

*Comune di Gonnosnò*

*Provincia di Oristano*

*Piano Performance*

*A dottato con Delibera G. C. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ 2012*

## Premessa:

Il presente Piano viene redatto, secondo quanto previsto dall'art. 10, del D. lgs 150/09, al fine di assicurare "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance dell'ente". Il Piano è un documento programmatico triennale, con aggiornamenti annuali, ove sono riportati:

- a) gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'ente;
- b) gli indicatori per la misurazione e la valutazione con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi;
- c) gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale.

Il piano è stato redatto mediante la collaborazione delle strutture politica e tecnica dell'ente. La struttura politica dell'ente nelle persone del \_\_\_\_\_ Sindaco; \_\_\_\_\_ Assessore ai Servizi; \_\_\_\_\_ Assessore ai Servizi; \_\_\_\_\_ Assessore ai Servizi; \_\_\_\_\_ hanno esercitato un ruolo di indirizzo nella predisposizione dello stesso. La struttura tecnica dell'ente nelle persone del \_\_\_\_\_ dirigente dei servizi \_\_\_\_\_ dirigente dei servizi; del \_\_\_\_\_ dirigente dei servizi \_\_\_\_\_ hanno svolto un ruolo operativo nella sua predisposizione.

Quanto agli obiettivi contenuti nel presente Piano, gli stessi sono stati predisposti in modo tale da rispondere quanto più possibile alle esigenze e ai bisogni dei cittadini della nostra comunità e pertanto sono stati individuati avendo come criterio guida la rilevanza e la loro pertinenza rispetto ai bisogni della nostra comunità, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'Amministrazione<sup>1</sup> ed in relazione alle risorse disponibili;

Il Piano è pubblicato nell'apposita sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito istituzionale del comune – WWW.... – e verrà presentato ai cittadini nell'ambito di apposite giornate della "Trasparenza".

Il piano, al fine di facilitarne l'accessibilità è redatto in modo da consentire modalità diverse di lettura: una estesa e una di sintesi rappresentata nell'ultima sezione dello stesso.

### Guida alla lettura:

Il piano è articolato per sezioni. Una prima sezione riguarda l'ente in generale. In questa sezione il lettore viene reso edotto in merito alla struttura organizzativa dell'ente mediante la pubblicazione del c.d. *organigramma*. L'organigramma è la rappresentazione grafica della struttura organizzativa dell'ente e le dipendenze gerarchiche ed è corredato di un indicatore che rileva la variazione % del personale dipendente negli ultimi 3 anni.

La seconda sezione è riferita all'analisi della situazione economica – finanziaria dell'ente. Questa sezione è articolata in due sub sezioni una che riguarda la situazione *finanziaria ed economica generale* l'altra è riferita alla situazione di *deficitarietà dell'ente*.

La terza sezione riguarda il *piano delle performance* vero e proprio. La prima parte di questa sezione è "identificativa". il primo dato riguarda il servizio di riferimento in modo tale da facilitare il lettore nell'individuazione di ciò che è rilevante e/o che costituisce area di suo interesse (ad es. *servizio sociale*) tralasciando ciò che non costituisce oggetto del

<sup>1</sup> Per la specificazione dei termini si rinvia alla sezione "glossario dei termini"

proprio interesse. Successivamente all'individuazione del servizio di suo interesse, il lettore/ cittadino viene informato sulle figure politiche e professionali impegnate nel servizio: *Assessore – Responsabile del Servizio e personale assegnato*.

All'individuazione delle figure professionali, fa seguito l'identificazione dello scopo del servizio che, detto in altri termini, identifica le finalità che il servizio deve perseguire nel proprio operato. Ad es. lo scopo del servizio sociale è promuovere *“l'agio dei cittadini attraverso la rimozione degli ostacoli al benessere della comunità nelle diverse forme in cui questi possono emergere (mancata soddisfazione di bisogni primari, relazionali, informativi)*. Il lettore/ cittadino ha quindi una prima possibilità di valutare se ciò che l'Amministrazione sta compiendo nel campo dei servizi sociali è allineato o meno allo scopo, alle finalità proprie del servizio in oggetto.

Alla prima parte identificativa fa seguito un sistema di indicatori (*indicatori generali del servizio*) che rilevano e misurano alcuni dati generali del servizio: ad es. *le risorse economico finanziarie complessivamente attribuite al servizio*. Il lettore/ cittadino ha quindi una ulteriore possibilità di valutare l'operato dell'Amministrazione utilizzando come unità di misura il livello di risorse che vengono assegnate al servizio.

Al sistema di indicatori generali segue una seconda parte in cui vengono descritti gli ambiti tematici. *Gli ambiti tematici sono quegli ambiti che contengono le attività che producono un servizio a cui è collegato un portatore di interesse (cittadini – utenti – etc)*. Ad es. un ambito tematico del servizio sociale è dato dalle azioni che l'Amministrazione intende portare avanti per contrastare la povertà (*misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento*). Ad ogni ambito tematico è associata l'indicazione delle risorse finanziarie che l'Amministrazione all'inizio di ciascun anno dedica proprio a quell'ambito. Il lettore/ cittadino ha quindi un'ulteriore possibilità di valutare l'operato dell'Amministrazione in relazione alla quantità di risorse che la stessa dedica a quel tema. A ciascun ambito tematico vengono poi associate le diverse attività che l'Amministrazione intende porre in essere in relazione a quel tema. Ad es. per contrastare la povertà, l'Amministrazione può decidere di mettere in atto un'attività specifica *“interventi a sostegno della locazione”*. Quindi, nel caso specifico l'Amministrazione ha scelto di intervenire con attività di sostegno alla locazione per contrastare il fenomeno della povertà. Naturalmente l'Amministrazione può scegliere una o più attività per far fronte ad un determinato bisogno, in tal caso, renderà pubblica la ripartizione delle risorse attribuite all'ambito in ciascuna delle attività individuate (*risorse attribuite all'attività*).

La terza e ultima parte riguarda la rilevazione e misurazione, tramite un'apposita batteria di unità di misura (indicatori), dell'attività svolta in relazione all'ambito tematico in cui è inserita. Sulla base dei dati così rilevati, l'organo politico (Giunta Comunale) procede alla determinazione degli obiettivi i quali costituiscono oggetto di valutazione da parte dell'*Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.)* a cui farà seguito la *Relazione sulla Performance*.

Il D.lgs. 150/09, recante *“attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”* disciplina le tempistiche entro cui il presente *Piano delle Performance* e la *Relazione sulla Performance* devono essere rese pubbliche. Il citato decreto prevede che entro il 31 di gennaio di ogni anno, la Giunta comunale provvede ad approvare il Piano ed entro il 30 di giugno presenta la *Relazione sulla Performance* riferita alla performance dell'anno precedente.

