



COMUNE DI OLBIA

**ALL. E**

**PIANO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE E QUALITA' DEI SERVIZI  
2023**



## COMUNE DI OLBIA

### Sommario

Settore AAGG e Provveditorato .....	3
Settore Tecnico.....	8
Settore Finanze e Personale .....	11
Settore Pianificazione e Gestione del Territorio .....	14
Settore Polizia Locale .....	19
Settore Promozione della Cultura, dello Sport, del Turismo e dell'Istruzione.....	22
Settore Servizi alla Persona .....	26
Settore Staff Segretario Generale/Staff Sindaco.....	28
Unità Organizzativa di ricerca e Studio .....	33



## COMUNE DI OLBIA

### Settore AAGG e Provveditorato

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2023	Risultato 2023
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 (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	%	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 30/04/2023	
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	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	* <sup>1</sup> 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)	

<sup>1</sup>L'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 <sup>2</sup>	%	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 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	



## 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 Tecnico

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Descrizione	Unità di misura	Target 2023	Risultato 2023
Servizi amministrativi e tecnici	Soddisfazione richiededi accesso	N. richieste evase entro i termini/ N. richieste evase*100	% soddisfazione richieste entro i termini	<b>80%</b>	
Ufficio Tutela Paesaggio	*SUAPE attività istruttoria - istanze autocertificative DUA conferenza di servizi	% pratiche istruite/praticheassegnati	%	<b>80%</b>	
Servizio lavori pubblici	Manutenzione dei canali cittadini	Interventi realizzati/interventiprogrammati	%	<b>60%</b>	
Servizio lavori pubblici	*Grado di affidabilità delle attività di realizzazione delle opere	N. opere programmate/N.procedimenti avviati	%	<b>60%</b>	
Servizi ambientali	*Raccolta differenziata n. utenze domestiche servite con modalità di raccolta porta a porta differenziata	N. verifiche annue	n°	<b>50</b>	
Servizi ambientali	*Rilascio e/o al rinnovo dell'autorizzazione regionale per l'esercizio della caccia (tesserino venatorio)	N° giorni intercorrenti lapresentazione della richiesta e il rilascio del tesserino	gg	<b>30</b>	





## COMUNE DI OLBIA

Servizi ambientali	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'Ufficio	%	<b>70%</b>	
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	<b>90</b>	
Pubblica Illuminazione	*Illuminazione pubblica – Verifica servizio gestore esterno	N. verifiche annue	gg	<b>50</b>	
Viabilità, trasporti e mobilità	Grado verifica segnalazioni dell'utenza (viabilità)	(n. sopralluoghi effettuati/n.segnalazioni) *100	%	<b>80%</b>	
Servizio Viabilità, trasporti e mobilità	Attività sfalcio sterpaglie viabilità cittadina	N. Attività eseguite/N. Attività programmate *100	%	<b>80%</b>	
Servizio Viabilità, trasporti e mobilità	Tempestività azione amministrativa: giorni previsti per concessione autorizzazione manomissione suolo pubblico	Richiesta autorizzazione –rilascio autorizzazione (media giorni)	gg	<b>Entro giorni 20</b>	
Servizio Viabilità, trasporti e mobilità	*Trasparenza pubblicazione moduli	Pubblicazione moduli relativi alla manomissione stradale	n°	<b>2</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Manutenzione patrimonio comunale	Grado verifica segnalazioni dell'utenza	(n. sopralluoghi effettuati/n. segnalazioni)*100	%	<b>80%</b>	
Servizi cimiteriali, mattatoio e verde pubblico	*Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.	n. medio giorni apertura settimana	gg	<b>6 GG</b>	
Servizi cimiteriali, mattatoio e verde pubblico	Interventi di manutenzione ordinaria verde pubblico effettuati	N° interventi annui	n°	<b>60</b>	
Servizi cimiteriali, mattatoio e verde pubblico	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni	nr. Segnalazioni olamentele ricevute	n°	<b>&lt; o = a 5</b>	

