4*	*4/4*	
Efficacia-conformità					
Rapporto tra le istanze validate conformi alla normativae e numero delle istanze totali validate	*Numero istanze validate conformi alla normativa/Numero istanze totali validate*	*9/9*	*11/11*	*11/11*	
Efficacia-affidabilità					

Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto e quelle istruite	*Numero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche istruite nell'anno*	*0/9*	*0/11*	*0/11*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le pratiche controllate prima della protocollazione per valutazioni preventive di conformità, sul totale delle istanze pervenute	*Numero delle pratiche precontrollate/Numero totale pratiche pervenute*	*5/9*	*3/11*	*3/11*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE**

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	*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 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* *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 determinato, n° 1 B a tempo indeteminato* *Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Garantire l'esercizio delle attività produttive , tramite l'istituto dell'autocertificazione per gli aspetti strutturali e catastali e di impiantistica degli impianti produttivi*
Attività del servizio	*- 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		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il numero dei canali disponibili e quelli effetivamente utilizzati	*Numero di canali di comunicazione utilizzati/Numero totale canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
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*	
Trasparenza					

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*	*1/1*	*2/2*	*2/2*	

Efficacia-conformità					
Rapporto tra le istanze validate non conformi, in rapporto con il numero totale delle istanze validate	*Numero istanze validate non conformi alla normativa/Numero istanze totali validate*	*0/50*	*0/45*	*0/45*	

Efficacia-affidabilità					
Rapporto tra il numero delle pratiche per le quali si è avuto un reclamo scritto, in rapporto alle totali validate	*Numero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche validate nell'anno*	*0/50*	*2/45*	*2/45*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali	*Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali*	*8/50*	*7/49*	*8/50*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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	*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 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 determinato, n°1 D 1 a tempo indeterminato, n° 1 B a tempo indeteminato* *Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*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*
Attività del servizio	*- 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*
Sintesi dei prodotti	

Provvedimento Finale

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					
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*	*2/42*	*3/34*	*3/34*	
Trasparenza					
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*	*19/19*	*15/15*	*15/15*	
Efficacia-conformità					
Rapporto tra le istanze validate conformi alla normativae e numero istanze totali validate	*Numero istanze validate conformi alla normativa/Numero istanze totali validate*	*42/42*	*34/34*	*34/34*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-affidabilità					
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*	*0/42*	*0/34*	*0/34*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali	*Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali*	*15/42*	*18/34*	*18/34*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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	*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 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 determinato, n°1 D 1 a tempo indeterminato, n° 1 B a tempo indeteminato* *Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*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*
Attività del servizio	*- 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	*DUAAP approvato*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Accessibilità fisica					
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*	

Accessibilità multicanale					
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*	

Tempestività					
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*	*3/60*	*5/88*	*5/88*	

Trasparenza					
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*	*19/19*	*15/15*	*15/15*	

Efficacia-conformità					
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*	*0/60*	*0/88*	*0/88*	

Efficacia-affidabilità					
Rapporto tra il numero delle pratiche validate e per le quali si è avuto un reclamo scritto rispetto al totale delle pratiche validate	*N.umero di reclami scritti presentati in un anno/Numero totale delle pratiche validate nell'anno*	*0/60*	*0/88*	*0/88*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali	*Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali*	*11/60*	*25/88*	*25/88*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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	*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 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 determinato, n°1 D 1 a tempo indeterminato, n° 1 B a tempo indeteminato* *Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.*
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	- **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. Mercato**
Sintesi dei prodotti	*DUAAP approvato*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Accessibilità fisica					
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*	

Accessibilità multicanale					
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*	

Tempestività					
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*	*12/277*	*11/207*	*11/207*	

Trasparenza					
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*	*22/22*	*15/15*	*15/15*	

Efficacia-conformità					
Rapporto tra le istanze validate non conformi alla normativae e numero delle istanze totali validate	*Numero di istanze validate non conformi alla normativa/Numero di istanze totali validate*	*0/277*	*0/207*	*0/207*	

Efficacia-affidabilità					
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*	*1/277*	*2/207*	*2/207*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le istanze concluse con richieste di integrazioni rispetto alle istanze totali	*Numero delle istanze concluse con richiesta di integrazioni/ Numero di istanze totali*	*14/277*	*8/207*	*8/207*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE

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	*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 Segreteria e Protocollo* *- Forze dell'ordine* *- Asl 2* *- Vigili Urbani* *Stakeholders: Imprenditori Esercenti e Commercianti, Forze dell'ordine, Asl 2, Vigili Urbani.* *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 D 1 indeteminato* *Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche. Arredi d'Ufficio.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Promuovere il rispetto delle regole nell'esercizio delle attività produttive*
Attività del servizio	*- analisi e studio della normativa di riferimento* *- ricezione tramite protocollazione dei verbali redatti dalle forze dell'ordine* *- analisi del caso alla luce della normativa di riferimento* *- assunzione di provvedimenti (ordinanze ingiunzione)*
Sintesi dei prodotti	*Ordinanza o archiviazione verbale*

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
rapporto tra il numero degli accessi nei locali del comune e il numero dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio	*Numero dei cartelli indicatori/Numero accessi ai locali*	*5/5*	*5/5*	*5/5*	
Accessibilità multicanale					
Numero dei canali utilizzati rispetto al totale dei canali disponibili	*Numero dei canali utilizzati rispetto al totale dei canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
Tempo tra l'inizio dell'istruttoria da parte dell'ufficio e l'adozione del provvedimento finale (ordinanza ingiunzione/archiviazione)	*Tempo massimo in giorni per l'adozione di ordinanza di ingiunzione-archiviazione del verbale/60 giorni*	*N.D.*	*60/60*	*60/60*	
Trasparenza					
Numero di audizioni effettuate in rapporto al totale delle audizioni prese in carico	*Numero di audizioni effettuate/Numero delle richieste di audizioni prese in carico*	*3/3*	*5/5*	*5/5*	
Efficacia-conformità					
Numero delle ordinanze rispondenti allo schema adottato rispetto al numero delle ordinanze totali	*Numero delle ordinanze rispondenti allo schema adottato/Numero delle ordinanze totali emesse*	*1/1*	*5/5*	*5/5*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-affidabilità					
Numero di date di audizioni rinviate in rapporto al numero delle audizioni prese in carico	*Numero di audizioni rinviatete/Numero di audizioni prese in carico*	*0/5*	*0/5*	*0/5*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le ordinanze ingiunzioni con errori rispetto alle ordinanze ingiunzioni totali predisposte	*Numero di ordinanze ingiunzioni errate/Numero di ordinaze ingiunzioni totali*	*0/1*	*1/5*	*1/5*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