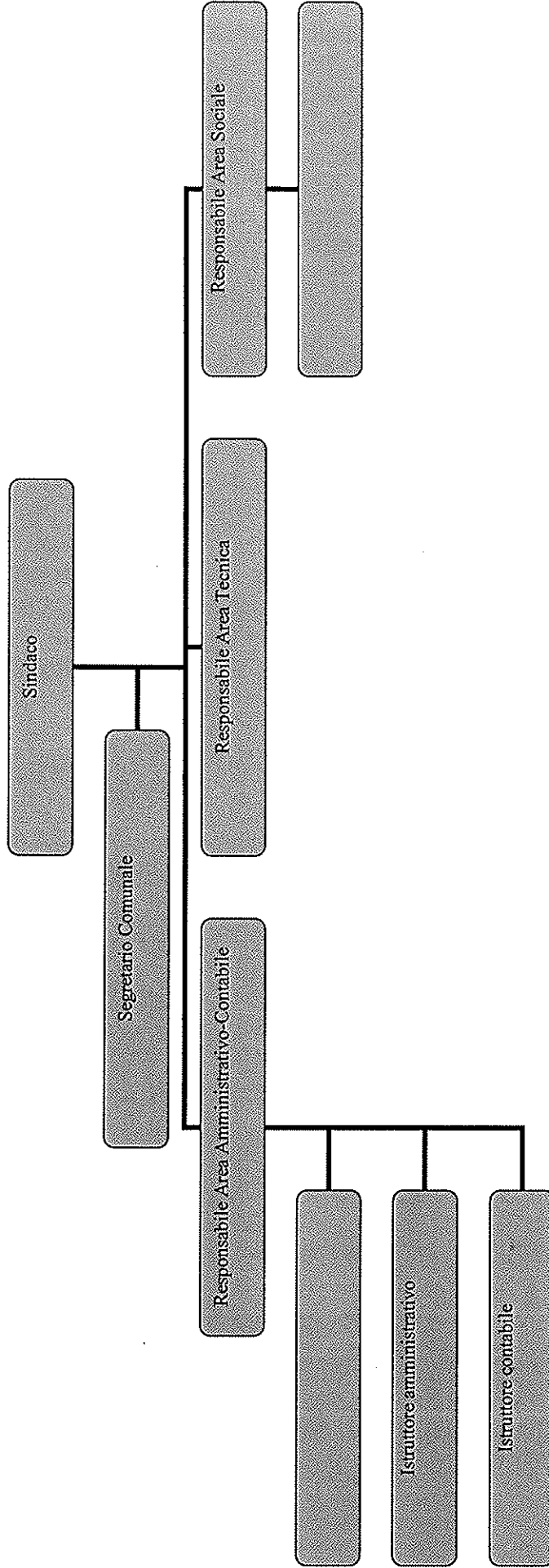
## Indice

<i>Organigramma dell'Ente</i> .....	7
<i>Indicatori generali per l'Ente</i> .....	8
<i>Indicatori generali per l'Ente</i> .....	10
<i>La Performance dell'Area Amministrativa, Finanziaria,</i> .....	11
<i>Servizi Sociali, Cultura e Pubblica Istruzione</i> .....	11
<i>Servizio Amministrativo</i> .....	12
<i>Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi.</i> 14	
Attività: Certificati relativi all'anagrafe, stato civile, elettorale, e dati statistici. Autentiche di copie di documenti, autentiche di firme relative a sottoscrizioni e/o passaggi di proprietà beni mobili, consensi dei genitori all'espatrio. Attestazioni di regolarità di soggiorno per i cittadini dell'unione europea. Rilascio carte d'identità. Ricezione dichiarazioni di dimora abituale inerenti le pratiche migratorie. Ricezione dichiarazione di morte, di nascita, di riconoscimento figli naturali, di cittadinanza.....	14
<i>Ambito tematico: Assistere la struttura, gli organi di governo e i soggetti che si interfacciano con l'ente in ordine alla conformità tecnica, giuridica e amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti del Consiglio e della Giunta curandone la verbalizzazione e gli adempimenti conseguenti.</i> .....	15
Attività: Gestione della segreteria e supporto agli organi istituzionali.....	15
<i>Ambito tematico: Garantire un'efficiente comunicazione istituzionale mediante l'attuazione di sistemi informativi volti a offrire un primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge</i> .....	16
<i>Ruolo dell'ente: Garantire l'efficiente comunicazione istituzionale mediante appositi sistemi informativi</i> .....	16
Attività: Garantire l'efficiente comunicazione ai cittadini mediante Sito internet istituzionale, Albo pretorio on line, bandi pubblici, lettere ai cittadini, altro.....	16
Risorse attribuite all'attività: € _____.....	16
<i>Ambito tematico: gestione dei processi amministrativi finalizzati all'appalto di di lavori pubblici, forniture e servizi e gestire il processo assicurativo dell'Ente con i conseguenti adempimenti procedurali.</i> .....	17
<i>Ambito tematico: Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'Ente</i> .....	18
<i>Ruolo dell'ente: Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'Ente</i> .....	18
Attività: Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato).....	18
<i>Servizio Socio-culturale</i> .....	22
<i>Ambito tematico: misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento;</i> .....	41
Attività: interventi a sostegno del reddito (Azioni di contrasto povertà estreme, contributi leggi di settore, contributi L.162/98 e altro).....	41
<i>Ambito tematico: interventi atti a promuovere l'aggregazione sociale nel territorio dell'Ente</i> .....	43
Attività: Soggiorno vacanza anziani; colonie e campeggi per minori; attività culturali e ricreative (corsi di ginnastica, ballo sardo, teatro, altro).....	43
<i>Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio</i> .....	20
Attività: Erogazione borse di studio, Assegno di studio per spese didattiche, Assegno di studio per spese di viaggio, Assegno di studio per libri di testo.....	20
<i>Ambito tematico: promozione alla lettura</i> .....	21
Attività: Servizio bibliotecario.....	21
2.....	22
<i>La Performance dell'Area Finanziaria e dei Tributi</i> .....	23
<i>Assessore:</i> .....	23
<i>Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente</i> ....	25
Attività: Elaborazione e gestione del bilancio annuale di previsione, del bilancio pluriennale e gli allegati obbligatori per legge nel rispetto delle tempistiche disposte dall'Ente.....	25

Ambito tematico: <i> misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente</i> ....	26
Attività: Predisposizione del Conto consuntivo, Conto del Patrimonio e relativi allegati .....	26
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente</i> .....	27
Attività: Riscossione imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU) .....	27
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente</i> .....	28
Attività: <i> taxa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU)</i> .....	28
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di acquisizione delle risorse</i> .....	29
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse</i> .....	31
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse</i> .....	32
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse</i> .....	33
Ambito tematico: <i> Gestione economica del personale a tempo determinato o indeterminato che a qualsiasi titolo abbiano rapporti con l'Ente</i> .....	34
Attività: <i> Gestione economica del personale a tempo indeterminato e a tempo determinato assunto a qualsiasi titolo dall'Ente (Co.Co.Pro; Cantieri Occupazione, Inserimenti lavorativi), predisposizione buste paga e adempimenti correlati</i> .....	34
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse</i> .....	35
Ambito tematico: <i> Gestione giuridica del personale mediante misure atte a promuovere e implementare la loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità nel rispetto dei principi contenuti nelle norme di legge e nei contratti collettivi di lavoro</i> .....	36
Attività: Predisposizione del contratto decentrato integrativo aziendale e gestione delle relazioni sindacali .....	36
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse umane a disposizione dell'ente</i> .....	37
<i> La Performance dell'Area Tecnica – Manutenzioni</i> .....	44
Ambito tematico: <i> misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana</i> .....	47
Attività: <i> manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume) e segnaletica stradale (orizzontale e verticale)</i> .....	47
Ambito tematico: <i> misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento dei servizi e impianti connessi alla viabilità urbana ed extra urbana</i> .....	48
Attività: <i> manutenzione ordinaria, straordinaria e costruzione degli impianti di illuminazione pubblica</i> ...	48
Ambito tematico: <i> costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici e di culto</i> .....	49
Attività: <i> Manutenzione ordinaria e straordinaria e costruzione di edifici pubblici (centri di vita associata, impianti sportivi, biblioteche, sede uffici comunali, sale riunioni, edifici di culto, ecc.)</i> .....	49
Ambito tematico <i> progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione di beni e edifici pubblici mediante l'organizzazione e gestione di appositi "Cantieri occupazione"</i> .....	50
<i> Ruolo dell'ente: Il comune provvede alla progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici mediante l'organizzazione e gestione operativa degli operai di appositi "Cantieri occupazione" e "Inserimenti lavorativi" finalizzati al contrasto del disagio e all'emarginazione sociale di persone adulte</i> .....	50
Attività: <i> Progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione ordinaria e straordinaria di beni e edifici pubblici mediante la gestione operativa di appositi "Cantieri Occupazione"</i> .....	50
Ambito tematico: <i> misure atte a garantire l'acquisizione di risorse finanziarie non ordinarie (finanziamenti regionali, nazionali, europei)</i> .....	51
Attività: <i> ricerca e partecipazione a bandi per finanziamenti regionali, nazionali, europei</i> .....	51
Ambito tematico: <i> gestione dei processi amministrativi finalizzati all'appalto di lavori pubblici, forniture e servizi e gestire il processo assicurativo dell'Ente con i conseguenti adempimenti procedurali</i> .....	52
Ambito tematico: <i> misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo</i> .....	53
Attività: <i> rilascio delle informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio</i> .....	53

Ambito tematico: <i>misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo</i> .....	54
Attività: vigilanza e controllo su ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie, gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi (permesso di costruire; certificati di agibilità, inagibilità, avvenuta demolizione; dichiarazioni di inizio attività etc) .....	54
Ambito tematico: <i>gestione dei servizi cimiteriali e controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti</i> .....	19
Attività: rilascio concessioni cimiteriali.....	19
Ambito tematico: <i>gestione dei servizi cimiteriali e controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti</i> .....	55
Attività: manutenzione ordinaria e straordinaria e pulizia del cimitero.....	55
Ambito tematico: <i>misure atte a garantire la conservazione e il miglioramento della qualità e della fruibilità del verde urbano</i> .....	56
Attività: manutenzione del verde urbano (sfalcio completo delle erbe dei prati nelle aree a verde, nei giardini pubblici, nelle aree adiacenti le strade comunali, nelle aiuole spartitraffico; potatura delle siepi; sfrondamento degli alberi; messa a dimora di fiori e arbusti di vario genere nei giardini; eliminazione delle erbe infestanti le mura e le porte urbiche; raccolta delle foglie nei giardini pubblici e sulla viabilità comunale; pulizia e sgombero delle sedi viarie da materiali franosi, massi e breccia; pulizia delle caditoie stradali e delle fontane pubbliche).....	56
Ambito tematico: <i>misure atte a garantire la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile</i> .....	57
Attività: monitoraggio dei consumi dell'ente (consumi energetici, telefonici, idrici e di combustibile).....	57
Ambito tematico: <i>misure atte a garantire l'acquisizione o la vendita dei beni comunali nonché l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente</i> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: Acquisizione di beni attraverso procedure espropriative; alienazione di beni di proprietà dell'ente mediante cessione a titolo oneroso di fabbricati, terreni, diritti patrimoniali ed altri valori mobiliari <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
Ambito tematico: <i>misure atte a garantire l'acquisizione o la vendita dei beni comunali nonché l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente</i> .....	58
Attività: valorizzazione del patrimonio dell'ente per garantire un ritorno economico: vendita di beni e prodotti di proprietà (legnatico) .....	58
Ambito tematico: <i>misure atte a garantire l'acquisizione o la vendita dei beni comunali nonché l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente</i> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività: valorizzazione del patrimonio dell'ente per garantire un ritorno economico: gestione terreni gravati da usi civici.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Ambito tematico: <i>misure atte a garantire la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile</i> . <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
Attività: monitoraggio dei consumi dell'ente (consumi energetici, telefonici, idrici e di combustibile) .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

# Organigramma dell'Ente



Commento \_\_\_\_\_

# Indicatori generali per l'Ente

Gli indicatori finanziari degli «indicatori finanziari ed economici generali»