\* 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 2023	Risultato 2023
Servizio Ragioneria	*Rispetto nuovi vincoli di finanza pubblica	Raggiungimento Obiettivo specifico di saldo	azione	<b>SI</b>	
Servizio Ragioneria	*Grado di affidabilità emissione mandati e reversali	N. mandati e reversali annullati per cause interne all'ufficio/N. totale emessi (%)	%	<b>3</b>	
Servizio Ragioneria	Grado di tempestività dei mandati di pagamento e trasmissione telematica alla tesoreria	Indice di tempestività dei pagamenti (mediagg)	gg	<b>30</b>	
Servizio Tributi	Accessibilità Servizio Ufficio Tributi	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	<b>17</b>	
Servizio Tributi	Indice di accessibilità allo sportello Tributi	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello /N. totale ore lavorative settimanali * 100	hh.	<b>47%</b>	
Servizio Tributi	Grado di accessibilità allo sportello Tributi	N° postazioni al pubblico	N.	<b>4</b>	
Servizio Tributi	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'Ufficio Tributi	%	<b>100</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Servizio Tributi	*Ufficio Tributi – Gestione del contenzioso tributario	(N. ricorsi – reclami gestiti/ N. ricorsi reclami pervenuti)*100	%	<b>100</b>	
Tutti i servizi (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	<b>&lt; o = 5</b>	
Servizio Ragioneria	* Aggiornamento mensile dei registri IVA per le attività commerciale 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	<b>SI</b>	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione giuridica	Grado di efficienza organizzazione corsi di formazione	N. giornate svolte/ N. giornate programmate*100	%	<b>80%</b>	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione giuridica	Grado di tempestività aggiornamento sistemazioni previdenziali	Tempi medi sistemazioni previdenziali	gg	<b>15</b>	
Gestione e sviluppo risorse umane - Gestione giuridica	Grado di efficienza richiesta permessi	Permessi richiesti informaticamente/totale permessi (Ferie, festività soppresse, legge 104, permessi brevi)	%	<b>95%</b>	



## COMUNE DI OLBIA

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	%	<b>90%</b>	
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	<b>3</b>	
Tutti i servizi (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	<b>&lt; 0 = 5</b>	

**\* Indicatori vevoli 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	Descrizione	Unità di misura	Target 2023	Risultato 2023
Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi	Soddisfazione richieste di accesso	Giorni evasione richieste (termini di legge)	gg	<b>Entro 30 giorni</b>	
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	%	<b>100%</b>	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Soddisfazione richieste di accesso	Giorni medi evasione richieste	gg	<b>20/25 giorni</b>	
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	<b>15 giorni</b>	
Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi	*Abusi edilizi – grado di conformità nei procedimenti repressivi	N. procedimenti repressivi avviati/N. abusi riscontrati*100	%	<b>90%</b>	
Servizio gestione del territorio e demanio	Soddisfazione richieste di accesso	Giorni medi evasione richieste	gg	<b>Entro 20 giorni</b>	
Servizio gestione del territorio e demanio	* Accessibilità Servizio Ufficio Gestione del Territorio	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	hh	<b>7</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Servizio gestione del territorio e demanio	*Rispetto tempistica rilascio certificato destinazione urbanistica	Giorni medi intercorrenti tra: data richiesta – data rilascio	gg	<b>15</b>	
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	%	<b>100</b>	
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	%	<b>90%</b>	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	*Accessibilità Servizio Ufficio Insegne	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	<b>7</b>	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	*Accessibilità Servizio Ufficio Condono Edilizio	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	hh	<b>7</b>	
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	%	<b>100</b>	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Accessibilità Servizio Ufficio Suolo Pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	hh	<b>7</b>	