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

Centro di responsabilità:	**SOSTEGNO ALLE STRATEGIE DI SVILUPPO**
Referente	**Dott.ssa Antonietta SECCI**
Indirizzo	**piazza Gallura n°3**
Telefono	**079-679960**
E-mail	**strategiedisviluppo@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*Ufficio in Staff al Sindaco*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Rapporti/relazioni con altri soggetti Istituzionali interni ed esterni all'Ente*
Attività del servizio	***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.***
Sintesi dei prodotti	***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***

consentire una parte operativa gestionale di tradurre gli indirizzi stessi in azioni; ***Creazione di banche dati;*** ***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		2014	2015	2016	
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 indicatori informativi sull'ubiazione dell'ufficio/totale indicatori necessari*	*5/5*	*5/5*	*5/5*	
Accessibilità multicanale					
Numero di canali utilizzati per le comunicazioni	*Numero dei canali utilizzati/Numero dei canali disponibili*	*7/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
Misura il grado di copertura della conoscenza sulle informazioni di finanziamenti banditi – Prestazioni effettuate nei termini	*Tempo massimo intercorrente tra la conoscenza, completa, dell'informazione e la diffusione della stessa all'interno dell'Amministrazione/giorni cinque*	*5/5*	*5/5*	*5/5*	

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza dell'azione amministrativa (Dematerializzazione cartacea)	*Numero di relazioni e analisi pubblicate si Intranet/Numero totale delle relazioni e analisi prodotte*	*175/150*	*199/160*	*189/160*	

Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità dell'attività/azione alla normativa vigente	*Numero pratiche evase in modo conforme alla norma/Numero totale pratiche*	*175/150*	*199/150*	*189/150*	

Efficacia-affidabilità					
Misura il grado di copertura della conoscenza sulle informazioni di finanziamenti banditi	*Numero dei bandi controllati per i quali è stata prodotta una relazione/Numero totale dei bandi di finanziamento controllati*	*175/250*	*178/250*	*178/250*	

Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di affidabilità degli atti prodotti	*Numero relazioni e studi con errori/Numero totale relazioni e studi prodotti*	*0/175*	*0/178*	*0/178*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

Centro di responsabilità:	**EDILIZIA PRIVATA, CARTOGRAFIA E AMBIENTE**
Referente	**Geom. Salvatore Bicchiri**
Indirizzo	**Via Olbia, 2 – ex caserma Fadda**
Telefono	**079 – 679989**
E-mail	***ufficiosit@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*Il centro di costo ha valenza esterna in quanto regola e promuove l'attività edilizia del territorio.* *Cura la gestione di tutti procedimenti inerenti l'edilizia privata e l'attività di controllo edilizio a prevenzione e contrasto delle violazioni della normativa di settore.* *Garantisce il diritto di accesso agli atti, alle informazioni e 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 i locali e/o gli impianti che siano finalizzati all'attività produttiva stessa.* *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.* *Aggiornamento cartografico in ambito comunale.* *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 Giovedi 15,15/18,15* *Orario di apertura al pubblico: 11,30 – 13,30 dal Lunedì al Venerdì (escluso Giovedi) – Pomeriggio Giovedì 15,45/17,45* *Risorse umane impiegate: n. 1 Categ. D; n. 4 Categ. C; n. 1 Categ. B.* *Risorse strumentali in dotazione: n. 5 P.C.; n. 6 Stampanti, n. 2 Scanner, n. 2 Fax, n. 1 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.
Attività del servizio	*Registrazione, istruttoria e archiviazione pratiche edilizie (C.E. - AUTORIZZ. - DUAAP – DIA – CAL – ASSEVERAMENTI - AGIBILITA'/DICH. AGIBILITA') – Rilascio C.E./AUTORIZZ./AGIBILITA' – 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.*
Sintesi dei prodotti	*Prodotti del centro di costo:* *Concessioni e Autorizzazioni edilizie – 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.*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

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

Tempestività					
Tempo medio in giorni di rilascio delle concessioni edilizie a partire dall'anno 2014 calcolato dalla data di richiesta alla data di rilascio in rapporto con il tempo massimo previsto	*Tempo medio di rilascio delle concessioni/Tempo massimo previsto (90 gg.)*	*120/90*	*98/90*	*95/90*	

Trasparenza					
Numero delle pratiche edilizie (C.E. - AUTORIZZ. - 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	*N° totale pratiche disponibili sul portale – inserite anno 2016/ n° totale pratiche in entrata anno 2016*	*679/679*	*477/477*	*450/480*	

Efficacia-conformità					
Numero dei reclami sulle concessioni rilasciate o in istruttoria, pervenuti in forma scritta, in rapporto al totale delle concessioni rilasciate e istruite nell'anno	*N° reclami pervenuti / totale concessioni rilasciate*	*0/159*	*0/165*	*3/170*	

Efficacia-affidabilità

Numero delle concessioni rilasciate in rapporto a quelle richieste nell'anno	*N° concessioni rilasciate/ n° concessioni richieste anno 2016*	*159/212*	*165/112*	*160/170*	

Efficacia-compiutezza					
Numero delle pratiche di adozione aree verdi evase in rapporto con il numero delle richieste di adozione delle aree verdi pervenute nell'anno di riferimento	*Numero pratiche di adozione aree verdi evase/Numero di richieste pervenute nell'anno*	*4/6*	*11/11*	*8/12*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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

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	***gestionebilancio@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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.***
Attività del servizio	

	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		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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.*	*1227/1872*	*1570/1872*	*1570/1872*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Accessibilità multicanale					
Rapporto tra i canali comunicativi utilizzati e quelli disponibili	*Numero dei canali utilizzati/Numero dei canali disponibili*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	

Tempestività					
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.)	*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.*	*12/15*	*14/15*	*15/15*	

Trasparenza					
Pubblicazione di: albo beneficiari di provvidenze di natura economica, aggiornamenti annuali di società partecipate sul sito istituzionale, compilazione on-line dati società partecipate per il MEF, pubblicazione dati tempi medi di pagamento sul sito istituzionale	*n. pubblicazioni sul sito/Totale delle pubblicazioni da diffondere a terzi*	*3/3*	*4/4*	*4/4*	

