



COMUNE DI OLBIA

ALL. E

**PIANO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE E QUALITA' DEI SERVIZI
2025**



COMUNE DI OLBIA

Sommario

<i>Settore AAGG e Provveditorato</i>	3
<i>Settore Ambiente e Lavori Pubblici</i>	3
<i>Settore Finanze e Personale</i>	10
<i>Settore Pianificazione e Gestione del Territorio</i>	13
<i>Settore Polizia Locale</i>	17
<i>Settore Promozione della Cultura, dello Sport, del Turismo e dell'Istruzione</i>	17
<i>Settore Servizi alla Persona</i>	22
<i>Settore Staff Segretario Generale/Staff Sindaco</i>	24
<i>Unità Organizzativa di ricerca e Studio</i>	28
<i>Settore SUAPE, Manutenzioni e Viabilità</i>	29



COMUNE DI OLBIA

Settore AAGG e Provveditorato

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizio Anagrafe	* Grado di accessibilità allo sportello Anagrafe	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (19)/N. totale ore lavorative settimanali (36)*100	%	52%	
Servizio Anagrafe	*Grado di accessibilità allo sportello Anagrafe (CIE, certificazioni, residenze e cambi domicilio)	N° postazioni medie aperte al pubblico	N.	4	
Servizio Anagrafe	Grado di tempestività per rilascio certificati storici (precedenti al 2006)	Tempo medio rilascio allo sportello certificati anagrafici storici	gg	30	
Servizio Anagrafe	Grado di tempestività richiesta di cambi di residenza da altro Comune o dall'estero, e cambi di indirizzo	Media giorni previsti per Iscrizioni /cancellazioni anagrafiche	gg	2	
Servizio Anagrafe	Giorni previsti per Iscrizione AIRE	% di pratiche concluse entro i termini di 2 gg	%	90%	
Servizio Anagrafe	Grado di accessibilità multicanale al servizio	N. moduli pubblicati on-line (13+28)/N. moduli soggetti a pubblicazione *100	%	90%	
Servizio Anagrafe	Grado di tempestività nelle risposte fornite agli utenti in esito ad istanze in materia di certificazioni anagrafiche	Media giorni previsti per fornire agli utenti risposte in esito ad istanze in materia di certificazioni anagrafiche trasmesse via pec o via email alla casella di posta elettronica dello sportello anagrafico	gg.	10 gg. lavorativi	



COMUNE DI OLBIA

Servizio Stato Civile e Leva	Grado di accessibilità allo sportello stato civile	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (16) /N. totale ore lavorative settimanali (36)*100	%	44%	
Servizio Stato Civile e Leva	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di dichiarazione di nascita da ospedali	Numero di atti di dichiarazione di nascita pervenuti da ospedali trascritti entro 10 giorni / Numero totale di atti di dichiarazione di nascita pervenuti da ospedali*100	%	100%	
Servizio Stato Civile e Leva	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di matrimonio	Numero di atti di matrimonio trascritti entro 20 gg / Numero totale di atti di matrimonio pervenuti*100	%	90%	
Servizio Stato Civile e Leva	* Grado di tempestività per operazioni di iscrizione di atti di morte (P.1° - 2°B)	Numero di atti di morte iscritti immediatamente / Numero totale di atti di morte pervenuti*100	%	100%	
Servizio Stato Civile e Leva	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di morte (2A 2C)	Numero di atti di morte trascritti entro 10 giorni / Numero totale di atti di morte pervenuti*100	%	100%	
Servizio Stato Civile e Leva	Rispetto tempistica rilascio certificati/estratti/copie di atti di stato civile	rilascio immediato certificati, estratti, copie /totale richieste certificati, estratti, copie di atti di stato civile*100	%	100%	
Servizio Stato Civile e Leva	Grado di tempestività per operazioni iscrizione liste leva	Formazione lista leva annuale entro termini di legge	data	Entro il 30/04/2025	
Servizio Stato Civile e Leva	Acquisto di cittadinanza 18enni nati e residenti in Italia dalla nascita	N. attestazioni effettuate entro 30 gg/ N. attestazioni effettuate*100	%	100%	
Servizio Stato Civile e Leva	*Deposito DAT (disposizioni anticipate di trattamento)	% DAT registrate e depositate immediatamente	%	100%	



