

Settore AAGG e Provveditorato

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
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 Stato Civile e Leva	Grado di accessibilità allo sportello stato civile	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (19) 29 su appuntamento/N. totale ore lavorative settimanali (36)*100	%	52%	
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	%	90%	
Servizio Stato Civile e Leva	Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di	Numero di atti di matrimonio trascritti entro 20 gg / Numero totale di atti di matrimonio	%	90%	

	atti di matrimonio	pervenuti*100			
Servizio Stato Civile e Leva	* Grado di tempestività per operazioni di iscrizione di atti di morte (P.1° - 2°B)	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)	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 30/04/2022	
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%	
Servizio Stato Civile e Leva	Conferimento cittadinanza italiana in seguito a decreto	acquisizione di cittadinanza in seguito a decreto effettuate entro 10 gg dal giuramento/ acquisizione di cittadinanza in seguito a decreto*100	%	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 per Rilascio certificati iscrizioni liste elettorali – certificazioni collettive	Giorni previsti per rilascio certificati iscrizioni liste elettorali – certificazioni collettive	GG	Entro 24 ore dalla richiesta in caso di elezioni (48 ore dalla richiesta in caso di proposte di legge o di referendum popolari)	
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 ²	%	90%	

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

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 di rilascio del 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	
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°	6	
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	
Servizio ICT	Azioni volte alla dematerializzazione degli atti	Dipendenti dotati di firma digitale/n° totale dipendenti*100	%	72,56%	
Servizio ICT	*Azioni volte alla dematerializzazione degli atti e digitalizzazione	Dipendenti dotati di indirizzo di posta elettronica /n° totale dipendenti*100	%	100%	3

* Indicatori vevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Attività Produttive, Turismo e Personale

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
Servizio Turismo e Spettacolo	* Ufficio turistico - Grado di accessibilità in loco	N. giornate settimanali di apertura	gg	Dal 1/04 al 30/09 n. 7 gg; dal 1/10 al 31/03 n. 5	
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	45	
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%	
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 soppresse, legge 104, permessi brevi)	%	95%	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione economica	Grado di tempestività erogazione salario accessorio	Salario accessorio inserito in busta paga entro il mese successivo alla determina di liquidazione/Salario accessorio liquidato *100	%	90%	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione economica	* Grado di tempestività istruttoria pratiche di prestito/cessione del quinto	Tempi medi di evasione pratica da ricevimento domanda	gg	3	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	*SUAPE - livello soddisfazione utenza (customer satisfaction)	Questionari con valutazione "buono" o "soddisfatto"/totale questionari * 100	%	68	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	SUAPE – certificazione qualità UNI EN ISO 9001	Ottenimento certificazione qualità annuale/biennale	SI/NO	SI	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di accessibilità al servizio	Media giornate apertura al pubblico (orario 10:13)	gg	3	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di accessibilità al servizio	+N. di sportello attivi	N°	7	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'Ufficio/i *100	%	100%	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di compiutezza procedimento istruttorio	N. pratiche istruite/N. pratiche pervenute *100	%	100%	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	* Grado di tempestività attività istruttoria SCIA / DUA zero giorni	Tempi medi per istruttoria SCIA / DUA zero giorni	gg	30/60	

SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	* Grado di tempestività attività istruttoria SCIA / DUA 20 giorni	Tempi medi per istruttoria SCIA / DUA 20 giorni	gg	60	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di tempestività attività istruttoria Conferenza di Servizi ordinaria/semplificata	Tempi medi per istruttoria Conferenza di Servizi	gg	60/105	
Servizio gestione mercati e sanzioni amministrative	Ordinanze ingiunzione L. 689/91	Nr. ordinanze	n.	15	
Tutti i servizi (reclami)	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Cultura, Pubblica Istruzione e Sport

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
Servizio pubblica istruzione e università	*Accessibilità Servizio Ufficio (pubblica istruzione e ufficio mensa)	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front - office	hh	26	
Servizio pubblica istruzione e università	*Mensa scolastica – accessibilità strumenti di pagamento	N° canali disponibili per il pagamento delle rette	N°	6	
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%	
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	
Servizio pubblica istruzione e università (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	N° Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< o = 5	