Efficacia-conformità					
Conformità del mandato di pagamento trasmesso al tesoriere rispetto alle disposizioni normative vigenti	*Numero delle rettifiche dei mandati di pagamento trasmessi al tesoriere a causa di difformità/Numero totale dei mandati di pagamento emessi*	*8/8545*	*13/8149*	*86/8604*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-affidabilità					
Correttezza del mandato di pagamento trasmesso al tesoriere rispetto alle indicazione dell'atto liquidazione	*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*	*5/8545*	*3/8149*	*430/8604*	

Efficacia-compiutezza					
Misura delle pratiche di liquidazione del titolo I° evase ***in rapporto a quelle*** *pervenute complete di tutte le loro* ***parti***	*Numero pratiche di liquidazione evase/Numero pratiche di liquidazione complete di tutte le loro parti pervenute*	*808/858*	*891/964*	*788/858*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**
Servizio:	**ECONOMATO E PROVVEDITORATO**
Centro di costo:	**01.03.03 ECONOMATO E PROVVEDITORATO**

Centro di responsabilità:	**Settore Pianificazione e Controllo**
Referente	**dott.ssa Maddalena Sechi**
Indirizzo	**piazza Gallura n°3**
Telefono	**079-679903**
E-mail	***economato@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***L'attività dell'ufficio economato é 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, abbonamenti, polizze assicurative, acquisti di beni e servizi di vario genere,missioni ecc, 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 tersi professionisti, e con l'utenza che in qualche modo é coinvolta nello svolgimento dell'attività dell'ufficio.*** ***La spesa di provveditorato ha carattere programmato e programmabile, mentre gli acquisti economali sono quelli destinati a sopperire ad esigenza urgenti e non preventivabili.*** ***Orario di servizio 8.00-14.00 martedi e giovedi anche 15.30-18,30;*** ***Orario di apertura al pubblico : é identico all'orario di servizio ;*** ***Risorse umane impiegate n.1 categoria D1 e n.1 categoria B1;*** ***Risorse strumentali in dotazione: 2 pc; 1 stampante; 1 scanner; 1 fax; 2 fotocopiatori utilizzati dall'intero servizio finanziario.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***L'attività del servizio economato e provveditorato é 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.*** ***Le spese economali 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.*** ***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 tersi professionisti, e con l'utenza che in qualche modo é coinvolta nello svolgimento dell'attività dell'ufficio.***
Attività del servizio	***attività di gestione delle minute spese giornaliere urgenti*** ***attività di copertura assicurativa dell'Ente e gestione sinistri passivi ed attivi*** ***attività di acquisto di beni e servizi per l'Ente*** ***attività di collaborazione con l'ufficio personale per pagamento stipendi e versamento contributi ,quantificazione somme e dichiarazioni fiscali varie*** ***attività relativa alla telefonia mobile*** ***attività relativa agli abbonamenti a riviste, banche dati ed aggiornamenti collegati.***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Sintesi dei prodotti	
	acquisti giornalieri di modesta entità urgenti ***polizze assicurative*** ***gare ed acquisti di beni e servizi*** ***stipendi e dichiarazioni*** ***contratto telefonia mobile*** ***Abbonamenti***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Rapporto tra il numero di accessi al palazzo comunale e il numero delle indicazioni dell'ubicazione dell'ufficio	*N. di indicazioni dell'ubicazione dell'ufficio/N. Degli accessi al palazzo comunale*	*5/3*	*5/3*	*5/3*	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra i canali utilizzati e i canali disponibili	*N° canali utilizzati/N° canali disponibili*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Tempestività					
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 madio previsto (18 gg.)	*Tempo medio per gli acquisti in giorni*	*15/15*	*21/21*	*21/21*	
Trasparenza					
Rapporto tra il totale dei procedimenti di acquisto resi pubblici in rapporto con il totale dei procedimenti di acquisto evasi completamehte	*N° procedimenti di acquisto resi pubblici/N° totale dei procedimenti di acquisto evasi*	*206/206*	*129/129*	*129/129*	

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-conformità					
Rapporto tra il totale dei procedimento 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	*N° procedimenti di acquisto corretti/N° totale dei procedimenti di acquisto evasi*	*244/244*	*129/129*	*129/129*	

Efficacia-affidabilità					
Rapporto tra il totale degli acquisti errati rispetto alle richieste pervenute ed il totale dei procedimenti di acquisto evasi anche parzialmente	*N° procedimenti di acquisto errati/N° totale richieste di acquisto*	*10/244*	*4/129*	*4/129*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra le richieste di acquisto evase completamente ed il totale delle richieste nell'anno	*N° richieste evase completamente/N° richieste d'acquisto*	*231/244*	*129/146*	*129/146*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**
Servizio:	**FINANZIARIO**
Centro di costo:	**01.04.01 GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE E PATRIMONIALI**

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

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***Il centro di costo ha valenza interna e esterna . Si relaziona inoltre con società esterne che affidatarie di servizi relativi alla riscossione di tributi o altre entrate (Equitalia Servizi S.p.a. – AIPA S.p.a.)*** ***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:*** ***contabilizza entrate della polizia municipale,(verbali) comprese le partite scritte a ruolo*** ***Contabilizza entrate del settore tecnico derivanti da concessioni edilizie, condoni ecc.*** ***Contabilizza entrate del settore pubblica istruzioni (rette asili nido e buoni pasto)*** ***Orario di servizio: dal lunedì – mercoledì - venerdì : dalle h. 8.00 alle h. 14.00*** ***martedì e giovedì: dalle h. 8.00 alle h. 14.00 –*** ***" " dalle h. 15.30 alle h. 18.30*** ***Orario di apertura al pubblico:*** ***Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00*** ***Martedì e Giovedì Sera dalle ore 16.30 alle ore 18.00*** ***RISORSE UMANE IMPIEGATE:*** ***N° 1 ADDETTO DI CATEGORIA D*** ***N° 1 ADDETTO DI CATEGORIA C*** ***N° 1 ADDETTI DI CATEGORIA B;*** ***RISORSE STRUMENTALI*** ***N° 5 PC*** ***N° 2 Stampanti*** ***N° 1 fax*** ***N° 2 fotocopiatrici***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*GESTIONE DELLA TARSU E DELL'I.C.I. - 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.*
Attività del servizio	