## COMUNE DI OLBIA

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	%	<b>100</b>	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Accessibilità Servizio Ufficio Ascensori	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	<b>7</b>	
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	%	<b>100</b>	
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	Grado di evasione richieste impianti pubblicitari	N. pareri emessi/N. richieste pervenute nell'anno *100	%	<b>90%</b>	
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	%	<b>90%</b>	
Servizi edilizia privata	SUAPE attività verifica istanze autocertificative DUA 0 giorni	% pratiche istruite/pratiche presentate*100	%	<b>25%</b>	
Servizi edilizia privata	*SUAPE attività verifica istanze autocertificative DUA 20 giorni	% pratiche istruite/pratiche presentate *100	%	<b>60%</b>	





## COMUNE DI OLBIA

Servizi edilizia privata	*SUAPE attività istruttoria - istanze autocertificative DUA conferenza di servizi	% pratiche istruite/pratiche presentate*100	%	<b>80%</b>	
Servizi edilizia privata	Certificato di agibilità – attività istruttoria istanze autocertificative	% pratiche istruite/pratiche presentate *100	%	<b>80%</b>	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	*SUAPE - livello soddisfazione utenza ( <b>customer satisfaction</b> )	Questionari con valutazione "buono" o "soddisfatto"/totale questionari * 100	%	<b>68</b>	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di accessibilità al servizio	Media giornate apertura al pubblico (orario 10:13)	gg	<b>3</b>	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di accessibilità al servizio	+N. di sportello attivi	N°	<b>7</b>	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli/schede informative pubblicati sul sito /N. moduli/schede informative utilizzati dall'Ufficio/i *100	%	<b>100%</b>	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di compiutezza procedimento istruttorio	N. pratiche istruite/N. pratiche pervenute *100	%	<b>100%</b>	



## COMUNE DI OLBIA

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	<b>30/60</b>	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	* Grado di tempestività attività istruttoria SCIA / DUA 20 giorni	Tempi medi per istruttoria SCIA / DUA 30 giorni	gg	<b>60</b>	
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	<b>60/105</b>	
SUAPE - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia	Grado di tempestività attività istruttoria Conferenza di Servizi speciale	Tempi medi per istruttoria Conferenza di Servizi speciale	gg	<b>90/120</b>	
Servizio gestione mercati e sanzioni amministrative	Ordinanze ingiunzione L. 689/91	Nr. ordinanze	n.	<b>15</b>	
Tutti i servizi (reclami)	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	<b>&lt; o = 5</b>	

\* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.



## COMUNE DI OLBIA

### Settore Polizia Locale

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formula	Unità di misura	Target 2023	Risultato 2023
Servizio Comando	*Grado di accessibilità del servizio Centrale operativa	% Attività giornaliera 19 ore nei giorni feriali e festivi	%	<b>100%</b>	
Servizio Comando	*Ordinanze dirigenziali modifica temporanea circolazione stradale – tempestività erogazione servizi	Giorni previsti per il rilascio ordinanze di modifica temporaneacircolazione stradale	gg	<b>Entro 30gg<sup>3</sup></b>	
Polizia Giudiziaria /Pronto Intervento	*Grado di compiutezza nell'assistenza ai plessi scolastici	N. servizi presso plessi scolastici	n	<b>3</b>	
Polizia Giudiziaria /Pronto Intervento	*Grado di presidio sul territorio	% utilizzo n. 4 pattuglie giorni feriali	%	<b>85%</b>	
Servizio Amministrativo sanzioni	Grado di contenzioso	Costituzione in giudizio entro i termini di legge (GDP entro 10 gg;prefettura entro 60 gg)	%	<b>90%</b>	
Servizio Amministrativo sanzioni	*Efficienza ufficio verbali	Espletamento attività entro i termini indicati: Validazione infrazione ZTL entro 20 GG data violazione	%	<b>95%</b>	