Servizio pubblica istruzione e università	*Riscontro a richieste dell'utenza	Tempi medi evasione richieste	gg	5	
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 30 gg	
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/Olbia Expo	gg	6	
Servizio Cultura e Sport	Ufficio Cultura - efficienza evasione richieste spazi espositivi	Tempi medi prenotazioni sale espositive Museo Archeologico/Olbia Expo	gg	6	
Servizio Cultura e Sport	Museo Archeologico – grado di copertura settimanale servizio	Giorni medi di apertura settimanale	gg	5	
Servizio Cultura e Sport	Museo Archeologico – Accessibilità material informativo	N° punti informativi interattivi e multimediali (postazioni PC e audio guide)	N°	22	
Tutti i servizi con utenza esterna	Rilevazioni gradimento servizio	Rilevazioni con valutazione positive/totale rilevazioni * 100	%	80%	

Ufficio Giudice di Pace	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 modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito/N. moduli utilizzati dall'Ufficio GDP *100	%	90%	
Ufficio Giudice di Pace	*Accessibilità Servizio Ufficio orario apertura	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	5 gg	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Finanziario

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
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 (mediagg)	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 aperture 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 – reclami gestiti/ N. ricorsireclami pervenuti)*100	%	100	
Tutti i servizi (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< o = 5	
Servizio Patrimonio	*Aggiornamento mensile dei registri IVA per le attività commerciali dell’Ente	N. liquidazioni IVA	N°	12	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Pianificazione e Gestione del Territorio

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi	Soddisfazione richieste di accesso	Giorni evasione richieste (termini di legge)	gg	Entro 30 gg da considerare periodo sospensione termini _ COVID	
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	20/25 Da considerare periodo sospensione termini _ COVID	
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	15 Da considerare periodo sospensione termini _ COVID	
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	20 Da considerare periodo sospensione termini _ COVID	
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 – data rilascio	gg	15 Da considerare periodo sospensione termini _ COVID	

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	
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	%	90%	
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	
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 utilizzati dall'Ufficio Suolo Pubblico *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%	
Servizi edilizia privata	*SUAPE attività verifica istanze autocertificative DUA 20 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 ricevute	N°	< o = 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Polizia Locale

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
Servizio Comando	*Grado di accessibilità del servizio Centrale operativa	% Attività giornaliera 19 ore nei giorni feriali e festivi	%	100%	
Servizio Comando	*Ordinanze dirigenziali modifica temporanea circolazione stradale – tempestività erogazione servizi	Giorni previsti per il rilascio ordinanze di modifica tempo-ranea circolazione stradale	gg	Entro 30gg ⁽³⁾	
Polizia Giudiziaria /ProntoIntervento	*Grado di compiutezza nell'assistenza ai plessi scolastici	N. servizi presso plessi scolastici	n	3	
Polizia Giudiziaria /Pronto Intervento	*Grado di presidio sul territorio	% utilizzo n. 4 pattuglie giorni feriali	%	85%	
Servizio Amministrativo sanzioni	Grado di contenzioso	Costituzione in giudizio entro i termini di legge (GDP entro 10 gg; Prefettura entro 60 gg)	%	90%	
Servizio Amministrativo sanzioni	*Efficienza ufficio verbali	Espletamento attività entro i termini indicati: Validazione infrazione ZTL entro 20 GG data violazione	%	95%	
Servizio Amministrativo sanzioni	Efficienza ufficio verbali	Espletamento attività entro i termini indicati: Comunicazione Prefettura fermi amministrativi entro 15 GG data violazione	%	95%	

Servizio Amministrativo sanzioni	*Soddisfazione richieste di accesso	N. richieste evase entro i termini/ N. richieste pervenute*100	% soddisfazione richieste entro i termini	95%	
Servizio vigilanza edilizia, ecologica e commerciale	Grado di affidabilità nel controllo attività commerciali mercati rionali	Mercati: N. controlli attività di commercio su aree pubbliche (titolari stalli e spuntisti ¹) /N. titolaristalli ed eventuali spuntisti. *100	%	90%	
Servizio vigilanza edilizia, ecologica e commerciale	*Grado di affidabilità sopralluogo edilizio ottemperanza ordinanze demolizione e ripristino stato dei luoghi esecutive (non oggetto di ricorso e con prova di avvenuta notifica)	N. accertamenti edilizi effettuati sulle ordinanze di demolizione e ripristino stato dei luoghi esecutive (non oggetto di ricorso e con prova di avvenuta notifica) / n. ordinanze di demolizione e ripristino stato dei luoghi esecutive (non oggetto di ricorso e con prova di avvenuta notifica) *100	%	45%	
Servizio vigilanza edilizia, ecologica e commerciale	*Grado di affidabilità sopralluogo ambientale	N. sopralluoghi verifica ambientale garantiti annualmente	n.	1.200	
Servizio protezione civile	*Grado di accessibilità del 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 Protezione civile a seguito di allerta Arancione e/o Rossa Rischio incendio e Idrogeologico	Media n. associazioni attivate	4	

1 Spuntisti: soggetti non titolari di stallo che subentrano nel caso in cui il titolare di stallo non si presenti.

2 A seguito di segnalazioni di terzi o d'ufficio; il valore è stabilito in base alla media delle attività dell'ultimo triennio.

