

Comune di Villa Verde

Provincia di Oristano

Piano degli Obiettivi di Performance

Anno 2012

Adottato con Delibera G. C. n.37 del 26.06.2012

La Performance dell'Area Amministrativa
Servizi Sociali – Cultura e Pubblica Istruzione

Servizio Amministrativo – Personale

Assessore: _____

Responsabile del Servizio: _____ Dirigente Titolare di P.O.

Personale addetto: Cat. D C B A

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	Anno	Anno	Anno
Utenza	<i>risorse destinate al servizio</i>			
	<i>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</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>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</i>			
	<i>n° medio ore di apertura del servizio al pubblico</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>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 UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

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			
	n° certificati/ popolazione residente e non			
	n° passaggi di proprietà beni mobili			
	n° autentiche di sottoscrizioni			
	n° carte d'identità rilasciate			
	n° dichiarazioni sulla dimora abituale			
	n° dichiarazioni di nascita			
	n° dichiarazioni di morte			
	n° copie autenticate			
	Tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione			
	n° ore di apertura al pubblico			
	fascia oraria di apertura al pubblico			
	n° addetti al servizio			
	n° addetti al servizio di front-office/ popolazione			
	tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio			
	frequenza del servizio a domicilio: n° certificati rilasciati a domicilio/ totale dei certificati			
	tempo medio di risposta ai reclami effettuati			
identificabilità del personale: n° dipendenti dotati di targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico/ totale dipendenti				
tempo medio di aggiornamento del sito a seguito di variazione delle procedure afferenti all'attività				
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento			
	formazione professionale delle risorse umane : n° corsi di aggiornamento professionale			
	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 un'efficiente comunicazione istituzionale mediante l'attivazione 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 cittadini mediante 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
Utenza	<i>N. pubblicazioni su sito istituzionale</i>			
	<i>N. pubblicazioni Albo on line</i>			
	<i>N. pubblicazioni complessive/ Popolazione</i>			
	<i>N. iscritti servizio sms informativi</i>			
	<i>N. bandi istituzionali 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>			
	<i>Provento per divulgazione bandi pubblici di interesse privato</i>			
Processo	<i>n° ore di lavoro dedicato</i>			
Organizzativo	<i>n ° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</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, assegni economici assegni di cura, contributi leggi di settore, contributi L.162/98 e altro).**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE 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>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>livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti</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>			

Azioni

Ambito tematico: interventi atti a promuovere la formazione e la crescita personale delle nuove generazioni

Risorse attribuite all'ambito: € _____

Ruolo dell'ente Il comune provvede ad inserire i giovani presenti nel territorio nazionale volte a favorire la formazione e la crescita personale

Attività: **Attivazione progetti in ambito sociale e culturale con inserimento dei candidati idonei selezionati**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza Utente socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2012	2013	2014
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° domande presentate			
	n° domande accolte/n° domande presentate			
	n. posti complessivi disponibili			
	n. candidati ritenuti idonei			
	n. candidati idonei selezionati			
	n. posti ricoperti: rapporto tra posti complessivi disponibili e candidati idonei selezionati			
	n° operatori			
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			

Azioni

Ambito tematico: manifestazioni culturali, attività convegnistiche 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 espositivo -fieristica, convegni, sport)

Attività: **Contributi ad associazioni culturali e sportive**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
Utenza	N° associazioni culturali			
	risorse assegnate all'attività			
	risorse assegnate all'attività/ popolazione residente			
	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			
	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			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° ore di lavoro dedicato/ n° attività ,interventi			

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 evasivi 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			
	risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente			
	livello complessivo di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti del servizio e i cittadini non soddisfatti			
	n° medio ore di apertura del servizio al pubblico			
	spese del personale del servizio/ popolazione residente			
Processo	n° ore complessive di lavoro dedicato al servizio			
	n° ore complessive di lavoro dedicato/ popolazione residente			
Organizzativo	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			
	indice di presenza media giornaliera del personale: n° dipendenti del servizio mediamente presenti in ciascun giorno dell'anno/ 365			
	retribuzione media del personale del servizio (tabellare + accessorio)			
	valutazione media sui risultati dei dipendenti del servizio			
	valutazione media sui comportamenti organizzativi dei dipendenti del servizio			

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
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			
	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			
	immobili soggetti al pagamento dell'icip/ totale degli immobili			
n° controlli				
	Ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente/ totali ricorsi			
Organizzativo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale			

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
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			
	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			
	n° controlli effettuati			
	Ricorsi alle autorità competenti			
Processo	n° ricorsi alle autorità competenti			
	n° ricorsi con esito positivo per l'ente / totali ricorsi			
	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 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 UtENZE 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			
Processo	n° ore di lavoro dedicato			
	n° determine rinviate/ totale determine			
	n° determine sospese/ totale determine			
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: **Attivazione servizio per la gestione dell'ordinativo informatico**

Risorse attribuite all'attività: € _____

Portatori di Interesse: Cittadinanza UtENZE 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			
	Media tempi di adeguamento dell'ufficio alle modifiche imposte dalla normativa			
	risorse assegnate all'attività / popolazione residente			

La Performance dell'Area Tecnica – Manutentiva

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>risorse destinate al servizio/ totale risorse disponibili per l'ente</i>			
	<i>costi a carico dell'utenza per i servizi a domanda/ costo complessivo dei servizi</i>			
	<i>n° richieste a vario titolo presentate al servizio/ popolazione residente</i>			
	<i>tempo medio di evasione delle richieste</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>			
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>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 UtENZE 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			
	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			
Processo	variazione % costo negli ultimi 3 anni (costo nel tempo t ₂ - costo nel tempo t ₁ / costo nel tempo t ₁)			
	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 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			
n. operai gestiti/ n. progetti realizzati				
Costo	spese del personale addetto / n° utenti			
	costo dei consumi / n° utenti			
	costo dei fattori produttivi / n° utenti			
	costo dei fattori produttivi / 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 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: 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 UtENZE socialmente deboli Imprenditori Altro _____

Indicatori rilevati:

Tab. Indicatori

Tipologia	Descrizione	2011	2012	2013
UtENZA	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 e' partecipoato 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			