<sup>3</sup> 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 sanzioni	Efficienza ufficio verbali	Espletamento attività entro i termini indicati: Comunicazione prefettura fermi amministrativi entro 15 GG data violazione	%	<b>95%</b>	
Servizio Amministrativo sanzioni	* Soddisfazione richieste di accesso	N. richieste evase entro i termini/ N.richieste pervenute*100	% soddisfazione richieste entro i termini	<b>95%</b>	
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 <sup>4</sup> ) /N. titolaristalli ed eventuali spuntisti. *100	%	<b>90%</b>	
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	%	<b>45%</b>	
Servizio vigilanza edilizia, ecologica e commerciale	*Grado di affidabilità sopralluogo ambientale	N. sopralluoghi verifica ambientale garantiti annualmente	n.	<b>1.200</b>	

<sup>4</sup> Spuntisti: soggetti non titolari di stallo che subentrano nel caso in cui il titolare di stallo non si presenti.



## COMUNE DI OLBIA

Servizio protezione civile	*Grado di accessibilità del servizio da parte dell'utente	N. canali di accesso per informazioni	N.	<b>6</b>	
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	<b>4</b>	

**\* Indicatori valevoli 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 2023	Risultato 2023
Servizio pubblicaistruzione e università	*Accessibilità Servizio Ufficio (pubblica istruzione e ufficio mensa)	Ore settimanali di apertura al pubblico dellepostazioni front - office	hh	<b>26</b>	
Servizio pubblica istruzione e università	*Mensa scolastica – accessibilità strumenti di pagamento	N° canali disponibili per il pagamento delle rette	N°	<b>4</b>	
Servizio pubblica istruzione e università	*Trasporto scolastico - Grado di affidabilità del servizio trasporto	N. giorni assistenza trasporto scolastico/N. giorni calendario scolastico*100	%	<b>100%</b>	
Servizio pubblica istruzione e università	*Grado di trasparenza /completezza della modulistica d'ufficio	N° di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'Ufficio	%	<b>100%</b>	
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	<b>30</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Servizio pubblica istruzione e università (reclami)	*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	N° Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	<b>&lt; o = 5</b>	
Servizio pubblica istruzione e università	*Riscontro a richieste dell'utenza	Tempi medi evasione richieste	gg	<b>5</b>	
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	<b>Entro 30gg</b>	
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	<b>Entro 30gg</b>	
Servizio Cultura e Sport	Ufficio Cultura – efficienza evasione richieste spazi convegnistici	Tempi medi prenotazioni sale convegni Museo Archeologico/Olbia Expo	gg	<b>6</b>	
Servizio Cultura e Sport	Ufficio Cultura - efficienza evasione richieste spazi espositivi	Tempi medi prenotazioni sale espositive Museo Archeologico/Olbia Expo	gg	<b>6</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Servizio Cultura eSport	Museo Archeologico – grado di copertura settimanale servizio	Giorni medi di apertura settimanale	gg	<b>6</b>	
Servizio Cultura eSport	Museo Archeologico – Accessibilità materiale informativo	N° punti informativi interattivi e multimediali (postazioni PC e audio guide)	N°	<b>38</b>	
Servizio Turismo e Spettacolo	* Ufficio turistico - Grado di accessibilità in loco	N. giornate settimanali di apertura	gg	<b>Dal 1/04 al 30/09 n. 7 gg; dal 1/10 al 31/03 n. 5</b>	
Servizio Turismo e Spettacolo	* Ufficio turistico – accessibilità reperimento informazioni	Frequenza predisposizione newsletter	N°	<b>settimanale</b>	
Servizi Bibliotecari	Biblioteca Civica: Grado copertura settimanale	N. ore settimanali apertura al pubblico garantite	hh	<b>42:30</b>	
Servizi Bibliotecari	* Biblioteca Civica: Grado di copertura del servizio pomeridiano	N. personale medio presente apertura pomeridiana (media settimanale)	N°	<b>4</b>	
Servizi Bibliotecari	* Biblioteca Civica: Grado di accessibilità del catalogo librario	N. canali consultazione catalogo librario	N°	<b>3</b>	
Servizi Bibliotecari	Scuola civica di musica – grado frequentazione servizio	N. frequentanti/n. iscritti *100	%	<b>90%</b>	





## COMUNE DI OLBIA

Tutti i servizi (reclami)	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	< 0 = 5	
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	----	---------	--

\* Indicatori vevoli per la valutazione della performance organizzativa.