3 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

* Indicatori rilevanti per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Servizi alla Persona

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
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 assistenza scolastica	Media oraria mensile assistenza scolastica	hh	1.500	
Servizi Sociale Professionale	* Tempestività erogazione contributi raggiungimento reddito inclusione sociale	giorni medi previsti per istruttoria pratiche per contributi e benefici a cittadini bisognosi	gg	60	
Servizio Sociale Amministrativo	Tempestività istruttoria per contributi (per maternità)	Giorni previsti per istruttoria assegno maternità e nucleo familiare con 3 figli erogato da INSP	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%	
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, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< o = 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Tecnico

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
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	*SUAPE attività istruttoria - istanze autocertificative DUA conferenza di servizi	% pratiche istruite/pratiche assegnati	%	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. opere programmate/N. opere progettate	%	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	

Servizi ambientali	Grado di trasparenza/completezza della moduli-stica 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	gg	50	
Tutti i servizi (reclami)	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< 10	
Viabilità, trasporti e mobilità	Grado verifica segnalazioni dell'utenza (viabilità)	(n. sopralluoghi effettuati/n.segnalazioni) *100	%	80%	
Viabilità, trasporti e mobilità	Tempestività rilascio stallo parcheggio disabili	Tempo medio rilascio stallo parcheggio disabili (emissione ordinanza dirigenziale dalla richiesta)	gg	< o = 30	
Servizio Viabilità, trasporti e mobilità	Attività sfalcio sterpaglie viabilità cittadina	N. Attività espletate/N. Attività programmate *100	%	80%	
Servizio Viabilità, trasporti e mobilità	Tempestività azione amministrativa: giorni previsti per concessione autorizzazione manomissione suolo pubblico	Richiesta autorizzazione – rilascio autorizzazione (media giorni)	Giorni	Entro giorni 10	

Servizio Viabilità, trasporti e mobilità	*Trasparenza pubblicazione moduli	Pubblicazione moduli relativi alla manomissione stradale	N°	4	
Manutenzione patrimonio comunale e strade	Grado verifica segnalazioni dell'utenza	(n. sopralluoghi effettuati/n. segnalazioni)*100	%	90%	
Servizi cimiteriali, mattatoio e verde pubblico	*Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.	n. giorni apertura settimana	GG	6 GG	
Servizi cimiteriali, mattatoio e verde pubblico	Interventi di manutenzione ordinaria verde pubblico Effettuati	N° interventi annui	N°	60	
Servizi cimiteriali, mattatoio e verde pubblico	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni	nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< o = a 5	
Tutti i servizi (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< 10	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Staff Segretario Generale/Staff Sindaco

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2022	Risultato 2022
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 di gestione e regolarità amministrativa	*Efficacia controlli di 1° livello Sub-azioni ITI Olbia	Controlli certificazioni effettuati entro i termini/controlli richiesti	%	100%	
Servizio controllo società partecipate	*Tempestività aggiornamento dati società partecipate	Predisposizione report infrannuale	SI/NO	SI	
Servizio controllo società partecipate	*Tempestività aggiornamento dati società partecipate	Predisposizione report annuale	SI/NO	SI	
Servizio Controllo di gestione	Efficacia gestionale adozione strumenti programmazione	Predisposizione Peg/Piano delle Performance (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	15 gg	

Servizio contratti e segreteria del Segretario Generale	*Tempestività registrazione	Rispetto tempistica di legge registrazione presso ufficio registro data stipula	gg	20 gg	
Servizio contratti e segreteria del Segretario Generale	*Tempestività trascrizione atti pubblici amministrativi	Rispetto tempistica di legge trascrizione presso la conservatoria registri immobiliari	gg	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	67%	
UPC	*Tempestività invio segnalazioni, reclami e suggerimenti ai settori competenti	Tempistica di comunicazione	gg	2	

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.	45 gg	
Servizio contenzioso	*Capacità di gestione interna del contenzioso	Gestione interna del contenzioso sul totale in entrata % comprensiva del contenzioso attinente la riscossione di sanzioni amministrative facenti capo all'ufficio legale	%	50%	
Servizio Contenzioso	atti inerenti la costituzione in giudizio	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%	
Servizio Contenzioso	aggiornamenti data base contenzioso	n. aggiornamenti data base contenzioso / n. fascicoli	Periodicità aggiornamento	annuale	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.