(art. 228 c 5 Tuel) contenuti nel D.P.R. n. 194/1996

Indicatore	Algoritmo di calcolo	Tipologia	Significato <sup>2</sup>	Dato
<i>Autonomia finanziaria</i>	$\frac{\text{Entrate tit. I + III}}{\text{Entrate tit. I + II + III}}$	Indicatore finanziario, di composizione	rapporto tra il totale degli accertamenti delle entrate tributarie ed extratributarie (titoli I e III) e il totale degli accertamenti delle entrate dei primi tre titoli, quindi entrate tributarie, extratributarie e da trasferimenti correnti. Con esso possiamo misurare il peso percentuale delle entrate proprie dell'ente su tutte le fonti di finanziamento delle spese correnti; ciò vuol dire che un alto valore del parametro corrisponde ad un alto grado di autonomia dell'Ente rispetto ai trasferimenti provenienti dallo Stato o altri Enti	
<i>Autonomia impositiva</i>	$\frac{\text{Entrate tit. I}}{\text{Entrate tit. I + II + III}}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	dal rapporto tra il totale degli accertamenti delle entrate tributarie e il totale delle entrate correnti (titoli I, II, III). Misurando il peso percentuale delle entrate derivanti da imposte, tasse e tributi stabiliti dal Comune, possiamo valutare il contributo dei cittadini rispetto al totale delle entrate correnti	
<i>Pressione finanziaria</i>	$\frac{\text{Titolo I + II}}{\text{Popolazione}}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	rapporto tra le entrate tributarie più le entrate derivanti dai trasferimenti correnti e la popolazione. Il suo valore ci permette quindi di rilevare in che misura il cittadino subisca la pressione fiscale totale, o in altri termini quanto ogni Ente interessato (es. Comune, Regione, Stato) pesi sulle finanze dei contribuenti	
<i>Pressione tributaria</i>	$\frac{\text{Titolo I}}{\text{Popolazione}}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	rapporto tra il totale degli accertamenti tributarie e la popolazione residente. La sua analisi ci permette di misurare la media pro-capite in Euro del prelievo tributario a favore del Comune	
<i>Intervento erariale</i>	$\frac{\text{Trasferimenti correnti statali}}{\text{Popolazione}}$	Indicatore finanziario, di composizione delle entrate	rapporto tra i trasferimenti correnti provenienti dallo Stato e la popolazione residente. Attestando il grado di pressione esercitato dallo Stato sui cittadini, possiamo valutare quanto, di ciò che preleva, lo Stato restituisce indirettamente alla collettività locale	
<i>Intervento regionale</i>	$\frac{\text{Trasferimenti correnti regionali}}{\text{Popolazione}}$	Indicatore finanziario, di	rapporto tra i trasferimenti correnti provenienti dalla Regione e la	

<sup>2</sup> Descrivere la finalità dell'indicatore, al fine di renderlo più comprensibile



		composizione delle entrate	popolazione residente. A differenza dell'indicatore precedente, misura in questo caso quanto la Regione restituisce indirettamente alla collettività	
<i>Incidenza residui attivi</i>	<i>Totale residui attivi / Entrate accertate di competenza</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	rapporto tra il totale dei residui attivi (somme accertate e non riscosse nel corso dell'esercizio finanziario) e il totale degli accertamenti di competenza. Questo indice misura quanto realmente il Comune non riscuote rispetto a quanto accertato	
<i>Incidenza residui passivi</i>	<i>Totale residui passivi / Spese impegnate di competenza</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	dal rapporto tra il totale dei residui passivi (spese impegnate ma non pagate entro la fine dell'esercizio) e il totale degli impegni di competenza	
<i>Indebitamento locale pro capite</i>	<i>Debiti residui per mutui e prestiti a medio - lungo termine / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>	rapporto tra il totale del livello di indebitamento globale dell'Ente e la popolazione residente. Essendo il debito un vincolo alle spese di bilancio, questo parametro indica una fonte di rigidità del bilancio del Comune e il peso del debito globale sulla popolazione residente.	
<i>Velocità riscossione delle entrate proprie</i>	<i>Entrate riscosse tit. I + III / Entrate accertate di competenza tit. I + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	rapporto tra le entrate proprie (titoli I, III) e gli accertamenti di competenza delle entrate proprie. Tanto più il valore è alto quanto più sarà possibile confermare l'efficienza dell'Ente e dimostrare che la struttura non è eccessivamente burocraticizzata	
<i>Rigidità della spesa corrente</i>	<i>Spesa per il personale sommata alle quote di ammortamento dei mutui / Entrate tit. I + II + III</i>	<i>Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese</i>	rapporto tra il totale delle spese per il personale e per le rate di ammortamento dei mutui inestintione e il totale delle entrate correnti. Tanto maggiore è il livello dell'indicatore tanto minore è la possibilità per gli amministratori di impostare liberamente l'allocazione delle risorse da destinare, eventualmente, all'investimento	
<i>Velocità di gestione delle spese correnti</i>	<i>Spese pagate in conto competenza Tit. I / Spese impegnate in conto competenza tit. I</i>	<i>Indicatore finanziario, di gestione del bilancio</i>	rapporto tra i pagamenti del titolo I delle spese di competenza e gli impegni di spesa corrispondenti allo stesso titolo. Quanto più alto è il valore tanto più si potrà confermare l'efficienza operativa del Comune	
<i>Redditività del patrimonio</i>	<i>Entrate patrimoniali / Valore a bilancio del patrimonio disponibile</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>	Percentuale di redditività del patrimonio	
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni del patrimonio indisponibile / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>		
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni del patrimonio disponibile / Popolazione</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>		
<i>Patrimonio pro capite</i>	<i>Valore a bilancio dei beni</i>	<i>Indicatore patrimoniale</i>		

## Indicatori generali per l'Ente

Gli indicatori finanziari dei parametri di riscontro della situazione di deficitarietà  
(art. 228 c 5 Tuel) contenuti nel D.M. 24 settembre 2009

Algoritmo di calcolo	Limite D.M. 24/9/2009	Tipologia Indicatore	Significato <sup>3</sup>	Dato
Risultato di gestione + avanzo di amministrazione utilizzato per le spese di investimento / accertamenti di competenza delle entrate correnti (I + II + III)	-5% (limite minimo)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese		
Residui attivi in conto competenza entrate titoli I e III (eccetto addizionale Irpef) / Accertamenti di competenza entrate titoli I e III (eccetto addizionale Irpef)	42% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio		
Residui attivi in conto residui entrate titoli I e III / Accertamenti entrate titoli I e III	65% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio		
Residui passivi complessivi delle spese correnti / Impegni di competenza delle spese correnti	40% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di gestione del bilancio		
Procedimenti di esecuzione forzata / Spese correnti impegnate	0,5% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di composizione delle spese		
Spese per il personale (al netto di contributi regionali o altri enti) / Entrate correnti accertate	40% (max. se < 5.000 ab.) ; 39% (max. 5.000-29.999 ab.); 38% (max. > 30.000 ab.)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese		
Debito di finanziamento (non assistiti da contribuzioni) / Entrate correnti accertate	150% (max., se risultato gestione > 0); 120% (max., se risultato gestione < 0)	Indicatore misto (patrimoniale e finanziario)		
Debiti fuori bilancio / Entrate correnti accertate	1% (limite massimo, ultimi tre anni)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese		
Residui passivi rimborsi anticipazioni di tesoreria / Entrate correnti accertate	5% (limite massimo)	Indicatore finanziario, misto		
Alienazione di beni patrimoniali sommato all'avanzo di amministrazione per provvedimento di salvaguardia art. 193 Tuel / Impegni spesa corrente*	5% (limite massimo)	Indicatore finanziario, di correlazione entrate e spese		

<sup>3</sup> Descrivere la finalità dell'indicatore, al fine di renderlo più comprensibile

1

*La Performance dell'Area Amministrativa, Finanziaria,  
Cultura e Pubblica Istruzione*

# Servizio Amministrativo

Assessore: \_\_\_\_\_

Responsabile del Servizio: \_\_\_\_\_  Dirigente  Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D 1 Cat. C 2

Scopo del servizio: *garantire al cittadino l'informazione/ l'acquisizione e degli atti e dei documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi e garantire una gestione efficace ed efficiente e costantemente aggiornata degli aspetti giuridici, economici, contrattuali e di sviluppo professionale del personale.*

## Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>2</sub> - risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>1</sub> / risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>2</sub> - risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>1</sub> / risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>2</sub> - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>1</sub> / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t<sub>2</sub> - n° richieste nel tempo t<sub>1</sub> / n° richieste nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t<sub>2</sub> - livello complessivo di soddisfazione t<sub>1</sub> / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			

Costo	<i>variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)] / (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>2</sub> - costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub>) / costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>2</sub> - personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>) / personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>) / (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t<sub>2</sub> - assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>) / assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

# Azioni

*Ambito tematico: misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede ad emettere certificati di varia natura propedeutici all'esercizio da parte dei cittadini dei loro propri diritti, all'osservanza dei propri doveri e a garantire la comprensione delle procedure e degli atti necessari all'esercizio di tali diritti mediante un servizio di consulenza*

*Attività: Certificati relativi all'anagrafe, stato civile, elettorale, e dati statistici. Autentiche di copie di documenti, autentiche di firme relative a sottoscrizioni e/o passaggi di proprietà beni mobili, consensi dei genitori all'espatrio. Attestazioni di regolarità di soggiorno per i cittadini dell'unione europea. Rilascio carte d'identità. Ricezione dichiarazioni di dimora abituale inerenti le pratiche migratorie. Ricezione dichiarazione di morte, di nascita, di riconoscimento figli naturali, di cittadinanza.*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

## Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utente	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° certificati/popolazione residente e non</i>			
	<i>n° passaggi di proprietà beni immobili</i>			
	<i>n° autentiche di sottoscrizioni</i>			
	<i>n° carte d'identità rilasciate</i>			
	<i>n° dichiarazioni sulla dimora abituale</i>			
	<i>n° dichiarazioni di nascita</i>			
	<i>n° dichiarazioni di morte</i>			
	<i>n° copie autenticate</i>			
	<i>Tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'emissione</i>			
	<i>n° ore di apertura al pubblico</i>			
	<i>fascia oraria di apertura al pubblico</i>			
	<i>n° addetti al servizio</i>			
	<i>n° addetti al servizio di front-office/popolazione</i>			
	<i>tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio</i>			
	<i>frequenza del servizio a domicilio: n° certificati rilasciati a domicilio/ totale dei certificati</i>			
	<i>tempo medio di risposta ai reclami effettuati</i>			
<i>identificabilità del personale: n° dipendenti dotati di targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico/ totale dipendenti</i>				
<i>tempo medio di aggiornamento del sito a seguito di variazione delle procedure afferenti all'attività</i>				
<i>n° ore di lavoro dedicato</i>				
Processo	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>			
	<i>formazione professionale delle risorse umane: riunioni di coordinamento e di scambio conoscenze</i>			
Organizzativo	<i>formazione professionale delle risorse umane: n° corsi di aggiornamento professionale</i>			
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

## Azioni

*Ambito tematico: Assistere la struttura, gli organi di governo e i soggetti che si interfacciano con l'ente in ordine alla conformità tecnica, giuridica e amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti del Consiglio e della Giunta curandone la verbalizzazione e gli adempimenti conseguenti.*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il servizio provvede a garantire ai soggetti istituzionali, consiglio e giunta, la conformità tecnica, giuridica e amministrativa dell'azione e degli atti rispetto alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti*

**Attività: Gestione della segreteria e supporto agli organi istituzionali**

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

**Indicatori rilevati:**

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utente	<i>tempo medio di pubblicazione atti (da approvazione a pubblicazione)</i>			
	<i>% gradimento del servizio (indagine interna)</i>			
	<i>n° addetti al servizio</i>			
	<i>tempo medio di risposta ai reclami ricevuti</i>			
	<i>tempo medio di risposta alla richiesta di documenti annualità precedenti</i>			
Processo	<i>tempo medio di rilascio copie su domanda</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>			
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

## Azioni

*Ambito tematico: Garantire un'efficiente comunicazione istituzionale mediante l'attuazione di sistemi informativi volti a offrire un primo contatto dell'ente con i cittadini, secondo i principi di trasparenza e di efficacia previsti dalla legge*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Garantire l'efficiente comunicazione istituzionale mediante appositi sistemi informativi*

*Attività: Garantire l'efficiente comunicazione ai dipendenti e ai cittadini mediante gestione di: Protocollo informatico, Sito internet istituzionale, Albo pretorio on line, bandi pubblici, altro.*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utente	<i>N. pubblicazioni su sito istituzionale</i>			
	<i>N. pubblicazioni Albo on line</i>			
	<i>N. pubblicazioni complessive/Popolazione</i>			
	<i>N. bandi istituzionali divulgati</i>			
	<i>N. bandi di interesse privato divulgati</i>			
	<i>N. bandi totali divulgati</i>			
	<i>N. bandi istituzionali divulgati/ N. bandi totali divulgati</i>			
	<i>N. bandi di interesse privato divulgati/ N. bandi totali divulgati</i>			
	<i>n. atti protocollo in entrata</i>			
	<i>n. atti protocollo in uscita</i>			
	<i>n. atti protocollati digitalmente / totale atti protocollati</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n. totale cittadini</i>			
	<i>Spesa servizio invio sms informativi</i>			
	<i>Provento per divulgazione bandi pubblici di interesse privato</i>			
	<i>Spesa servizio invio sms informativi/ N. sms informativi totali inviati</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			



## Azioni

*Ambito tematico: gestione dei processi amministrativi finalizzati all'appalto di di lavori pubblici, forniture e servizi e gestire il processo assicurativo dell'Ente con i conseguenti adempimenti procedurali.*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: garantire la massima trasparenza, celerità ed economicità del servizio*

*Attività: Indizione delle gare d'appalto con redazione dei bandi, predisposizione lettere di procedura ristretta e conseguente formalizzazione delle procedure di aggiudicazione fino alla redazione del relativo contratto d'appalto.*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utente	n° gare			
	tempo medio rogito contratto (dall'aggiudicazione definitiva al rogito del contratto)			
	tempo medio aggiudicazione appalti (dall'approvazione del bando all'aggiudicazione definitiva)			
	n° ricorsi			
	n° ricorsi accolti/ totale ricorsi			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

## Azioni

*Ambito tematico: Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'Ente*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Garantire l'efficiente gestione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi per il funzionamento dell'Ente*

*Attività: Gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato).*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro (Dipendenti comunali)*

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	Importo acquisti di economato			
	Spese correnti			
	Importo acquisti di economato/spese correnti			
	Tempo medio acquisti su richieste da uffici			
	Tempo medio di consegna ad uffici su loro richiesta			
Costo	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	costo dei fattori produttivi / n. totale addetti			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

**Ambito tematico:** gestione dei servizi cimiteriali e controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a rilasciare le concessioni cimiteriali, a garantire le tumulazioni, inumazioni e pratiche di cremazione e alla gestione della manutenzione del/i cimiteri comunale/i e al controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti

**Attività:** rilascio concessioni cimiteriali

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>Livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>intensità dell'attività svolta dal servizio: n° autorizzazioni rilasciate</i>			
	<i>variazione % n° autorizzazioni rilasciate negli ultimi 3 anni (n° autorizzazioni rilasciate nel tempo t<sub>2</sub> - n° autorizzazioni rilasciate nel tempo t<sub>1</sub> / n° autorizzazioni rilasciate nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>Tempo medio rilascio autorizzazioni (cimiteriali)</i>			
	<i>domande presentate / domande accolte</i>			
	<i>domande presentate / popolazione residente</i>			
	<i>dimetri di autorizzazioni / domande presentate</i>			
	<i>n. loculi concessi</i>			
	<i>n. loculi richiesti</i>			
	<i>n. loculi concessi/n. loculi richiesti</i>			
	<i>n. aree cimiteriali richieste</i>			
	<i>n. aree cimiteriali concesse</i>			
<i>n. aree concesse/n. aree richieste</i>				
<i>n. contratti escritture private stipulate/n. loculi richiesti</i>				
Costo	<i>spese del personale addetto / n° autorizzazioni richieste</i>			
	<i>costo dei consumi / n° autorizzazioni richieste</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° autorizzazioni richieste</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato/ n° autorizzazioni richieste</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

# Servizio Cultura e Pubblica Istruzione

## Azioni

*Ambito tematico: misure atte a fornire strumenti di sostegno all'esercizio del diritto allo studio*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede al pagamento di contributi economici agli studenti della scuola elementare, scuola media inferiore e scuola media superiore.*

*Attività: Erogazione borse di studio, Assegno di studio per spese didattiche, Rimborso spese di viaggio, Rimborso per libri di testo.*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)			
	n° domande presentate			
	n° domande accolte/n° domande presentate			
	n° domande presentate/popolazione residente			
	n° domande accolte/popolazione residente			
	importo complessivo erogato			
	importo complessivo erogato/popolazione residente			
	variazione % importo erogato negli ultimi 3 anni (importo erogato nel tempo t2 - n° importo erogato nel tempo t1/ n° importo erogato nel tempo t1)			
	variazione % domande negli ultimi 3 anni (n° domande nel tempo t2 - n° domande nel tempo t1/ n° domande nel tempo t1)			
	variazione % domande accolte negli ultimi 3 anni (n° domande accolte nel tempo t2 - n° domande accolte nel tempo t1/ n° domande accolte nel tempo t1)			
Costo	spese del personale addetto / n° interventi			
	costo dei consumi / n° interventi			
	costo dei fattori produttivi / n° interventi			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	costo dei fattori produttivi + importo interventi (costo complessivo) / popolazione residente			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e la risposta			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

Ambito tematico: promozione alla lettura

Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_

Ruolo dell'ente: Il Comune provvede ad erogare un servizio di prestito librario rivolto a tutti cittadini;