## COMUNE DI OLBIA

### Settore Servizi alla Persona

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio macrostruttura	Denominazione indicatore	Formola	Unità di misura	Target 2023	Risultato 2023
Servizi Sociale Professionale	* Grado di copertura del servizio assistenza domiciliare (disabili e anziani)	Media oraria mensile assistenza domiciliare disabili e anziani	hh	<b>3.000</b>	
Servizi Sociale Professionale	Grado di copertura del servizio assistenza scolastica	Media oraria mensile assistenza scolastica	hh	<b>1.500</b>	
Servizi Sociale Professionale	* Tempestività erogazione contributi raggiungimento reddito inclusione sociale	giorni medi previsti per istruttoria pratiche per contributi e benefici a cittadini bisognosi	gg	<b>60</b>	
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	<b>5</b>	
Servizi Sociale Professionale	Grado di efficienza utilizzo centro di aggregazione disabili	$N. \text{ disabili frequentanti } / N. \text{ disabili iscritti } * 100$	%	<b>85%</b>	
Servizio Programmazione Locale Unitaria dei Servizi sociali	* Grado di efficienza utilizzo centro servizi umanitari	N. posti occupati / N. posti disponibili	%	<b>90%</b>	
Servizio Sociale Amministrativo	* Servizio Informacittà - Informacittadino - livello soddisfazione utenza (customer satisfaction)	Questionari con valutazione "buono"/totale questionari * 100	%	<b>99%</b>	
Servizio Sociale Amministrativo	* Accessibilità Servizio Ufficio/i	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	<b>28</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Servizio igiene e sanità	* Tempestività rilascio contrassegni sosta disabili	Giorni medi rilascio contrassegni sosta disabili	gg	<b>&lt; o = 2</b>	
Servizio igiene e sanità	Grado efficienza trasporto disabili presso istituti scolastici	Utenti beneficiari/utenti aventi diritto*100	%	<b>90%</b>	
Servizio igiene e sanità	* Grado efficienza trasporto disabili presso centri riabilitazione convenzionati	Utenti beneficiari/utenti aventi diritto*100	%	<b>90%</b>	
Servizio igiene e sanità	Grado efficienza assegnazioni alloggi di edilizia residenziale pubblica	n. alloggi assegnati/alloggi disponibili*100	%	<b>90%</b>	
Servizio Sociale Amministrativo	Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	N°	<b>&lt; o = 5</b>	

\* 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 2023	Risultato 2023
Servizio controllo di gestione e regolarità amministrativa	*Controllo di regolarità Amm.va – controllo (auditing) determinazioni dirigenziali	Totale atti controllati/totali atti ente*100	%	<b>&gt; 0 = 5%</b>	
Servizio controllo di gestione e regolarità amministrativa	Monitoraggio attuazione disposizioni piano anticorruzione	Monitoraggi annui predisposti	N	<b>2</b>	
Servizio controllo di gestione e regolarità amministrativa	*Efficacia controlli di 1° livello Sub-azioni ITI Olbia	Controlli certificazioni effettuati entro i termini/controlli richiesti	%	<b>100%</b>	
Servizio controllo società partecipate	*Tempestività monitoraggio dati società partecipate	Predisposizione report infrannuale	SI/NO	<b>SI</b>	
Servizio controllo società partecipate	*Tempestività monitoraggio dati società partecipate	Predisposizione report annuale	SI/NO	<b>SI</b>	
Servizio Controllo di gestione	Efficacia gestionale adozione strumenti programmazione	Predisposizione PEG entro i termini (proposta di delibera)	SI/NO	<b>SI</b>	