COMUNE DI OLBIA

Servizio Stato Civile e Leva	Rispetto tempistica trascrizione di negoziati assistite (accordi separazione coniugale o di divorzio o di scioglimento di unione civile, conclusi con l'assistenza dell'avvocato)	Trascrizione, nei registri di matrimonio o nei registri delle unioni civili, dell'avvenuta negoziazione assistita entro il termine di 20 giorni	%	100%	
Servizio Provveditorato ed appalti di beni o servizi	*Gestione Gare / affidamenti – sottosoglia – ME.PA.	N. procedure pubblicate/n° procedure richieste *100	%	90%	
Servizio Provveditorato ed appalti di beni o servizi	* Gestione Gare / affidamenti – sopra soglia comunitarie	N. procedure bandite/n° procedure richieste *100	%	90%	
Servizio Provveditorato ed appalti di beni o servizi	Gare esperite positivamente	N. affidamenti senza contenzioso o con contenzioso con esito favorevole per l'Ente /n. procedure esperite nell'anno*100	%	80%	
Servizio Elettorale	* Grado di accessibilità allo sportello elettorale	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (19)/n. totale ore lavorative settimanali (36)*100	%	52%	
Servizio Elettorale	* ¹ Rispetto tempistiche previste Rilascio certificati iscrizioni liste Elettorali /certificazioni collettive	Giorni previsti per rilascio certificati iscrizioni liste elettorali – certificazioni collettive	GG	Elezioni: entro 24 h dalla richiesta Proposte legge /referendum popolari: entro 48 h	

¹L'indicatore sarà concretamente utilizzabile solo in caso, durante l'anno, vengono indette consultazioni o venga avanzata una proposta di legge o referendum



COMUNE DI OLBIA

Servizio Statistica e toponomastica	* Rispetto termini evasione richieste assegnazioni numeri civici – entro 30 gg (l. 241 /1990)	Richieste evase entro i termini/richieste assegnazioni*100	%	90%	
Servizio Statistica e toponomastica	Rispetto termini comunicazione della certificazione di variazione di indirizzo ai residenti per rettifica di toponomastica/numero civico entro 30 gg (l. 241 /1990)	Media giorni comunicazione della certificazione di variazione di indirizzo ai residenti	gg	25	
Servizio Statistica e toponomastica	Attività di verifica e integrazione dei questionari sui Permessi di Costruire – validazione modello Istat entro i termini (Entro la fine del mese successivo al mese rilascio di titolo abilitativo)	Numero modelli validati entro la fine del mese successivo al mese di rilascio/Numero totale di modelli da validare*100	%	90%	
Servizio Statistica e toponomastica	*Tempestività e attendibilità aggiornamento indirizzario cittadino (elenco vie e numeri civici in formato Excel, pdf e cartografico) sul sito internet istituzionale	N. aggiornamenti annuali	n.	1	



COMUNE DI OLBIA

Servizio Statistica e toponomastica	Tempestività e attendibilità aggiornamento statistiche demografiche riferite al 31/12 sul sito internet istituzionale	N. aggiornamenti annuali (entro il mese di febbraio dell'anno successivo)	n.	1	
Servizio Statistica e toponomastica	Grado di accessibilità multicanale al servizio	N. moduli pubblicati on-line/N. moduli da compilare per l'erogazione dei servizi*100	%	100%	
Servizio ICT	*Grado di accessibilità informatica	Rapporto N. pc/N. dipendenti in servizio	N°	1	
Servizio ICT	Grado di anzianità dei sistemi HW	Media anzianità in anni HW (rif. quinquennio)	N°	5	
Servizio ICT	Grado di tempestività negli interventi diretti su Ticket aperti dai settori	Media tempi di risoluzione problemi (in mm, ore o gg)	N°	7 gg.	
Servizio ICT	Azioni volte alla dematerializzazione degli atti	Dipendenti dotati di firma digitale/n° totale dipendenti*100	%	80%	
Servizio ICT	* Azioni volte alla dematerializzazione degli atti e digitalizzazione	Dipendenti dotati di indirizzo di posta elettronica /n° totale dipendenti*100	%	100%	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore Ambiente e Lavori Pubblici