	INSERIMENTO DENUNCE I.C.I. E TARSU- ATTIVITA' DI CONTROLLO - EMISSIONE AVVISI DI ACCERTAMENTO ***PREDISPOSIZIONE RUOLI I.C.I. E TARSU*** ***ESAME ISTANZE DI AUTOTUTELA - ATTIVITA' DI SUPPORTO ALL'UFFICIO LEGALE PER LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO RELATIVO A ATTI TRIBUTARI*** ***CONTABILIZZAZIONE ENTRATE- ASSUNZIONE ACCERTAMENTI*** ***EMISSIONE DI REVERSALI , FATTURE E MANDATI (COMPENSAZIONI CONTABILI)*** ***ATTIVITA' DI CONSULENZA ALL'UTENZA***
Sintesi dei prodotti	***AVVISI DI ACCERTAMENTO I.C.I. E TARSU*** ***RUOLI I.C.I. E TARSU*** ***ATTI DI RETTIFICA IN AUTOTUTELA - DISCARICHI SU CARTELLE ESATTORIALI*** ***REVERSALI, MANDATI , FATTURE*** ***SVINCOLO POLIZZE FIDEIUSSORIE***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra canali comunicativi disponibili e quelli effettivamente utilizzati	*N° di canali attivati/N° di canali disponibili*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Tempestività					
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*	
Trasparenza					

Rapporto tra il totale degli avvisi di liquidazione e accertamento ICI emessi e quelli completamente documentati	*N° di atti emessi/N° di atti documentati*	*758/758*	*758/758*	*500/500*	

Efficacia-conformità					
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	*N° atti corretti/N° atti totali*	*723/758*	*727/758*	*450/500*	

Efficacia-affidabilità					
Numero di consulenze prestate in rapporto al numero di consulenze e di informazioni richieste da parte dei contribuenti	*Numero di consulenze prestate/Numero di consulenze richieste*	*100/100*	*100/100*	*100/100*	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra gli atti ICI completamente definiti e gli atti totali	*N° atti completamente definiti/totale atti da emettere*	*758/758*	*758/758*	*500/500*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**
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	***ragioneria@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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.***
Attività del servizio	***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***
Sintesi dei prodotti	

Bilancio di Previsione annuale, pluriennale e relazione previsione e programmatica ***Rendiconto della Gestione*** ***Certificazioni Ministeriali Varie*** ***Equilibri di bilancio*** ***Variazioni di bilancio*** ***Assestamento di Bilancio*** ***Atti amministrativi***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Orario degli Uffici del Servizio Finanziario dedicato alla ricezione dell'utenza interna in rapporto al totale delle ore lavorative	*N. ore annuali destinate alla ricezione dell'utenza interna/N. totale ore lavorative annuali*	*624/1872*	*750/1872*	*624/1872*	
Accessibilità multicanale					
Numero dei canali di comunicazione utilizzati/Numero dei canali disponibili	*Numero canali utilizzati/Numero canali disponibili*	*8/8*	*8/8*	*8/8*	
Tempestività					
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.)	*Tempo medio per variazione di bilancio/Tempo previsto*	*30/30*	*30/30*	*30/30*	
Trasparenza					

Rileva la numerosità di atti di programmazione e rendicontazione pubblicati rispetto al totale degli atti da pubblicare	*N. di atti pubblicati/ n. totale atti da pubblicare*	*19/19*	*46/46*	*19/19*	
Efficacia-conformità					
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	*Numero atti difformi /Totale degli atti inviati*	*0/16*	*0/13*	*0/12*	
Efficacia-affidabilità					
Rileva il rapporto tra il totale degli adempimenti richiesti all'ufficio e il totale degli adempimenti effettivamente svolti	*Numero adempimenti richiesti/Numero totale adempimenti*	*26/26*	*32/32*	*24/24*	
Efficacia-compiutezza					
Rileva il rapporto tra il totale degli atti adottati rispetto a quelli da adottare complessivamente	*Numero totale atti completati/Numero atti complessivi*	*26/26*	*32/32*	*24/24*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**STAFF**
Servizio:	**LEGALE DI STAFF AL SINDACO E AL SEGRETARIO GENERALE**
Centro di costo:	**01.02.09 Affari legali**
Centro di responsabilità:	**Affari legali**
Referente	**GIUSEPPINA DEMURO**
Indirizzo	**P.ZZA GALLURA 3**
Telefono	**079679915**
E-mail	**legale@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	*Centro di costo a valenza interna con funzioni di supporto per il funzionamento e lo sviluppo dell'ente; interna ed esterna di difesa e gestione del contenzioso.* *Interconnessioni con tutti gli altri servizi comunali. Gli stakeholders di riferimento sono il sindaco, gli amministratori, il segretario generale, gli Uffici dell'ente, gli Organi giurisdizionali e le loro strutture (Tribunali) e i colleghi avvocati con i loro collaboratori.* *Orario indicativo di servizio: 8,00- 14,00 dal lunedì al venerdì; 16,00 – 19,00 martedì e giovedì.* *L'ufficio, compatibilmente con la presenza in sede, garantisce, per quanto riguarda le attività rivolte all'interno, la consulenza e l'assistenza durante l'orario di servizio, mentre riceve per appuntamento i soggetti esterni, non avendo propriamente un orario di apertura al pubblico.* *Risorse umane: n. 1 Avvocato cat. D3 – n. 1 Istruttore Amministrativo Contabile cat. C2* *Risorse strumentali in dotazione: PC, stampante, scanner, telefono fisso, cellulare aziendale, fotocopiatore, fax.*
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	*Il centro di costo ha quale finalità generale quella difensiva per l'Ente e di supporto, assistenza e consulenza giuridica e legale, agli organi istituzionali e agli uffici, con l'obiettivo di prevenire il contenzioso e di definire quello in atto.*
Attività del servizio	*Attività di difesa giudiziale* *Attività precontenziosa* *Attività di consulenza* *Rilascio pareri* *Divulgazione informazioni e novità giuridico-normative-giurisprudenziali utili all'attività degli uffici*