Attività: Servizio bibliotecario

Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_

Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° volumi disponibili			
	patrimonio librario per abitante (n° volumi disponibili/popolazione residente)			
	n° volumi prestati / n° volumi disponibili			
	variazione % n° volumi prestati negli ultimi 3 anni (n° volumi prestati nel tempo t <sub>2</sub> - n° volumi prestati nel tempo t <sub>1</sub> / n° volumi prestati nel tempo t <sub>1</sub> )			
	variazione % n° volumi disponibili negli ultimi 3 anni (n° volumi disponibili nel tempo t <sub>2</sub> - n° volumi disponibili nel tempo t <sub>1</sub> / n° volumi disponibili nel tempo t <sub>1</sub> )			
	presenze medie giornaliere (presenze annuali/n° giorni di apertura all'anno)			
	variazione % presenze medie giornaliere negli ultimi 3 anni (n° presenze medie giornaliere nel tempo t <sub>2</sub> - n° presenze medie giornaliere nel tempo t <sub>1</sub> / n° presenze medie giornaliere nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° medio giornaliero dei prestiti (totale prestiti/ gg. Di apertura al pubblico)			
	consultazioni medie giornaliere (tot. n° consultazioni/n° giorni di apertura al pubblico)			
	circolazione del materiale (n° prestiti/tot. Volumi)			
	accessibilità del servizio (numero giorni apertura/300)			
	rimboumento patrimonio librario (numero volumi acquisiti nell'anno/totale volumi)			
	n° dei suggerimenti accolti/n° dei suggerimenti presentati			
indice di prestito: n° dei prestiti annuali / totale della popolazione				
indice di impatto: % degli iscritti al prestito /totale della popolazione				
Indice di fidelizzazione: n° dei prestiti / n° degli iscritti al prestito				
Costo	spese del personale addetto / n° prestiti;presenze			
	costo dei consumi / n° prestiti;presenze			
	costo dei fattori produttivi / n° prestiti;presenze			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
Processo	spesa media per giorno di apertura			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° ore di lavoro dedicato/ n° prestiti;presenze			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

*Ambito tematico: manifestazioni culturali, attività coregnistiche ed espositive, nei settori della comunicazione (teatro, cinema, musica, danza, arti visive, biblioteche, informazione, promozione espositiva – fieristica, convegni, sport)*

Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_

*Ruolo dell'ente: Il Comune provvede all'erogazione di contributi alle associazioni culturali per la realizzazione di manifestazioni culturali (teatro, cinema, musica, danza, arti visive, biblioteche, informazione, promozione espositiva -fieristica, convegni, sport)*

*Attività: Contributi ad associazioni culturali e sportive*

Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_

Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utente	N° associazioni culturali			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)			
	n° impianti sportivi			
	n° utenti impianti sportivi			
	importo contributi ad associazioni culturali e sportive			
	importo contributi ad associazioni culturali e sportive/n° associazioni culturali e sportive			
	importo contributi ad associazioni culturali e sportive/popolazione residente			
	variazione % importo contributi ad associazioni culturali e sportive negli ultimi 3 anni (importo contributi ad associazioni culturali e sportive nel tempo t2 - importo contributi ad associazioni culturali e sportive nel tempo t1/ importo contributi ad associazioni culturali e sportive nel tempo t1)			
	n° iniziative culturali e sportive			
	importo contributi ad associazioni culturali e sportive/ n° iniziative culturali e sportive			
	n° medio partecipanti (se rilevabile) alle iniziative culturali e sportive			
spesa media per giorno di manifestazione				
Costo	spese del personale addetto / n° contributi			
	costo dei consumi / n° contributi			
	costo dei fattori produttivi / n° contributi			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	costo dei fattori produttivi / n° associazioni culturali e sportive			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività, interventi			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

## La Performance dell'Area Finanziaria e dei Tributi

Assessore: \_\_\_\_\_

Responsabile del Servizio: \_\_\_\_\_  Dirigente  Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D  C  B  A

**Scopo del servizio:** contribuire a promuovere e a migliorare l'autonomia finanziaria dell'ente attraverso il coordinamento dei processi di pianificazione, gestione contabile e controllo delle risorse economiche e finanziarie dell'ente e perseguire il massimo livello di adesione spontanea agli obblighi fiscali, attraverso iniziative volte al potenziamento dell'assistenza ai contribuenti ed al miglioramento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni eusivi per recuperare risorse da utilizzare per realizzare gli obiettivi strategici e di gestione dell'ente

### Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t <sub>2</sub> - risorse destinate al servizio nel tempo t <sub>1</sub> / risorse destinate al servizio nel tempo t <sub>1</sub> )			
	risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t <sub>2</sub> - risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t <sub>1</sub> / risorse destinate al servizio / totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t <sub>1</sub> )			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t <sub>2</sub> - livello complessivo di soddisfazione t <sub>1</sub> / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t <sub>1</sub> )			

	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
	<i>spese del personale del servizio/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % spese del personale del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)] / (spese del personale del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/popolazione residente</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>2</sub> - personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>) / personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>) / (personale dipendente del servizio/popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t<sub>2</sub> - assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>) / assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>				



# Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede all'elaborazione dei documenti di programmazione finanziaria al fine di consentire l'utilizzo ottimale delle risorse a disposizione da parte dei servizi rivolti all'utenza

**Attività:** Elaborazione e gestione del bilancio annuale di previsione, del bilancio pluriennale e gli allegati obbligatori per legge nel rispetto delle tempistiche disposte dall'Ente.

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/ popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	tempo medio intercorso fra la richiesta di proposta (a cura del servizio finanziario) e la presentazione delle proposte a cura dei diversi settori ai fini della formazione del bilancio di previsione e dei documenti di programmazione allegati			
	previsioni di entrate/ entrate effettive			
	debiti fuori bilancio nel corso dell'esercizio			
	Somme destinate alla copertura di sentenze esecutive/risorse totali di bilancio			
	Somme destinate copertura di disavanzi di consorzi, di aziende speciali e di istituzioni/risorse totali di bilancio			
Costo	Somme destinate alla copertura di acquisizione di beni e servizi, in violazione degli obblighi di cui ai commi 1, 2 e 3 dell'articolo 191 del d.lgs 267/2000, nei limiti degli accertati e dimostrati utilità ed arricchimento per l'ente, nell'ambito dell'espletamento di pubbliche funzioni e servizi di competenza/risorse totali di bilancio			
	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede all'elaborazione dei documenti di programmazione finanziaria al fine di consentire l'utilizzo ottimale delle risorse a disposizione da parte dei servizi rivolti all'utenza

**Attività:** Predisposizione del Conto consuntivo, Conto del Patrimonio e relativi allegati

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
Costo	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** Riscossione imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utente	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	valore effettivo delle entrate			
	valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/ valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate/ popolazione residente			
	valore delle entrate icip/ tot. delle entrate			
	valore delle entrate icip/ popolazione residente			
	variazione % valore delle entrate icip negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate icip nel tempo t <sub>2</sub> ) - (valore delle entrate icip nel tempo t <sub>1</sub> ) / (valore delle entrate icip nel tempo t <sub>1</sub> )			
	immobili soggetti al pagamento dell'icip/ totale degli immobili			
n° controlli				
Costo	Ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/totali ricorsi			
	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )				
Processo				
Organizzativo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU)

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	valore effettivo delle entrate			
	valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate / valore stimato delle entrate			
	valore effettivo delle entrate / popolazione residente			
	valore delle entrate / tot. Delle entrate			
	valore delle entrate / popolazione residente			
	variazione % valore delle entrate ici negli ultimi 3 anni: (valore delle entrate nel tempo t <sub>2</sub> ) - (valore delle entrate nel tempo t <sub>1</sub> ) / (valore delle entrate nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° controlli effettuati			
	Ricorsi alle autorità competenti			
n° ricorsi alle autorità competenti				
n° ricorsi con esito positivo per l'ente / totali ricorsi				
Costo	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

*Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di acquisizione delle risorse*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la celerità nell'acquisizione delle risorse secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente*

*Attività: Gestione delle fasi delle entrate*

*L'accertamento - ( l'accertamento costituisce la prima fase di gestione dell'Ente con la quale, in base ad idonea documentazione viene verificato il motivo del credito e l'esistenza di un idoneo titolo giuridico, individuato il debitore, quantificata la somma da incassare e fissata la relativa scadenza). La riscossione (costituisce la seconda fase della procedura di entrata e consiste nell'introito da parte del tesoriere o di altri eventuali incaricati della riscossione delle somme dovute all'ente). Il versamento (costituisce l'ultima fase della procedura di entrata e consiste nel trasferimento delle somme riscosse nelle casse dell'Ente. Gli incaricati della riscossione, interni ed esterni, versano al tesoriere le somme riscosse nei termini e nei modi fissati dalle disposizioni vigenti e da eventuali accordi commerciali).*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utente	<i>Risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>Risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>Tempo intercorso tra la ricezione della documentazione/tempo di conclusione dell'iter (fissazione della data di scadenza dell'incasso)</i>			
	<i>intensità dei ritardi nella riscossione dei crediti: n° solleciti</i>			
	<i>interessi legali riscossi per il ritardato pagamento /interessi legali maturati per ritardato pagamento</i>			
	<i>n° richieste dilazioni di pagamento /n° richieste dilazioni di pagamento accolte</i>			
	<i>somma complessiva non incassata a seguito di rinuncia di crediti</i>			
	<i>verifica di quanto conseguito rispetto alle previsioni iscritte in bilancio: tempo medio intercorso fra la richiesta di motivazione (a cura del servizio finanziario) e la presentazione delle motivazioni in merito agli sostamenti a cura dei diversi settori cui competono le entrate</i>			
	<i>controlli delle attestazioni ISEE: n° domanda di accesso al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale</i>			
	<i>controlli delle attestazioni ISEE: n° domanda di accesso al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale accolte/n° domande presentate</i>			
	<i>controlli delle attestazioni ISEE: tempo medio intercorso fra la domanda di accesso al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale e la risposta</i>			
	<i>n° utenti iscritti al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale /totale utenti servizi a domanda individuale</i>			
	<i>variazione % utenti iscritti al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale /totale utenti servizi a domanda individuale negli ultimi 3 anni: (utenti iscritti al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale /totale utenti servizi a domanda individuale tempo t<sub>2</sub>) - (utenti iscritti al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale /totale utenti servizi a domanda individuale nel tempo t<sub>1</sub>) / (utenti iscritti al pagamento di tariffe differenziate per servizi a domanda individuale /totale utenti servizi a domanda individuale nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>entrate da tariffe differenziate per servizi a domanda individuale /totale entrate servizi a domanda individuale</i>			
<i>(entrate complessive per servizi a domanda individuale potenziali- entrate complessive per servizi a domanda</i>				