Indicatori di performance e qualità dei servizi

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizi amministrativi e tecnici	Soddisfazione richieste di accesso	N. richieste evase entro i termini/ N. richieste evase*100	% soddisfazione richieste entro i termini	80%	
Ufficio Tutela Paesaggio	*pratiche SUAPE attività istruttoria – istanze conferenza di servizi	% pratiche istruite/pratiche assegnate	%	80%	
Servizio lavori pubblici	Manutenzione dei canali cittadini	Interventi realizzati/interventi programmati	%	60%	
Servizio lavori pubblici	*Grado di affidabilità delle attività di realizzazione delle opere	N. procedimenti avviati/N. opere programmate	%	60%	
Servizi ambientali	*Raccolta differenziata n. utenze domestiche servite con modalità di raccolta porta a porta differenziata	N. verifiche annue	n.	50	
Servizi ambientali	*Rilascio e/o al rinnovo dell'autorizzazione regionale per l'esercizio della caccia (tesserino venatorio)	N. giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio del tesserino	gg	30	



COMUNE DI OLBIA

Servizi ambientali	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito/ N. moduli utilizzati dall'Ufficio	%	70%	
Servizio idrico integrato	*Rilascio dell'autorizzazione allo scarico nelle fogne nere (allaccio alla rete fognaria)	N. giorni intercorrenti la presentazione della richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	gg	90	
Pubblica Illuminazione	*Illuminazione pubblica – Verifica servizio gestore esterno	N. verifiche annue	n.	50	
Servizi cimiteriali, e verde pubblico	*Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.	N. medio giorni apertura settimana	gg	6	
Servizi cimiteriali, e verde pubblico	Interventi di manutenzione ordinaria verde pubblico effettuati	N. interventi annui	n.	60	
Servizi cimiteriali, e verde pubblico	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni	N. Segnalazioni scritte ricevute	n.	< o = a 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore Finanze e Personale

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizio Ragioneria	*Rispetto nuovi vincoli di finanza pubblica	Raggiungimento Obiettivo specifico di saldo	azione	SI	
Servizio Ragioneria	*Grado di affidabilità emissione mandati e reversali	N. mandati e reversali annullati per cause interne all'ufficio/N. totale emessi	%	< 3%	
Servizio Ragioneria	Grado di tempestività dei mandati di pagamento e trasmissione telematica alla tesoreria	Indice di tempestività dei pagamenti (media gg)	gg	30	
Servizio Tributi	Accessibilità Servizio Ufficio Tributi	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	17	
Servizio Tributi	Indice di accessibilità allo sportello Tributi	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello /N. totale ore lavorative settimanali * 100	hh.	47%	
Servizio Tributi	Grado di accessibilità allo sportello Tributi	N° postazioni al pubblico	N.	4	
Servizio Tributi	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'Ufficio Tributi	%	100	
Servizio Tributi	*Ufficio Tributi – Gestione del contenzioso tributario	(N. ricorsi gestiti/ N. ricorsi pervenuti)*100	%	100	



COMUNE DI OLBIA

Tutti i servizi (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< o = 5	
Servizio Ragioneria	* Aggiornamento mensile dei registri IVA per le attività commerciali dell'Ente	N. liquidazioni IVA	N°	12	
Gestione e sviluppo risorse umane – Gestione giuridica	* Grado di tempestività espletamento concorsi a tempo indeterminato	Entro 6 mesi dalla scadenza del bando	SI/NO	SI	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione giuridica	Grado di efficienza organizzazione corsi di formazione	N. giornate svolte/ N. giornate programmate*100	%	80%	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione giuridica	Grado di tempestività aggiornamento sistemazioni previdenziali	Tempi medi sistemazioni previdenziali	gg	15	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione giuridica	Grado di efficienza richiesta permessi	Permessi richiesti informaticamente/totale permessi (Ferie, festività sopresse, legge 104, permessi brevi)*100	%	95%	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione economica	Grado di tempestività erogazione salario accessorio	% inserimento in busta paga Salario accessorio entro il mese successivo alla determina di liquidazione (salario accessorio inserito in busta paga per beneficiario/Salario accessorio liquidato *100)	%	90%	