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Sintesi dei prodotti	*Atti difensivi giudiziali* *atti stragiudiziali* *pareri* *relazioni* *consulenze* *transazioni, accordi* *atti amministrativi (Deliberazioni, determinazioni, decreti, altro)*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Numero indicazioni ubicazione ufficio in rapporto con il totale indicazioni necessarie	*Numero indicazioni ubicazione ufficio/Numero indicazioni necessarie*	*3/3*	*3/3*	*3/3*	
Accessibilità multicanale					
Numero dei canali attivati in rapporto con il totale dei canali disponibili	*Numero dei canali attivati/Numero dei canali disponibili*	*8/7*	*7/7*	*7/7*	
Tempestività					
Numero delle scadenze non rispettate in rapporto con il totale adempimenti in scadenza	*Numero delle scadenze non rispettate/Numero totale adempimenti in scadenza*	*0/100*	*0/100*	*0/100*	
Trasparenza					
Totale atti pubblicati in rapporto con il totale degli atti pubblicabili	*Numero atti pubblicati/Numero atti pubblicabili*	*44/44*	*100/100*	*100/100*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Efficacia-conformità					
Numero atti conformi alle procedure previste per legge in rapporto con il totale atti adottati	*Numero atti conformi/Numero totale atti adottati*	*44/44*	*36/36*	*36/36*	

Efficacia-affidabilità					
Numero delle cause assunte in rapporto con il numero di cause affidate	*Numero delle cause assunte/Numero delle cause affidate*	*13/15*	*19/20*	*19/20*	

Efficacia-compiutezza					
Numero di fasi procedurali compiute in rapporto al numero delle fasi procedurali previste	*Numero delle fasi procedurali compiute/Numero delle fasi procedurali previste*	*46/46*	*27/27*	*27/27*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**
Servizio:	**ICT**
Centro di costo:	**01.08.01 SERVIZIO I.C.T.**

Centro di responsabilità:	
Referente	**Ing. Rosella Cossu**
Indirizzo	**Via Monti Masa, 37**
Telefono	**079- 679977**
E-mail	**respced@comunetempio.it**

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	Settore pianificazione e Controllo – Servizio ICT Il servizio ICT ha valenza principalmente interna svolgendo attività di gestione e sviluppo del sistema informativo e tecnologico dell'ente, comprensivo di rete telematica cittadina a fibre ottiche posta al servizio del comune e di altri enti territoriali, utenze ed impianti telefonici, collegamenti dati, servizi web, sito istituzionale e portali tematici, ma, in misura sempre crescente, ha anche valenza esterna in particolare per quanto attiene alla piattaforma di comunicazione telematica dell'ente, ai servizi erogati in modalità elettronica e ad altri servizi di carattere tecnologico. Ha interconnessioni con tutti gli altri centri di costo in quanto tutta l'attività dell'ente transita attraverso le piattaforme elettroniche. Gli stakeholders di riferimento sono: organi politici, dirigenti e personale dell'Ente, cittadini in qualità di utenti web del sito istituzionale e dei servizi telematici, altri Enti territoriali, istituzioni autorizzate ad usufruire del servizio di consultazione delle banche dati comunali, istituti scolastici. Orario di servizio ed Orario di apertura al pubblico: Orario di servizio dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 14,30 ed il martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle 18,30 - l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 14.00. Risorse umane: n.1 cat. D (P.O.) , n.2 cat. C. Risorse strumentali: - Rete telematica cittadina a fibre ottiche di estensione pari a 8KM intercettante edifici sedi di uffici regionali, provinciali e comunali, di istituti scolastici ed uffici giudiziari. - Apparati di rete. - Sale CED. - Server erogatori di servizi applicativi intranet. - Server DMZ per esposizione sul web di portale e siti istituzionali. - UPS. - Software di base. - Software applicativo. - PC delle Postazioni di lavoro informatiche: n. 135. - Stampanti delle Postazioni di lavoro. - Scanner delle Postazioni di lavoro informatiche. - Fax delle Postazioni di lavoro informatiche. - Stampanti di piano. - Impianti ed utenze telefoniche (Comune, istituti scolastici). - Sistemi connettività (X-DSL). - Strumenti comunicazione (firme digitali, caselle posta elettronica ordinaria, PEC) - Sistema di rivelazione della soddisfazione utenti presso uffici. - Rilevatori presenze. - Affrancatrice postale. - Sito web istituzionale e portali tematici. - Centrali telefoniche e apparecchi terminali. - Automezzo.

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	Significativo impatto sulla trasparenza, semplificazione, tempestività dell'azione amministrativa, prevenzione della corruzione.
Attività del servizio	Governo e gestione dello sviluppo informativo dell'ente tramite progetti di innovazione e digitalizzazione Gestione e sviluppo della rete telematica cittadina a fibre ottiche Gestione dei sistemi di connettività e comunicazione (collegamenti dati, telefonici, posta elettronica, PEC, firme digitali) Gestione di server e apparati di rete Gestione software di base ed applicativo Gestione progetti di carattere tecnologico (WI-FI, videosorveglianza, ecc.) Gestione delle Postazioni di lavoro (PC, periferiche, fax, telefoni, stampanti, ecc.) Gestione sito web istituzionale, intranet, portali web tematici Assistenza tecnica agli uffici dell'ente su tutto ciò che attiene alle tecnologie informatiche
Sintesi dei prodotti	Servizi di informazione e comunicazione Servizi di rete Servizi di connettività e telefonici Servizi applicativi Servizi hosting per sito istituzionale, portali tematici e server di posta elettronica ordinaria. Servizio acquisizione beni e servizi ICT Servizi di gestione postazioni di lavoro

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Valore target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Rileva la quantità dei cartelli indicatori dell'ubicazione dell'ufficio rispetto al totale delle sedi comunali	Numero di cartelli indicatori dell'ufficio/Numero delle sedi degli uffici comunali	5/5	5/5	5/5	
Accessibilità multicanale					
Rileva la tipologia dei canali di accesso al servizio sul totale dei canali potenziali	Numero tipologie di canali di accesso utilizzati/Numero totale canali di accesso	8/8	8/8	8/8	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Tempestività					
Rileva la prontezza del servizio ICT tramite la misurazione del tempo medio in giorni lavorativi che intercorre tra la segnalazione ed il primo intervento per la risoluzione di problemi di manutenzione e ripristino ordinari in rapporto con il tempo massimo previsto	Tempo medio intercorrente tra la data della segnalazione e la data di primo intervento/3 gg.	3/3	3/3	3/3	