	<i>individuale reali)/popolazione residente</i>			
	<i>variazione %[(entrate complessive per servizi a domanda individuale potenziali)- (entrate complessive per servizi a domanda individuale reali)/popolazione residente]negli ultimi 3 anni: [(entrate complessive per servizi a domanda individuale potenziali)- (entrate complessive per servizi a domanda individuale reali)/popolazione residente] nel tempo t<sub>2</sub> -[(entrate complessive per servizi a domanda individuale potenziali)- (entrate complessive per servizi a domanda individuale reali)/popolazione residente] nel tempo t<sub>1</sub>/[(entrate complessive per servizi a domanda individuale potenziali) - (entrate complessive per servizi a domanda individuale reali)/popolazione residente] nel tempo t<sub>1</sub></i>			
<i>Costo</i>	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub>/ costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
<i>Processo</i>	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n ° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

# Azioni

*Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la regolarità e la celerità nella gestione dei procedimenti contabili*

*Attività: Controllo e monitoraggio della gestione delle fasi della spesa*

*L'impegno (con la quale è determinata la somma da pagare, determinato il soggetto creditore, indicata la ragione e viene costituito il vincolo sulle previsioni di bilancio, nell'ambito della disponibilità finanziaria accertata). La liquidazione (costituisce la successiva fase del procedimento di spesa attraverso la quale, in base ai documenti ed ai titoli atti a comprovare il diritto acquisito del creditore, si determina la somma certa e liquida da pagare nei limiti dell'ammontare dell'impegno definitivo assunto). L'ordinazione (consiste nella disposizione impartita, mediante il mandato di pagamento, al tesoriere dell'ente locale di provvedere al pagamento delle spese). Il mandato di pagamento.*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	n° mandati emessi			
	n° reversali emesse			
	n° impegni registrati			
	n° accertamenti registrati			
	tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso - dall'acquisizione della nota contabile all'incasso			
	tempo medio dell'emissione del mandato - dall'acquisizione della fattura al mandato di pagamento			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
Costo	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° ore di lavoro dedicato			
	n° determine rinviata/ totale determine			
Organizzativo	n° determine sospese/ totale determine			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

*Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la regolarità e la celerità nella gestione dei procedimenti contabili*

*Attività: Verifica dei residui attivi (costituiscono le entrate accertate ma non incassate e perciò da considerarsi un credito dell'ente pubblico)*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Uterza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>			
	<i>Somme complessive accertate in competenza/somme complessive riscosse in competenza</i>			
	<i>Somme accertate provenienti servizi pubblici in competenza/ somme provenienti servizi pubblici riscosse in competenza</i>			
	<i>Somme accertate ..... in competenza/ somme ..... riscosse in competenza</i>			
	<i>Residui attivi iniziali / residui attivi iniziali riscossi nell'esercizio</i>			
	<i>Risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>Risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
Costo	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
Processo	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			



# Azioni

*Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la regolarità e la celerità nella gestione dei procedimenti contabili*

*Attività: Verifica dei residui passivi (costituiscono le spese impegnate ma non ancora pagate e perciò stesso sono da considerarsi un debito dell'ente pubblico).*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Uterza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività /tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>			
	<i>Risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>Risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t<sub>2</sub> - risorse nel tempo t<sub>1</sub> / risorse nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>Somme complessive impegnate in competenza/somme complessive pagate in competenza</i>			
	<i>Somme complessive impegnate riabilità e trasporti in competenza /somme riabilità e trasporti pagate in competenza</i>			
	<i>Somme complessive impegnate illuminazione pubblica in competenza /somme illuminazione pubblica pagate in competenza</i>			
	<i>Somme complessive impegnate ..... in competenza /somme ..... pagate in competenza</i>			
Costo	<i>Residui passivi iniziali / residui passivi iniziali pagati nell'esercizio</i>			
	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
Processo	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>2</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

## Azioni

*Ambito tematico: Gestione economica del personale a tempo determinato o indeterminato che a qualsiasi titolo abbiano rapporti con l'Ente*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la gestione economica del personale,*

*Attività: Gestione economica del personale a tempo indeterminato e a tempo determinato assunto a qualsiasi titolo dall'Ente (Co.Co.Pro; Cantieri Occupazione, Inserimenti lavorativi), predisposizione buste paga e adempimenti correlati.*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	<i>N. dipendenti extra dotazione organica (cantieri comunali, inserimenti lavorativi ed altro)</i>			
	<i>Totale n. dipendenti</i>			
	<i>N. cedolini complessivi (dipendenti a tempo ind e det., amministratori, Co.Co.Co)</i>			
	<i>N. cedolini tempo det. e Co.Co.Co</i>			
	<i>N. cedolini tempo det. e Co.Co.Co / N. cedolini complessivi (dipendenti a tempo ind e det., amministratori, Co.Co.Co)</i>			
	<i>N. operai Cantieri occupazione</i>			
	<i>N. operai Cantieri occupazione / Totale n. dipendenti</i>			
Costo	<i>N. operai Inserimenti lavorativi</i>			
	<i>N. operai Inserimenti lavorativi / Totale n. dipendenti</i>			
	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
Processo	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n. totale cedolini</i>			
Organizzativo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

## Azioni

*Ambito tematico: misure atte a garantire la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la regolarità e la celerità nella gestione dei procedimenti contabili*

*Attività: Predisposizione del Conto Annuale del Personale e della Relazione al Conto*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

*Indicatori rilevati:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	<i>rispetto delle tempistiche: tempo realizzato per la predisposizione del Conto annuale/tempo richiesto dalla normativa vigente</i>			
	<i>rispetto delle tempistiche: tempo realizzato per la predisposizione della Relazione al Conto/tempo richiesto dalla normativa vigente</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
Processo	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t<sub>3</sub> - costo nel tempo t<sub>1</sub> / costo nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

# Azioni

**Ambito tematico:** Gestione giuridica del personale mediante misure atte a promuovere e implementare la loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità nel rispetto dei principi contenuti nelle norme di legge e nei contratti collettivi di lavoro

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la predisposizione degli strumenti atti a promuovere e implementare politiche del personale orientate alla loro responsabilizzazione e alla valorizzazione del merito e della professionalità e garantire un buon ambiente di lavoro

**Attività:** Predisposizione del contratto decentrato integrativo aziendale e gestione delle relazioni sindacali

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per la predisposizione del contratto decentrato/ tempo realizzato per la predisposizione del contratto decentrato			
	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per la predisposizione degli atti di costituzione del fondo di produttività/ tempo programmato per la predisposizione degli atti di costituzione del fondo di produttività			
	tempo dedicato alla gestione delle trattative sindacali			
	Personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali			
	costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali			
	costo del personale impegnato nella gestione delle trattative sindacali/ popolazione residente			
	risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche)			
	risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche)/ totale risorse (al netto dell'indennità di comparto)			
	variazione % risorse accessorie destinate ad incrementare stabilmente il trattamento economico (progressioni economiche negli ultimi 5 anni: (risorse nel tempo t <sub>2</sub> ) - (risorse nel tempo t <sub>1</sub> )/ (risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti			
	variazione % risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti negli ultimi 5 anni: (risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti nel tempo t <sub>2</sub> ) - (risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti nel tempo t <sub>1</sub> )/ (risorse accessorie destinate personale/n° dipendenti nel tempo t <sub>1</sub> )			
	risorse accessorie destinate personale (comprese le retribuzioni di posizione e di risultato)/ popolazione residente			
n° ore dedicate a sciopero/ agitazioni				
Costo	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

## Azioni

*Ambito tematico: misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse umane a disposizione dell'ente*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede a garantire la regolarità e la celerità nella gestione dei procedimenti contabili e fiscali*

*Attività: Servizio di gestione dell'ordinativo informatico*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

*Indicatori rilevanti:*

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione			
Utente	<i>rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>Media tempi di adeguamento dell'ufficio alle modifiche imposte dalla normativa</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività / popolazione residente</i>			

## *La Performance dell'Area Sociale*

### *Servizio Sociale*

*Assessore:* \_\_\_\_\_

*Responsabile del Servizio:* \_\_\_\_\_  *Dirigente*  *Titolare di P.O.*

*Personale addetto:* Cat. D 1 C  B  A

Scopo del servizio: Promozione dell'agio dei cittadini, perseguita attraverso la rimozione degli ostacoli al benessere della comunità nelle diverse forme in cui questi possono emergere (mancata soddisfazione di bisogni primari, relazionali, informativi).