COMUNE DI OLBIA

Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione economica	* Grado di tempestività istruttoria pratiche di prestito/cessione del quinto	Tempi medi evasione pratica da ricevimento domanda	gg	3	
Tutti i servizi (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	N°	< o = 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore Pianificazione e Gestione del Territorio

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi	Soddisfazione richieste di accesso	Giorni evasione richieste (termini di legge)	gg	Entro 30 giorni	
Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi	Grado di trasparenza /completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'ufficio*100	%	100%	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Soddisfazione richieste di accesso	Giorni medi evasione richieste	gg	Entro 25 giorni	
Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi	*Grado di tempestività esecuzione sopralluoghi a seguito di segnalazione di presunte opere abusive	Giorni medi da data segnalazione al sopralluogo	gg	Entro 15 giorni	
Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi	*Abusi edilizi: grado di conformità nei procedimenti repressivi	N. procedimenti repressivi avviati/N. abusi riscontrati*100	%	90%	
Servizio gestione del territorio e demanio	Soddisfazione richieste di accesso	Giorni medi evasione richieste	gg	Entro 20 giorni	



COMUNE DI OLBIA

Servizio gestione del territorio e demanio	* Accessibilità Servizio Ufficio Gestione del Territorio	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	hh	7	
Servizio gestione del territorio e demanio	*Rispetto tempistica rilascio certificato destinazione urbanistica	Giorni medi intercorrenti tra: data richiesta e data rilascio	gg	Entro 13	
Servizio gestione del territorio e demanio	Grado di attuazione passaggio da diritto di superficie in proprietà	N. richieste evase nell'anno / N. richieste pervenute nell'anno * 100	%	100%	
Servizio gestione del territorio e demanio	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'Ufficio *100	%	100%	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	*Accessibilità Servizio Ufficio Insegne	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	7	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	*Accessibilità Servizio Ufficio Condono Edilizio	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	hh	7	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'ufficio condoni *100	%	100%	



COMUNE DI OLBIA

Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Accessibilità Servizio Ufficio Suolo Pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	hh	7	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli *100	%	100%	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Accessibilità Servizio Ufficio Ascensori	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	7	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'ufficio Insegne *100	%	100%	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Grado di evasione richieste impianti pubblicitari	N. pareri emessi/N. richieste pervenute nell'anno *100	%	90%	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Grado di evasione richieste attribuzione numero di matricola Ascensori/montacarichi:	N. richieste evase/N. richieste pervenute nell'anno *100	%	90%	
Servizi edilizia privata	SUAPE attività verifica istanze autocertificative DUA 0 giorni	% pratiche istruite/pratiche presentate*100	%	25%	



COMUNE DI OLBIA

Servizi edilizia privata	*SUAPE attività verifica istanze autocertificative DUA20 giorni	% pratiche istruite/pratiche presentate *100	%	60%	
Servizi edilizia privata	*SUAPE attività istruttoria - istanze autocertificative DUA conferenza di servizi	% pratiche istruite/pratiche presentate*100	%	80%	
Servizi edilizia privata	Certificato di agibilità attività istruttoria istanze autocertificative	% pratiche istruite/pratiche presentate *100	%	80%	
Tutti i servizi (reclami)	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	N°	< 0 = 5	

* Indicatori vevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore Polizia Locale