Trasparenza					
Rileva la disponibilità informatica di informazioni e servizi resi all'utenza esterna	Numero di giorni di disponibilità di accesso al sito istituzionale/totale giorni anno	350/365	350/365	361/365	

Efficacia-conformità					
Rispondenza dei requisiti di sistema delle Postazioni di Lavoro informatiche alle necessità informatiche	Numero delle PDL aggiornate/ Totale delle PDL installate	130/135	130/135	130/135	

Efficacia-affidabilità					
Rileva la disponibilità (uptime) dei principali servizi (telefonia, internet, applicativi di rete, portale web, altri siti web istituzionali) sul numero totale di ore su base annua	Somma delle ore di funzionamento dei principali servizi/Totale delle ore di lavoro annuali	1500/1872	1640/1872	1610/1872	

Efficacia-compiutezza					
Rileva il rapporto tra le richieste d'intervento concluse positivamente ed il numero di richieste	Numero richieste intervento concluse positivamente/Numero di interventi richiesti	775/800	775/900	775/900	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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	***usip-statistica@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***Il entro 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.*** ***Il centro cura, inoltre, la diffusione della cultura statistica e di dati statistici per chiunque ne faccia richiesta (studenti, enti, cittadini, imprese, ecc.).*** ***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.*** ***Risorse umane impiegate: n°1 responsabile cat. D (50% dell'orario di servizio); rilevatori esterni per le attività del SISTAN.*** ***Risorse strumentali in dotazione: n°6 pc, n°4 stampanti, n° 2 scanner; n°1 fotocopiatrice; n°1 fax.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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.***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Attività del servizio	***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.***
Sintesi dei prodotti	***censimenti;*** ***indagini;*** ***tabelle di dati;*** ***relazioni sull'attività statistica in forma associata;*** ***rapporti su indagini specifiche;*** ***corsi di formazione.***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Numerosità delle indicazioni logistiche installate in rapporto a quelle necessarie in occasione delle attività da realizzare	*N° totale indicazioni logistiche affisse/n° indicazioni necessarie alle attività*	***6/6***	***6/6***	***6/6***	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra i canali di comunicazione disponibili e quelli effettivamente utilizzati	*N° di canali utilizzati/n° di canali disponibili*	***8/8***	***8/8***	***8/8***	
Tempestività					
Rapporto tra le attività eseguite nei tempi previsti dalle direttive Istat e il totale delle attività	*N° attivtà eseguite nei tempo/n° totale attività eseguite*	***14/14***	***14/14***	***14/14***	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Trasparenza					
Rapporto fra le attività rendicontate e il totale delle attività eseguite	*N° attività rendicontate/n° totale attività eseguite*	***14/14***	***14/14***	***14/14***	

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

Efficacia-affidabilità					
Rapporto tra le attività contestate e il totale delle attività svolte	*N° attività contestate/n° totale attività svolte*	***0/14***	***0/14***	***0/14***	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra il totale delle attività concluse e il totale delle attività richieste	*N° attività concluse/n° attività richieste*	***14/14***	***14/14***	***14/14***	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

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	***segretariogenerale@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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 d 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.*** ***Il supporto metodologico si rivolge principalmente ai Dirigenti, alle Posizioni Organizzative e ai Responsabili di servizio.*** ***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.*** ***Risorse umane impiegate: n°1 responsabile cat. D (50% dell'orario di servizio); n°1 collaboratore amministrativo cat. B3.*** ***Risorse strumentali in dotazione: n°1 pc, n°1 stampanti, n° 1 scanner; n°1 fotocopiatrice; n°1 fax.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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.***
Attività del servizio	***attività di consulenza metodologica per la rilevazione dei dati e la costruzione di indicatori relativi al controllo di gestione;*** ***attività di formazione metodologica ai dipendenti dell'ente;*** ***supporto metodologico alla realizzazione del piano delle performance;*** ***affiancamento ai dirigenti e ai responsabili dei servizi nelle operazioni di raccolta, elaborazione e presentazione dei dati;*** ***attività burocratiche inerenti il servizio.***

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Sintesi dei prodotti	***costruzione schede di rilevazione;*** ***costruzione sistemi di elaborazione dei dati;*** ***corsi di formazione;*** ***rapporti e relazioni;*** ***atti amministrativi.***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		**2014**	**2015**	**2016**	
Descrizione indicatori	**Indicatori**	**Valore conseguito**	**Valore conseguito**	**Target**	**Valore conseguito**
Accessibilità fisica					
Non rilevante in quanto attività prevalentemente interna		***n.d.***	***n.d.***	***n.d.***	
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il numero dei canali effettivamente utilizzati e quelli disponibili	*N° di canali utilizzati/n° di canali disponibili*	***8/8***	***8/8***	***8/8***	
Tempestività					
Rapporto tra i tempi, espressi in giorni, intercorrenti tra la richiesta di intervento e il soddisfacimento della stessa in rapporto con il tempo previsto	*Tempo medio in giorni intercorrente tra la richiesta e l'evasione/Tempo previsto (1 g.)*	***1/1***	***1/1***	***1/1***	
Trasparenza					
Rapporto tra le attività svolte e le attività rendicontate	*N° attività rendicontate/n° attività svolte*	***100/100***	***100/100***	***100/100***	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qialità dei servizi

Efficacia-conformità					
Rapporto tra le attività conformi al contenuto delle richieste e il totale delle attività eseguite	*N° attività conformi/n° attività totali*	***100/100***	***100/100***	***100/100***	

Efficacia-affidabilità					
Rapporto tra il totale dei reclami in forma scritta e il totale delle attività erogate	*N° reclami/n° attività erogate*	***0/100***	***0/100***	***0/100***	

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra il totale delle attività concluse e il totale delle attività richieste	*N° attività concluse/n° attività richieste*	***100/100***	***100/100***	***100/100***	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**VIGILANZA**
Servizio:	**Polizia Edilizia, giudiziaria e Vigilanza patrimonio comunale**
Centro di costo:	**03.01.02 Polizia edilizia e ambientale**