### Indicatori generali del servizio:

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	risorse destinate al servizio			
	variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t2 - risorse destinate al servizio nel tempo t1/ risorse destinate al servizio nel tempo t1)			
	risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente			
	variazione % risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t2 - risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1/ risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t1)			
	n° interventi/ popolazione residente			
	somme a vario titolo erogate ad utenti (es. assistenza economica; buoni pasto...)			
	somme a vario titolo erogate ad utenti/ popolazione residente			
	variazione % somme a vario titolo erogate all'utenza negli ultimi 3 anni (somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t2 - somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t1/ n° somme a vario titolo erogate all'utenza nel tempo t1)			
	costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi			
	variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t2 - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1/ n° costi a carico dell'utenza nel tempo t1)			
	variazione % interventi negli ultimi 3 anni (n° interventi nel tempo t2 - n° interventi nel tempo t1/ n° interventi nel tempo t1)			
	variazione % utenti negli ultimi 3 anni (n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1)			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t2 - livello complessivo di soddisfazione t1/ livello complessivo di soddisfazione nel tempo t1)				
tempo medio di evasione delle richieste				
Costo	spese del personale del servizio / n° interventi a vario titolo erogati			
	spese del personale del servizio/ popolazione residente			
	variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t2) - (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t1)]/ (spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t1)			
	costo dei consumi / n° interventi			
	costo dei fattori produttivi / n° interventi			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t2 - costo dei fattori produttivi nel tempo t1/ costo dei fattori produttivi nel tempo t1)			
n° ore complessive di lavoro dedicato				

<i>Processo</i>	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>			
<i>Organizzativo</i>	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t2 - personale dipendente del servizio nel tempo t1/ personale dipendente del servizio nel tempo t1)</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t2) - (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t1)/ (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t1)</i>			
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t2 - assenza del personale nel tempo t1/ assenza del personale nel tempo t1)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			



## Azioni

*Ambito tematico: misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento;*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: Il comune provvede all'istruttoria delle domande, alla raccolta e al pagamento diretto di fatture per servizi, ovvero all'assegnazione di contributi economici ai nuclei familiari e/o persone in situazioni di disagio;*

*Attività: interventi a sostegno del reddito (Azioni di contrasto povertà estreme, contributi leggi di settore, fondi a destinazione vincolata, bonus bebé, contributi L.162/98).*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	<i>n° interventi/popolazione residente</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività</i>			
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)</i>			
	<i>n° domande presentate</i>			
	<i>n° domande accolte/n° domande presentate</i>			
	<i>n° domande presentate/popolazione residente</i>			
	<i>n° domande accolte/popolazione residente</i>			
	<i>importo complessivo erogato</i>			
	<i>importo complessivo erogato/popolazione residente</i>			
	<i>variazione % interventi negli ultimi 3 anni (n° interventi nel tempo t2 - n° interventi nel tempo t1/ n° interventi nel tempo t1)</i>			
	<i>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</i>			
Costo	<i>spese del personale addetto / n° interventi</i>			
	<i>costo dei consumi / n° interventi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° interventi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi + importo interventi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

## Azioni

Ambito tematico: interventi di sostegno per i minori in situazioni di disagio

Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_

Ruolo dell'ente Il comune provvede alla realizzazione e implementazione del servizio di educativo domiciliare per intervenire su e per prevenire fenomeni quali la dispersione scolastica, i conflitti genitori-figli, l'insorgenza di condizioni di fragilità dei nuclei familiari, la gestione e/o la prevenzione dell'insorgenza di disturbi psichici dell'età evolutiva;

Attività: servizi di educativa domiciliare e sostegno alla genitorialità

Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_

Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Uterze socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
Utenza	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	n° interventi/n° nuclei familiari			
	n° interventi programmati/ n° interventi effettuati			
	n° utenti potenziali			
	n° interventi effettuati/n° utenti potenziali			
	n° utenti nel tempo t2 - n° utenti nel tempo t1/ n° utenti nel tempo t1			
	n° iniziative educative / n° minori a rischio stimati			
	n° minori a rischio stimati / n° totale minori residenti nel comune			
	ore di servizio per utente (ore di servizio/m. utenti effettivi)			
	tasso di successo: n° casi trattati/n° casi trattati con esito positivo			
	tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a)/ al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12			
Costo	spese del personale addetto / n° interventi			
Processo	% tempo di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			

# Azioni

Ambito tematico: interventi atti a promuovere l'aggregazione sociale nel territorio dell'Ente

Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_

Ruolo dell'ente Il comune favorisce l'integrazione tra le varie fasce di età residenti nel territorio dell'ente attraverso l'attuazione di iniziative socio-culturali

Attività: Soggiorno vacanza anziani; viaggi culturali; campeggi per minori; attività culturali e ricreative per adulti e minori

Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_

Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	N° iniziative realizzate / n° iniziative pianificate			
	N° utenti coinvolti / popolazione residente			
	Rispetto dei tempi di realizzazione: tempo programmato / tempo realizzato			
	Soggiorno vacanza anziani: n° partecipanti / n° anziani residenti			
	Colonie e campeggi per minori: n° partecipanti / n° minori residenti			
Attività culturali e ricreative: n° partecipanti / popolazione residente				
Costo	spese del personale addetto / n° interventi			
	costo dei consumi / n° interventi			
	costo dei fattori produttivi / n° interventi			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	costo dei fattori produttivi + importo interventi / popolazione residente			
	costo a carico degli utenti/costo complessivo del servizio			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1 / costo nel tempo t1)			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e l'intervento			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

3

*La Performance dell'Area Tecnica – Manutenzione*

Assessore: \_\_\_\_\_

Responsabile del Servizio: \_\_\_\_\_  Dirigente  Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D  C  B  A

Scopo del servizio: *concorrere a preservare e migliorare la qualità dell'ambiente, della rete viaria, degli edifici pubblici, dei luoghi di culto, degli spazi urbani e nell'ottimizzare la loro fruizione da parte dei cittadini, e nel garantire uno sviluppo ordinato dell'edilizia privata*

**Indicatori generali del servizio:**

Tipologia	Descrizione			
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>2</sub> - risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>1</sub> / risorse destinate al servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>Risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>variazione % risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente negli ultimi 3 anni (risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>2</sub> - risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>1</sub> / risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>variazione % costi a carico dell'utenza negli ultimi 3 anni (n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>2</sub> - n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>1</sub> / n° costi a carico dell'utenza nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>variazione % n° richieste a vario titolo presentate al servizio negli ultimi 3 anni (n° richieste nel tempo t<sub>2</sub> - n° richieste nel tempo t<sub>1</sub> / n° richieste nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti</i>			
	<i>variazione % livello complessivo di soddisfazione negli ultimi 3 anni (livello complessivo di soddisfazione nel tempo t<sub>2</sub> - livello complessivo di soddisfazione t<sub>1</sub> / livello complessivo di soddisfazione nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</i>			
Costo	<i>spese del personale del servizio</i>			
	<i>spese del personale del servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>variazione % spese del personale del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni [(spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (spese del personale del servizio/ popolazione</i>			

	<i>residente nel tempo t<sub>1</sub>)/( spese del personale del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>costo dei consumi</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / n° richieste a vario titolo presentate al servizio</i>			
	<i>costo dei fattori produttivi / popolazione residente</i>			
	<i>variazione % costo dei fattori produttivi negli ultimi 3 anni (costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>2</sub> - costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub>/ costo dei fattori produttivi nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
Processo	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio</i>			
	<i>n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>2</sub> - personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>/ personale dipendente del servizio nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>variazione % personale dipendente del servizio/ popolazione residente negli ultimi 3 anni (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>2</sub>) - (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)/ (personale dipendente del servizio/ popolazione residente nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>variazione % assenza del personale negli ultimi 3 anni (assenza del personale nel tempo t<sub>2</sub> - assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>/ assenza del personale nel tempo t<sub>1</sub>)</i>			
	<i>indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/365</i>			
	<i>retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)</i>			
	<i>valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio</i>			
	<i>valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio</i>			

# Azioni

Ambito tematico: misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana

Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_

Ruolo dell'ente: Il comune provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria della rete stradale urbana ed extraurbana di propria competenza

Attività: manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume) e segnaletica stradale (orizzontale e verticale)

Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_

Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

## Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo $t_2$ - risorse nel tempo $t_1$ / risorse nel tempo $t_1$ )			
	intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi			
	frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365			
	distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° km di strade di competenza			
	interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti			
	Km di pulizia cigli stradali			
	costo degli interventi manutentivi/popolazione residente			
	intensità del controllo sulla attività: n° controlli			
	frequenza dei controlli: n° controlli / 365			
	distribuzione dei controlli: n° controlli / n° km di strade di competenza			
	n° incidenti causati dal degrado della viabilità			
	N° interventi di ripristino segnaletica orizzontale			
N° interventi di sostituzione segnaletica verticale				
N° interventi di ripristino e sostituzione/n° strade urbane ed extra urbane				
tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo				
Costo	spese del personale addetto / n° controlli effettuati			
	spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo $t_2$ - costo nel tempo $t_1$ / costo nel tempo $t_1$ )				
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività/interventi			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

**Ambito tematico:** misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento dei servizi e impianti connessi alla viabilità urbana ed extra urbana

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede alla progettazione, manutenzione e a tutte le attività ad essa connesse nella realizzazione degli impianti previsti nel piano delle opere pubbliche.

**Attività:** manutenzione ordinaria, straordinaria e costruzione degli impianti di illuminazione pubblica

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	n° punti luce			
	n° punti luce di nuova sostituzione			
	n. lampade a basso consumo di nuova sostituzione			
	intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi			
	frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi /365			
	distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi /n° punti luce			
	interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti			
	costo degli interventi manutentivi/popolazione residente			
	Costo interventi manutentivi su impianti a rete gestiti direttamente dall'Ente			
Costo interventi manutentivi su impianti a rete gestiti direttamente dall'Ente/popolazione residente				
tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo				
Costo	spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività;interventi			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale /n° giorni (ore) del mese di riferimento			



# Azioni

**Ambito tematico:** costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici e di culto

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede alla progettazione e a tutte le attività ad essa commesse nella realizzazione degli immobili comunali e delle opere pubbliche previste nel piano delle opere pubbliche.