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formola	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizio Infortunistica e centrale operativa	*Grado di accessibilità del servizio Centrale operativa	%Media giornaliera operatività del servizio nei giorni feriali e festivi	ore	14	
Servizio Comando	* Ordinanze dirigenziali modifica temporanea circolazione stradale – tempestività erogazione servizi	Giorni previsti per il rilascio ordinanze di modifica temporanea circolazione stradale	gg	Entro 30gg ²	
Servizio Pronto Intervento e viabilità	* Grado di compiutezza nell'assistenza ai plessi scolastici	N. servizi giornalieri attivi presso plessi scolastici	n.	3	
Servizio Pronto Intervento e viabilità	* Grado di presidio sul territorio	N. pattuglie nei giorni feriali	n.	2	
Servizio Amministrativo	Grado di contenzioso	Costituzione in giudizio entro i termini di legge (GDP entro 10 gg; prefettura entro 60 gg)	%	90%	
Servizio Amministrativo	* Efficienza ufficio verbali	Espletamento attività entro i termini: Validazione infrazione ZTL entro 20 GG data violazione	%	95%	

² Per le richieste pervenute con diversi mesi di anticipo rispetto all'evento, l'ordinanza verrà rilasciata comunque in tempi più prossimi alla data dell'evento



COMUNE DI OLBIA

Servizio Amministrativo	* Soddisfazione richieste di accesso	N. richieste evase entro i termini/ N. richieste pervenute*100	%	95%	
Servizio Amministrativo	Efficienza ufficio verbali	Espletamento attività entro i termini: Comunicazione prefettura fermi amministrativi entro 15 GG data violazione	%	95%	
Servizio Polizia Amministrativa	Grado affidabilità controllo attività commerciali mercati rionali	N. controlli attività di commercio su aree pubbliche (titolari stalli e Spuntisti) /N. titolari stalli ed eventuali spuntisti *100	%	90%	
Servizio Polizia Amministrativa	*Grado di affidabilità nucleo vigilanza edilizia nel riscontro a deleghe pervenute dall'A.G.	N° deleghe evase per l'A.G in materia edilizia / N° deleghe pervenute dall'A.G *100	%	90%	
Servizio Polizia Amministrativa	*Grado affidabilità nucleo vigilanza ambientale nel riscontro a deleghe pervenute dall'A.G.	N° deleghe evase per l'A.G in materia ambientale / N° deleghe pervenute dall'A.G *100	%	90%	
Servizio protezione civile	*Grado accessibilità servizio da parte dell'utente	N. canali di accesso per informazioni	N.	6	
Servizio protezione civile	* Grado di operatività/tempestività del servizio	Attivazione intervento associazioni volontariato Prot. Civile a seguito di allerta Arancione e/o Rossa Rischio incendio e Idrogeologico	Media n. associazioni attivate	4	

* Indicatori vevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore Promozione della Cultura, dello Sport, del Turismo e dell'Istruzione

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizio pubblica istruzione e università	*Accessibilità Servizio Ufficio (pubblica istruzione e ufficio mensa)	Ore settimanali di apertura al pubblico dellepostazioni front - office	hh	26	
Servizio pubblica istruzione e università	*Mensa scolastica – accessibilità strumenti di pagamento	N° canali disponibili per il pagamento delle rette	N°	2	
Servizio pubblica istruzione e università	*Trasporto scolastico - Grado di affidabilità del servizio trasporto	N. giorni assistenza trasporto scolastico/N.giorni calendario scolastico*100	%	100%	
Servizio pubblica istruzione e università	*Grado di trasparenza /completezza della modulistica d'ufficio	N° di moduli pubblicati sul sito/N. moduli utilizzati dall'Ufficio *100	%	100%	
Politiche giovanili	Grado tempestività erogazione contributi straordinari alle associazioni e alle imprese che svolgono attività dedicate ai giovani	Tempi medi completamento istruttoria erogazione contributi straordinari/patrocini	gg	30	