Centro di responsabilità:	**Polizia Edilizia, giudiziaria e Vigilanza patrimonio comunale**
Referente	**TEN. GIUA GIOVANNI MARIA**
Indirizzo	**Via Cattaneo n° 1 – C/o Comando P.M.**
Telefono	**079 – 679948**
E-mail	***poliziamunicipale@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***Il servizio di vigilanza edilizia, giudiziaria e vigilanza patrimonio comunale 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 stakeolders principali sono i cittadini che intraprendono attività edilizia 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 con il quale collabora anche per quanto previsto nelle relative ordinanze di adempimento.*** ***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 Ispettore 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 autovettura.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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, nonché alla tutela del patrimonio pubblico.***
Attività del servizio	

	Vigilanza Urbanistico-Edilizia ***Vigilanza e controllo sul patrimonio pubblico*** ***Rilascio concessioni di occupazione suolo pubblico*** ***Redazione verbali*** ***Consulenza all'utenza*** ***Attività di indagine di P.G. di iniziativa e delegata inerenti la materia urbanistico edilizia***
Sintesi dei prodotti	***Verbali di ispezione, di sopralluogo e di contestazione*** ***Comunicazioni di notizia di reato, informative, annotazioni e altri atti di Polizia Giudiziaria*** ***Rilascio concessioni occupazione suolo pubblico*** ***Controllo del territorio per prevenire ed eliminare abusi in materia urbanistico edilizia e tutela del patrimonio pubblico***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni

Descrizione indicatori	Indicatori	2014	2015	2016	
		Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
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*	
Accessibilità multicanale					
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*	
Tempestività					

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*	

Trasparenza					
Numero totale delle informazioni fornite per le concessioni suolo pubblico edilizio in rapporto con il totale delle concessioni rilasciate	*N° totale informazioni fornite/n° totale richieste concessioni rilasciate*	*112/112*	*112/112*	*112/112*	

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

Efficacia-affidabilità					
Monitoraggi da effettuarsi nel territorio comunale nell'anno, finalizzati all'espletamento di funzioni del servizio di Vigilanza urbanistico edilizia e di tutela del patrimonio pubblico	*Numero monitoraggi del territorio effettuati sul numero di monitoraggi del territorio previsti*	*100/100*	*100/100*	*100/100*	

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

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**VIGILANZA**
Servizio:	**Protezione Civile, Ambiente e Tutela Animali**
Centro di costo:	**03.01.02 Polizia ambientale**

Centro di responsabilità:	**Protezione Civile, Ambiente e Tutela Animali**
Referente	**TEN. RUGGERO VITTORIO**
Indirizzo	**Via Cattaneo n° 1 – C/o Comando P.M.**
Telefono	**079 – 679948**
E-mail	***poliziamunicipale@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***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 stakeolders 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..*** ***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 Ispettore cat. D e n° 1 Agente cat. C. Risorse strumentale n° 8 P.C. e n° 2 stampanti unitamente a n° 1 fotocamera, n. 1 autovettura, n° 1 videoproiettore.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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. Inoltre, sarà data piena attuazione al Piano di Protezione civile per la tutela dei cittadini nelle varie fasi di criticità rilevate dai bollettini meteo trasmesse dagli uffici regionali competenti o dalla Prefettura, attuandogli interventi idonei per il ripristino delle condizioni normali di vita successive al verificarsi dell'evento calamitoso.***
Attività del servizio	

	Vigilanza e controllo in materia Ambientale ***Vigilanza e controllo in materia di randagismo e tutela animali*** ***Controllo sul rispetto delle attività convenzionate con le Associazioni di Volontariato "Protezione civile Alta Gallura", guardie zoofile "Arpana"*** ***Vigilanza e controllo sul rispetto del Regolamento Gestione rifiuti*** ***Redazione verbali*** ***Consulenza all'utenza*** ***Attività di indagine di P.G. di iniziativa e delegata*** ***Attuazione Piano di Protezione Civile***
Sintesi dei prodotti	***Verbali di ispezione, di sopralluogo e di contestazione*** ***Comunicazioni di notizia di reato, informative, annotazioni e altri atti di Polizia Giudiziaria inerenti la materia ambientale e di protezione animali*** ***Controllo del territorio per prevenire ed eliminare abusi in materia ambientale a e tutela animali e lotta randagismo*** ***Interventi di Protezione Civile***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni	Descrizione indicatori	Indicatori	2014	2015	2016	
			Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica						
	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*	
Accessibilità multicanale						
	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*	

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Tempestività					
Tempo in ore intercorrente tra la segnalazione della presenza sul territorio di animali vaganti all'intervento della Polizia Locale per espletamento dell'attività relativa	*Tempo dalla segnalazione della presenza sul territorio di animali vaganti/ al tempo d'intervento*	*1/1*	*2/2*	*2/2*	

Trasparenza					
non rileva					

Efficacia-conformità					
Sopralluoghi e ispezioni di Polizia Ambientale nel rispetto delle normative che disciplinano la materia secondo procedure standard dell'ufficio	*Numero di controlli di polizia Ambientale effettuati sul numero dei controlli di polizia Ambientale programmati*	*100/100*	*100/100*	*100/100*	

Efficacia-affidabilità					
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	*Numero monitoraggi del territorio effettuati sul numero di monitoraggi del territorio previsti*	*N.R.*	*100/100*	*100/100*	

Efficacia-compiutezza

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Controlli effettuati a seguito dell'emissione di avvisi allerta meteo dalla Direzione Generale della Protezione Civile Regione Autonoma della Sardegna	***N° controlli eseguiti sul numero dei bollettini meteo emessi***	***N.R.***	***10/10***	***100/100***	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**VIGILANZA**
Servizio:	***Viabilità e Traffico, contenzioso, Sanzioni Amministrative e segnaletica***
Centro di costo:	**03.01.04 Viabilità e traffico**