**Attività:** Manutenzione ordinaria e straordinaria e costruzione di edifici pubblici (centri di vita associata, impianti sportivi, biblioteca, sedi comunali, sale riunioni, scuole, edifici di culto, ecc.)

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utente	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	Risorse assegnate all'attività			
	Risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo $t_2$ - risorse nel tempo $t_1$ / risorse nel tempo $t_1$ )			
	intensità dell'attività di manutenzione: n° interventi manutentivi			
	frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365			
	distribuzione interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / n° edifici pubblici			
	interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione richiesti			
	costo degli interventi manutentivi/popolazione residente			
	variazione % costo degli interventi manutentivi/popolazione residente negli ultimi 3 anni (costo / popolazione residente nel tempo $t_2$ ) - (costo / popolazione residente nel tempo $t_1$ ) / (costo / popolazione residente nel tempo $t_1$ )			
	n° incidenti causati dal degrado degli edifici pubblici			
tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo				
Costo	spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo $t_2$ - costo nel tempo $t_1$ / costo nel tempo $t_1$ )			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato / n° attività; interventi			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale / giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

## Azioni

**Ambito tematico** progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione di beni e edifici pubblici mediante l'organizzazione e gestione di appositi "Cantieri occupazione"

Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede alla progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione di opere ed edifici pubblici mediante l'organizzazione e gestione operativa degli operai di appositi "Cantieri occupazione" e "Inserimenti lavorativi" finalizzati al contrasto del disagio e all'emarginazione sociale di persone adulte

**Attività:** Progettazione e realizzazione di interventi di costruzione e manutenzione ordinaria e straordinaria di beni e edifici pubblici mediante la gestione operativa di appositi "Cantieri Occupazione"

Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_

Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t2 - risorse nel tempo t1/ risorse nel tempo t1)			
	N° interventi/popolazione residente			
	N° operai gestiti			
	N° domande accolte/n° domande presentate			
	N° domande presentate/popolazione residente			
	n. progetti realizzati			
Costo	n. operai gestiti/n. progetti realizzati			
	spese del personale addetto / n° utenti			
	costo dei consumi / n° utenti			
	costo dei fattori produttivi / n° utenti			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t2 - costo nel tempo t1/ costo nel tempo t1)			
	N° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	N° giorni intercorsi fra la presentazione della domanda/ e l'intervento			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	N° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione di risorse finanziarie non ordinarie (finanziamenti regionali, nazionali, europei)

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire l'acquisizione di risorse finanziarie anche non ordinarie (finanziamenti regionali, nazionali, europei)

**Attività:** ricerca e partecipazione a bandi per finanziamenti regionali, nazionali, europei

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utente	n° di bandi rilevati			
	n° di bandi rilevati meritevoli			
	n° di bandi a cui si partecipa/totale bandi meritevoli			
	n° di bandi a cui si partecipa/totale bandi rilevati			
	n° di bandi a cui si è partecipato con esito favorevole/totale bandi a cui si partecipa			
	n° di bandi con esito negativo a causa di carenza documentale/totale bandi a cui si partecipa			

## Azioni

*Ambito tematico: gestione dei processi amministrativi finalizzati all'appalto di lavori pubblici, forniture e servizi e gestione del processo assicurativo dell'Ente con i conseguenti adempimenti procedurali.*

*Risorse attribuite all'ambito: € \_\_\_\_\_*

*Ruolo dell'ente: garantire la massima trasparenza, celerità ed economicità del servizio*

*Attività: indizione delle gare d'appalto con redazione dei bandi, predisposizione lettere e conseguente formalizzazione delle procedure di aggiudicazione fino alla redazione del relativo contratto d'appalto.*

*Risorse attribuite all'attività: € \_\_\_\_\_*

*Portatori di Interesse:  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_*

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utenza	<i>n° gare</i>			
	<i>tempo medio rogito contratto (dall'aggiudicazione definitiva al rogito del contratto)</i>			
	<i>tempo medio aggiudicazione appalti (dall'approvazione del bando all'aggiudicazione definitiva)</i>			
	<i>n° ricorsi</i>			
	<i>n° ricorsi accolti/ totale ricorsi</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>			
Organizzativo	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			
	<i>n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento</i>			

# Azioni

**Ambito tematico:** misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi per gli interventi di tipo urbanistico

**Attività:** rilascio delle informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizio

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utente	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	intensità dell'attività informazione: n° utenti serviti			
	frequenza interventi informazione: n° utenti serviti / 365			
	tempo medio dedicato agli utenti			
	tempo medio intercorso fra la richiesta di informazione e il suo rilascio			
Costo	Spese del personale addetto / n° utenti serviti; informazioni rilasciate			
	Costo dei consumi / n° utenti serviti; informazioni rilasciate			
	Costo dei fattori produttivi / n° utenti serviti; informazioni rilasciate			
	Costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° ore di lavoro dedicato/n° attività; interventi			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

# Azioni

**Ambito tematico:** misure per il miglioramento della qualità architettonica del tessuto urbano esistente e per garantire un ordinato sviluppo del nuovo

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede al controllo e al rilascio dei provvedimenti amministrativi per gli interventi di tipo urbanistico

**Attività:** vigilanza e controllo su ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie, gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi (permesso di costruire; certificati di agibilità, inagibilità, avvenuta demolizione; dichiarazioni di inizio attività etc)

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	Anno	Anno	Anno
Utente	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	intensità del controllo sulla attività: n° controlli			
	n° violazioni rilevate/ n° controlli effettuati			
	n° segnalazioni da parte dei cittadini/ n° controlli effettuati			
	indice di tendenza alla violazione di tipo urbanistico: (n° sanzioni/ n° controlli)			
	entrate media per tipo di contravvenzione			
	entrate da contravvenzione pro capite ai residenti: (tot. entrate da contravv ai residenti/ pop.tot.)			
	n° verbali contestati/ tot. Verbali			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi			
	n° richieste di autorizzazioni, certificati/ n° autorizzazioni, certificati rilasciati			
	n° autorizzazioni, certificati rilasciati/ popolazione residente			
	entrate totali da oneri di urbanizzazione			
	n° casi abusivismo			
n° casi abusivismo / n° titoli abilitativi				
sanzioni amministrative per abusivismo				
n° ingiunzioni di demolizione				
Costo	Spese del personale addetto / n° controlli effettuati			
	Costo dei consumi / n° controlli effettuati			
	Costo dei fattori produttivi / n° controlli effettuati			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	costo dei fattori produttivi / n° autorizzazioni, certificati			
Processo	entrate totali oneri di urbanizzazione / costo totale opere di urbanizzazione			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° ore di lavoro dedicato/ n° attività; interventi			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

## Azioni

**Ambito tematico:** gestione dei servizi cimiteriali e controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a rilasciare le concessioni cimiteriali, a garantire le tumulazioni, inumazioni e pratiche di cremazione e alla gestione della manutenzione del/i cimiteri comunale/i e al controllo sul rispetto dei sentimenti di pietà dei defunti

**Attività:** manutenzione ordinaria e straordinaria e pulizia del cimitero

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/popolazione residente			
	variazione % risorse assegnate all'attività/popolazione residente negli ultimi 3 anni (risorse nel tempo t <sub>2</sub> - risorse nel tempo t <sub>1</sub> / risorse nel tempo t <sub>1</sub> )			
	intensità dell'attività di manutenzione ordinaria: n° interventi manutentivi			
	intensità dell'attività di manutenzione straordinaria ordinaria: n° interventi manutentivi			
	n° ore dedicate alla pulizia del cimitero			
	frequenza interventi manutentivi: n° interventi manutentivi / 365			
	interventi di manutenzione effettuati / interventi di manutenzione programmati			
	costo degli interventi manutentivi/popolazione residente			
	costo nuove strutture/popolazione residente			
segnalazioni di disservizio da parte dei cittadini				
tempo medio intercorso fra la segnalazione e l'intervento manutentivo				
Costo	spese del personale addetto / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei consumi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / n° interventi manutentivi effettuati			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/n° attività/interventi			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			

## Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'acquisizione o la vendita dei beni comunali nonché l'utilizzo ottimale e pieno delle risorse a disposizione dell'ente

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede a garantire la celerità e buon andamento dell'alienazione dei beni di proprietà dell'Ente secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti che disciplinano la materia contabile dell'ente

**Attività:** valorizzazione del patrimonio dell'ente per garantire un ritorno economico: vendita di beni e prodotti di proprietà (legnatico)

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	rispetto delle tempistiche: tempo programmato per lo svolgimento dell'attività / tempo realizzato per lo svolgimento dell'attività			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente			
	n° terreni di proprietà dell'ente			
	mq terreni di proprietà dell'ente			
	q.li legnatico alienati a titolo oneroso o gratuito			
	ritorno economico legnatico alienato			
Costo	spese del personale addetto			
	costo dei consumi			
	costo dei fattori produttivi (spese del personale addetto + costo dei consumi)			
	costo dei fattori produttivi / popolazione residente			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t <sub>2</sub> - costo nel tempo t <sub>1</sub> / costo nel tempo t <sub>1</sub> )			
	n° ore di lavoro dedicato			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	n° giorni (ore) lavorativi prestati dal personale / n° giorni (ore) del mese di riferimento			