COMUNE DI OLBIA

Servizio Cultura e Sport	* Ufficio Sport - Grado di efficacia erogazione contributi Associazioni Sportive	Tempi istruttoria pratica concessione contributi straordinari associazioni sportive (computati dal perfezionamento della richiesta)	gg	Entro 30gg	
Servizio Cultura e Sport	*Ufficio Cultura - Grado di efficacia erogazione contributi Associazioni Culturali	Tempi istruttoria pratica concessione contributi straordinari associazioni culturali (computati dal perfezionamento della richiesta)	gg	Entro 30 gg	
Servizio Cultura e Sport	Ufficio Cultura – efficienza evasione richieste spazi convegnistici	Tempi medi prenotazioni sale convegni Museo Archeologico	gg	6	
Servizio Cultura e Sport	Ufficio Cultura - efficienza evasione richieste spazi espositivi	Tempi medi prenotazioni sale espositive Museo Archeologico	gg	6	
Servizio Cultura e Sport	Museo Archeologico – grado di copertura settimanale servizio	Giorni medi di apertura settimanale	gg	6	
Servizio Cultura e Sport	Museo Archeologico – Accessibilità materiale informativo	N° punti informativi interattivi e multimediali (postazioni PC e audio guide)	N°	38	
Servizio Turismo e Spettacolo	* Ufficio turistico - Grado di accessibilità in loco	N. giornate settimanali di apertura	gg	Dal 1/4 al 30/09 n. 7 gg; dal 1/10 al 31/03 n. 5	



COMUNE DI OLBIA

Servizio Turismo e Spettacolo	* Ufficio turistico – accessibilità reperimento informazioni	Frequenza predisposizione newsletter	N°	settimanale	
Servizi Bibliotecari	Biblioteca Civica: Grado copertura settimanale	N. ore settimanali apertura al pubblico garantite	hh	42:30	
Servizi Bibliotecari	* Biblioteca Civica: Grado di copertura del servizio pomeridiano	N. personale medio presente apertura pomeridiana (media settimanale)	N°	3	
Servizi Bibliotecari	* Biblioteca Civica: Grado di accessibilità del catalogo librario	N. canali consultazione catalogo librario	N°	3	
Servizi Bibliotecari	Scuola civica di musica – grado frequentazione servizio	N. frequentanti/n. iscritti *100	%	90%	
Tutti i servizi (reclami)	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	N°	< 0 = 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore Servizi alla Persona

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizi Sociale Professionale	* Grado di copertura del servizio assistenza domiciliare (disabili e anziani)	Media oraria mensile assistenza domiciliare disabili e anziani	hh	3.000	
Servizi Sociale Professionale	Grado di copertura del servizio educativo territoriale	Media oraria mensile servizio educativo territoriale minori	hh	560	
Servizi Sociale Professionale	* Tempestività erogazione contributi raggiungimento reddito inclusione sociale	giorni medi previsti per istruttoria pratiche per contributi e benefici a cittadini bisognosi	gg	Entro 60	
Servizio Sociale Amministrativo	Tempestività istruttoria per contributi (per maternità)	Giorni previsti per istruttoria assegno maternità e nucleo familiare con 3 figli erogato da INPS	gg	5	
Servizi Sociale Professionale	Grado di efficienza utilizzo centro di aggregazione disabili	N. disabili frequentanti /N. disabili iscritti *100	%	85%	
Servizio Programmazione Locale Unitaria dei Servizi sociali	* Grado di efficienza utilizzo centro servizi umanitari	N. posti occupati /N. posti disponibili	%	90%	
Servizio Sociale Amministrativo	* Servizio Informacittà - Informacittadino - livello soddisfazione utenza (customer satisfaction)	Questionari con valutazione "buono"/totale questionari * 100	%	99%	



COMUNE DI OLBIA

Servizio Sociale Amministrativo	* Accessibilità Servizio Ufficio/i	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	28	
Servizio igiene e sanità	* Tempestività rilascio contrassegni sosta disabili	Giorni medi rilascio contrassegni sosta disabili	gg	< o = 2	
Servizio igiene e sanità	Grado efficienza trasporto disabili presso istituti scolastici	Utenti beneficiari/utenti aventi diritto*100	%	90%	
Servizio igiene e sanità	* Grado efficienza trasporto disabili presso centri riabilitazione convenzionati	Utenti beneficiari/utenti aventi diritto*100	%	90%	
Servizio igiene e sanità	Grado efficienza assegnazioni alloggi di edilizia residenziale pubblica	n. alloggi assegnati/alloggi disponibili*100	%	90%	
Servizio Sociale Amministrativo	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti e provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< o = 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore Staff Segretario Generale/Staff Sindaco