Centro di responsabilità:	***Viabilità e Traffico, contenzioso, Sanzioni Amministrative e segnaletica***
Referente	**TEN. Paolo Aisoni**
Indirizzo	**Via Cattaneo n° 1 – C/o Comando P.M.**
Telefono	**079 – 679948**
E-mail	***poliziamunicipale@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***L'attività svolta dal servizio Viabilità e Traffico, contenzioso, Sanzioni Amministrative 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.*** ***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 Ispettore cat. D e n° 10 Agenti cat. C. n° 1 cat. B operaio qualificato. Risorse strumentale n° 4 P.C. e n° 4 stampanti unitamente a n° 3 scanner, centrale di comunicazione da e per esterno con gli altri agenti, n° 2 fotocamere, n° 2 autovetture;***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***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. 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. 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. ***Inoltre con tale servizio l'Ente è posto in condizione d'introitare somme di cui è creditore, garantendo all'utente un'interazione finalizzata al miglioramento delle condizioni della sicurezza della circolazione stradale e della sicurezza urbana.***
Attività del servizio	***Attività di prevenzione e accertamento delle violazioni del codice della strada con pattugliamento-presidio delle zone strategiche della viabilità veicolare e pedonale.*** ***Compilazione atti amministrativi*** ***Consulenza per l'utenza.*** ***Manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale orizzontale e verticale e luminosa*** ***Gestione sanzioni amministrative*** ***Iscrizione nelle liste dei debitori dei contravventori*** ***Attività di gestione contenzioso*** ***Front-office e centrale operativa*** ***Rilascio autorizzazioni stradali (disabili, trasporti eccezionali, deroghe a obblighi, divieti e limitazioni CdS)*** ***Determinazioni e Delibere di Giunta e Consiglio*** ***Decreti di liquidazione*** ***Forniture di beni e servizi*** ***Passaggi di proprietà*** ***Ricezione denunce di smarrimento, distruzione o furto documenti vari di guida con rilascio permesso provvisorio*** ***Ricezione denunce di smarrimento, distruzione o furto documenti vari***
Sintesi dei prodotti	***Verbali*** ***Ordinanze*** ***Rilievi incidenti stradali*** ***Concessioni/Autorizzazioni*** ***Elaborazione verbali cds*** ***Emissione ruoli*** ***Ordinanze*** ***Consulenza utenza***

Consulenza utenza
Autorizzazioni (disabili, trasporti eccezionali, deroghe a obblighi, divieti e limitazioni CdS)
Delibere
Determinazioni
Decreti di liquidazione
Procedimenti di acquisizione beni e servizi
Denunce di smarrimento distruzione o furto documenti vari

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2014	2015	2016	
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*	
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*	
Accessibilità multicanale					
Numero del 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*	
Tempestività					
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)	*Tempo medio in ore per rilascio dell'autorizzazione/Tempo previsto*	*12/12*	*12/12*	*12/12*	

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)	*Tempo medio in ore per la pubblicazione dell'ordinanza/Tempo previsto*	*24/24*	*24/24*	*24/24*	

Trasparenza					
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.	*N° totale dei siti preventivamente segnalati /n° dei siti indicati sulle ordinanze.*	*141/141*	*138/138*	*138/138*	

Efficacia-conformità					
Numero totale dei verbali per sanzioni amministrative archiviati in rapporto con il totale dei verbali notificati	*N° dei verbali archiviati/n° totale dei verbali notificati*	*14/1794*	*8/1830*	*8/1830*	

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

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

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2016

Settore:	**VIGILANZA**
Servizio:	**Polizia Commerciale, attività informativa accertamenti e notifiche**
Centro di costo:	**03.01.03 Polizia Amministrativa, Commercio e servizi informativi**

Centro di responsabilità:	**Polizia Commerciale, attività informativa accertamenti e notifiche**
Referente	**TEN. SERRA GIOVANNI MARIA**
Indirizzo	**Via Cattaneo n° 1 – C/o Comando P.M.**
Telefono	**079 – 679948**
E-mail	***poliziamunicipale@comunetempio.it***

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	***Il servizio di Polizia Commerciale, attività informativa, accertamenti e notifiche 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. Gli stakeolders principali sono utenti che svolgono attività produttive, l'utenza interna all'ente ed enti pubblici.*** ***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 Ispettore cat. D e n° 1 Agenti cat. C.*** ***Risorse strumentale n° 2 P.C. e n° 2 stampanti, n° 1 autovettura, n° 1 fotocamera.***
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	***L'attività svolta dal servizio assume una particolare importanza, poiché si occupa di una serie di attività sottese a quella di "polizia di servizio", fortemente radicata nel territorio e orientata alla soluzione dei problemi. Il controllo delle attività produttive avviene per accertare la sussistenza dei requisiti soggettivi e oggettivi che ne consentano l'espletamento delle attività nel rispetto delle norme di settore, ciò a tutela del principio di libera concorrenza, semplificazione di procedimenti. 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 profili 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, controlli nelle sale gioco e più in particolare alle attività disciplinate dal testo unico di pubblica sicurezza avviate tramite dichiarazioni di forte impatto sul sistema sociale dei cittadini.*** ***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. Assume, inoltre, particolare rilevanza la 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).
Attività del servizio	***Vigilanza e controllo degli esercizi commerciali su aree private e pubbliche, esercizi pubblici, sale giochi, altre attività disciplinate dal T.U.L.P.S.*** ***notifica di atti provenienti da diversi enti (Tribunale ,Procura, Tribunale Minori, Giudici di Pace, Prefetto)*** ***notifica di atti interni del comando e atti provenienti da altri enti*** ***accertamenti relativi a cambi di residenza, cambi abitazione, occupazione immobili di proprietà A.R.E.A.***
Sintesi dei prodotti	***Verbali di ispezione e di contestazione in materia di polizia commerciale*** ***accertamenti e informazioni*** ***notifica atti*** ***Rilascio concessioni occupazione suolo pubblico***

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni	Descrizione indicatori	Indicatori	2014	2015	2016	
			Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica						
	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*	
Accessibilità multicanale						
	Numero del 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*	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Tempestività					
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*	

Trasparenza					
Richieste degli operatori commerciali su aree pubbliche e private sulle occupazioni di suolo pubblico	*Numero totale delle informazioni fornite su Numero totale di informazioni richieste*	*43/33*	*23/23*	*23/23*	

Efficacia-conformità					
Sopralluoghi e ispezioni di Polizia Commerciale nel rispetto delle normative che disciplinano la materia secondo procedure standard dell'ufficio	*Numero di controlli di polizia commerciale effettuati sul numero dei controlli di polizia commerciale programmati*	*71/71*	*60/60*	*60/60*	

Efficacia-affidabilità					
Numero degli accertamenti regolarmente effettuati in rapporto con il totale di quelli richiesti	*N° degli accertamenti effettuati/n° degli accertamenti richiesti*	*257/257*	*234/234*	*234/234*	

Efficacia-compiutezza

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Numero di informazioni rese agli altri enti in rapporto con il totale di quelle richieste	*Numero informazioni rese/Numero di informazioni richieste*	*12/12*	*16/16*	*16/16*	