## COMUNE DI OLBIA

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	<b>15 gg</b>	
Servizio contratti e segreteria del Segretario Generale	*Tempestività registrazione	Rispetto tempistica di legge registrazione presso ufficio registro data stipula	gg	<b>30 gg</b>	
Servizio contratti e segreteria del Segretario Generale	*Tempestività trascrizione atti pubblici amministrativi	Rispetto tempistica di legge trascrizione presso la conservatoria registri immobiliari	gg	<b>30 gg</b>	
Servizio Organi Istituzionali	*Predisposizione O.d.G. Consiglio	Totale richieste/totale convocazioni Consiglio Comunale	%	<b>100%</b>	
Servizio Organi Istituzionali	*Iter Lavorazione Delibere CC/GC	Deliberazioni Immediatamente Esecutive = entro 7 gg Deliberazioni non immediatamente esecutive 10gg	gg	<b>IE=7gg Non IE=10 gg</b>	
Servizio Messi Comunali	*Ufficio Messi Gestione albo pretorio – pubblicazione atti	Totale pubblicazioni/totale richieste	%	<b>100%</b>	
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	%	<b>100%</b>	



## COMUNE DI OLBIA

UPC	*Indice di accessibilità dell'Ufficio UPC	N. ore settimanali di apertura al pubblico /N. ore settimanali lavorative *100	hh	<b>67%</b>	
UPC	*Tempestività invio segnalazioni, reclami e suggerimenti ai settori competenti	Tempistica di comunicazione	gg	<b>2</b>	
Staff Sindaco	*Efficacia risposta ufficio del Sindaco/Autorità Urbana	n. incontri Autorità urbana richiesti / n. incontri Autorità urbana convocati *100	%	<b>100%</b>	
Staff Sindaco	*Efficacia risposta ufficio del Sindaco	n. sedute Giunta comunale richieste / n. sedute Giunta comunale convocate*100	%	<b>100%</b>	
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	%	<b>100%</b>	
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.	<b>60 gg</b>	
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.	%	<b>50%</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Servizio Contenzioso	Tempestività costituzione in giudizio	$\frac{\text{n. provvedimenti di autotutela / n. costituzioni in giudizio / n. motivate note di non costituzione in giudizio}}{\text{sul totale delle cause in entrata}}$	% pratiche riscontrate entro i termini processuali	<b>90%</b>	
Servizio Contenzioso	Aggiornamenti data base contenzioso	n. aggiornamenti data base contenzioso - n. fascicoli	Periodicità aggiornamento	<b>annuale</b>	
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	%	<b>90%</b>	
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	%	<b>90%</b>	
Ufficio Giudice di Pace	*Accessibilità Servizio Ufficio orario apertura	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	hh	<b>26</b>	
Ufficio Giudice di Pace	*Tempestività registrazione Atti Agenzia delle Entrate	Rispetto tempistica di legge registrazione presso ufficio registro data emissione atto	gg	<b>5 gg</b>	



## COMUNE DI OLBIA

Ufficio Giudice di Pace	*Tempestività predisposizione copie decreti ingiuntivi contemporaneamente alla emissione equantificazione dei diritti dicopia su specifico portale dedicato	% predisposizione copia decreti in tempo reale	%	90%	
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	---	-----	--

\* 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 2023	Risultato 2023
Coordinamento PNRR	*Efficacia risposta ufficio	n. incontri di coordinamento PNRR	n.	> 5	
Ufficio Autorità Urbana	*Valutazione preliminare coerenza interventi ITI Olbia	Rilascio parere di coerenza/conformità	n.	< 30 gg.	
Coordinamento PNRR / Ufficio Autorità Urbana	Grado di trasparenza interventi PNRR - ITI	Richieste/Rilascio aggiornamento pubblicazioni nelle sezioni dedicate ai settori coinvolti	n.	12	

\* **Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.**