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Servizio controllo di gestione e regolarità amministrativa	*Controllo di regolarità Amm.va – controllo (auditing) determinazioni dirigenziali	Totale atti controllati/totali atti ente*100	%	> o = 5%	
Servizio controllo di gestione e regolarità amministrativa	Monitoraggio attuazione disposizioni piano anticorruzione	Monitoraggi annui predisposti	N	2	
Servizio controllo società partecipate	*Tempestività monitoraggio dati società partecipate	Predisposizione report infrannuale	SI/NO	SI	
Servizio controllo società partecipate	*Tempestività monitoraggio dati società partecipate	Predisposizione report annuale	SI/NO	SI	
Servizio Controllo di gestione	Efficacia gestionale adozione strumenti programmazione	Predisposizione PEG entro i termini (proposta di delibera)	SI/NO	SI	
Servizio contratti e segreteria del Segretario Generale	Grado di affidabilità Anagrafe delle prestazioni con PERLAPA	Rispetto tempistica delle comunicazioni riferite all'anagrafe delle prestazioni – incarichi interni	gg	Entro 15 gg	



COMUNE DI OLBIA

Servizio contratti e segreteria del Segretario Generale	*Tempestività registrazione	Rispetto tempistica di legge registrazione presso ufficio registro data stipula	gg	Entro 30 gg	
Servizio contratti e segreteria del Segretario Generale	*Tempestività trascrizione atti pubblici amministrativi	Rispetto tempistica di legge trascrizione presso la conservatoria registri immobiliari	gg	Entro 30 gg	
Servizio Organi Istituzionali	*Predisposizione O.d.G. Consiglio	Totale richieste/totale convocazioni Consiglio Comunale	%	100%	
Servizio Organi Istituzionali	*Iter Lavorazione Delibere CC/GC	Deliberazioni Immediatamente Esecutive = entro 7 gg Deliberazioni non immediatamente esecutive 10gg	gg	IE=7gg Non IE=10 gg	
Servizio Messi Comunali	*Ufficio Messi Gestione albo pretorio – pubblicazione atti	Totale pubblicazioni/totale richieste	%	100%	
Servizio Messi Comunali	*Ufficio Messi Gestione – notificazione atti	Totale richieste di notifica da effettuarsi nell'anno in corso/totale notifiche effettuate nell'anno in corso	%	100%	
UPC	*Indice di accessibilità dell'Ufficio UPC	N. ore settimanali di apertura al pubblico /N. ore settimanali lavorative *100	hh	61%	



COMUNE DI OLBIA

UPC	*Tempestività invio segnalazioni, reclami e suggerimenti ai settori competenti	Tempistica di comunicazione	gg	1	
Staff Sindaco	*Efficacia risposta ufficio del Sindaco/Autorità Urbana	n. incontri Autorità urbana richiesti / n. incontri Autorità urbana convocati *100	%	100%	
Staff Sindaco	*Efficacia risposta ufficio del Sindaco	n. sedute Giunta comunale richieste / n. sedute Giunta comunale convocate*100	%	100%	
Staff Sindaco	*Efficacia risposta ufficio comunicazione	n. comunicati stampa su web ed organi di stampa richiesti / n. comunicati stampa su web ed organi di stampa pubblicati *100	%	100%	
Servizio consulenze e supporto giuridico interno	*Tempestività erogazione di pareri interni tenuto conto delle interruzioni e sospensioni	Nr. giorni medi intercorrenti tra la richiesta dei pareri e il riscontro	gg.	Entro 60 gg	
Servizio contenzioso	*Capacità di gestione interna del contenzioso	Gestione interna del contenzioso sul totale in entrata % escluso quello attinente la riscossione di sanzioni amministrative/cartelle esattoriali/ e i giudizi promossi nanti le magistrature superiori.	%	50%	
Servizio Contenzioso	Tempestività costituzione in giudizio/gestione contenzioso	n. provvedimenti di autotutela / n. costituzioni in giudizio / n. motivate note di non costituzione in giudizio sul totale delle cause in entrata	pratiche riscontrate entro i termini processuali	90%	



COMUNE DI OLBIA

Servizio Contenzioso	Aggiornamenti data base contenzioso	n. aggiornamenti data base contenzioso - n. fascicoli	Periodicità	Annuale	
Ufficio Giudice di Pace	Grado efficienza affari stragiudiziali trattati (asseverazione giurata di perizie e traduzioni, atto notorio, autentica di firma e di copia)	Totale atti redatti/totali richieste iscrizione a ruolo stragiudiziali	%	90%	
Ufficio Giudice di Pace	Grado di trasparenza/completezza della comunicazione d'ufficio e della tenuta delle udienza sia civili sia in presenza che in trattazione scritta sia penali	N. di comunicazioni civili e penali pubblicate sul sito *100	%	90%	
Ufficio Giudice di Pace	*Accessibilità Servizio Ufficio orario apertura – Ufficio Giudice di Pace	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	26	
Ufficio Giudice di Pace	*Tempestività registrazione Atti Agenzia delle Entrate	Rispetto tempistica di legge registrazione presso ufficio registro data emissione atto	gg	10 gg	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Unità Organizzativa di ricerca e Studio Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
Coordinamento PNRR	*Efficacia risposta ufficio	N. incontri di coordinamento PNRR	n.	> 7	
Ufficio Autorità Urbana	*Valutazione preliminare coerenza interventi POC Olbia	Rilascio parere di coerenza/conformità	gg	< 30 gg.	
Coordinamento PNRR / Ufficio Autorità Urbana	Grado di trasparenza interventi PNRR - POC	Richieste/Rilascio aggiornamento pubblicazioni nelle sezioni dedicate ai settori coinvolti	n.	12	

* Indicatori vevoli per la valutazione della performance organizzativa.



COMUNE DI OLBIA

Settore SUAPE, Manutenzioni e Viabilità Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2025	Risultato 2025
SUAPE e Commercio	Grado di accessibilità al servizio	Media giornate settimanali apertura al pubblico (orario 10:13)	gg	3	
SUAPE e Commercio	Grado di accessibilità al servizio	+N. di sportello aperti al pubblico settimanalmente	N°	7	
SUAPE e Commercio	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli/schede informative pubblicati sul sito /N. moduli/schede informative utilizzati Dall'ufficio*100	%	100%	
SUAPE e Commercio	Grado di compiutezza procedimento istruttorio	N. pratiche istruite/N. pratiche pervenute *100	%	100%	
SUAPE e Commercio	* Grado di tempestività attività istruttoria SCIA / DUA zero giorni	Tempi medi per istruttoria SCIA / DUA zero giorni	gg	30/60	
SUAPE e Commercio	* Grado di tempestività attività istruttoria SCIA / DUA 20 giorni	Tempi medi per istruttoria SCIA / DUA 20 giorni	gg	60	
SUAPE e Commercio	Grado di tempestività attività istruttoria Conferenza di Servizi ordinaria/semplificata	Tempi medi per istruttoria Conferenza di Servizi	gg	60/105	



COMUNE DI OLBIA

SUAPE e Commercio	Grado di tempestività attività istruttoria Conferenza di Servizi speciale	Tempi medi per istruttoria conferenza dei servizi speciale	gg	90/120	
SUAPE e Commercio	Ordinanze ingiunzione L. 689/91	Nr. ordinanze	n.	15	
SUAPE e Commercio	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	n.	> 0 = 5	
Servizio Viabilità	*Verifica segnalazioni dell'utenza (viabilità)	Numero verifiche effettuate *100	%	80%	
Servizio Viabilità	*Tempestiva azione amministrativa: concessione autorizzazione manomissione suolo pubblico	Media giorni intercorrenti la richiesta di autorizzazione e rilascio del provvedimento	gg	Entro 20	
Servizio Viabilità	Attività sfalcio sterpaglie nella viabilità extraurbana	N. attività espletate/numero attività programmate *100	%	80%	
Servizio Manutenzioni	*Trasparenza pubblicazioni moduli	Pubblicazione moduli relativi alla manomissione stradale pubblicati sul sito internet	n	2	

* Indicatori vevoli per la valutazione della performance organizzativa.