

# COMUNE DI BADESI

Provincia di Sassari

## Piano della Performance – PEG semplificato 2018/2010

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

ALLEGATO A) PORTAFOGLIO DEI SERVIZI

**AREA AFFARI GENERALI E POLITICHE SOCIALI**

SEGRETARIATO SOCIALE					
INDICATORI QUALITATIVI DI PERFORMANCE					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità	Giornate di apertura al pubblico dello sportello/numero totale di giornate lavorative	280/365	290/365		
Accessibilità multi canale	N° servizi presenti in rete con allegata modulistica / N° servizi	60%	➤ 80 %		
Efficacia	Giorni previsti per contributi a beneficio di cittadini bisognosi	10 gg dalla richiesta	7		

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	60%	➤ 80 %		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	100%		
Tempestività	Tempo medio di attesa per servizio di assistenza domiciliare	6	5		
Efficacia conformità	N. richieste istruite in modo conforme per assistenza domiciliare/N. totale richieste di assistenza domiciliare*100	100%	100%		
Efficacia affidabilità	N° ore assistenza domiciliare realizzate/ N° ore programmate	100%	➤ 90 %		
Efficacia compiutezza	N. domande assistenza domiciliare accolte/N. domande presentate	100%	➤ 80 %		

## SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	100%	➤ 80 %		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	100%		
Tempestività	Tempo medio di attesa per servizio di assistenza educativa	6	5		
Efficacia conformità	N. richieste istruite in modo conforme per assistenza domiciliare/N. totale richieste di assistenza educativa*100	100%	100%		
Efficacia affidabilità	N° ore assistenza domiciliare realizzate/ N° ore programmate	100%	➤ 90 %		
Efficacia compiutezza	N. domande assistenza educativa accolte/N. domande presentate	100%	➤ 80 %		

## SEVIZIO COMMERCIO

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità al servizio	N° ore settimanali di apertura al pubblico/N° ore settimanali lavorative	8	12		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100	➤ 90 %		
Tempestività	Tempo medio attività istruttoria su richiesta SUAPE	Tempistica prevista dalla normativa	Scostamento inferiore al 10%		
Efficacia affidabilità	N° rettifiche /n° atti emanati	0	Inferiore al 10%		
Efficacia compiutezza	Grado di compiutezza istruttoria domande N° domande ammissibili istruite/N° domande ammissibili pervenute	100%	100%		

SERVIZI SCOLASTICI					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità fisica	N° ore settimanali di apertura al pubblico/N° ore settimanali lavorative	8	10		
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	100	➤80 %		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	➤ 90 %		
Efficacia conformità	N. richieste accolte per borse studio Scuola Secondaria I e II Grado /N. totale richieste	100%	90%		
Efficacia affidabilità	N° reclami accolti /N° reclami presentati	0	80%		

## SERVIZI AL TURISMO

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità fisica	N.ore settimanali front-office/N. ore lavorative settimanali	18/18	100%		
Accessibilità multi canale	N° visitatori app Badesi turismo	Visitatori Anno 2017	Incremento 10%		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	100%		
Tempestività	Tempo medio attesa sportello	8'	5'		
Efficacia affidabilità	N° reclami accolti /N° reclami presentati	100%	80%		
Efficacia compiutezza	N° manifestazioni programmate/ N° manifestazioni realizzate	100%	90%		

## SERVIZI DEMOGRAFICI

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità fisica	N.ore settimanali front-office/N. ore lavorative settimanali	24/36	24/36		
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	0	100%		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100%	100%		
Tempestività	Tempo medio attesa sportello CIE	0	15'		
Efficacia conformità	N. pratiche (eventi registrati nel registro stato civile) evase in modo conforme alla norma/N. totale pratiche (eventi registrati nel registro stato civile) *100	100%	100%		
Efficacia affidabilità	N° certificati anagrafici corretti/ N° certificati anagrafici	100%	100%		

SEGRETERIA

INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N. convocazioni Consigli comunali inviati telematicamente (PEC)/n. sedute del Consiglio comunale	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di pubblicazione delibere di Giunta	7	6		
	Tempi medi di pubblicazione delibere di consiglio	7	6		
Trasparenza	n. deliberazioni CC approvate/n. deliberazioni CC pubblicate sul web*100	100%	100%		
	n. deliberazioni GC approvate/n. deliberazioni GC pubblicate sul web*100				
Efficacia affidabilità	N. proposte deliberazioni CC/N. deliberazioni CC approvate*100				
	n. deliberazioni GC approvate/n. deliberazioni GC pubblicate sul web*100				

## AREA ECONOMICO FINANZIARIA

SERVIZI DI GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di affidabilità emissione mandati e reversali	N° mandati e reversali annullati per cause interne ufficio/N°totale emessi	Dato 2017	0-1%		
Grado di Affidabilità- Predisposizione bilancio preventivo-bilancio consuntivo – verifica equilibri	Rispetto tempistica legge / regolamento	SI= 100	100		
Grado di Affidabilità- Procedimenti di variazione di bilancio e PEG	Rispetto tempistica pianificata dall'amministrazione	SI= 100	100		
Grado di tempestività emissione reversali d'incasso e trasmissione telematica tesoriere	Indice di tempestività nella registrazione delle riscossioni	20gg	15gg		
Grado di tempestività emissione reversali d'incasso e trasmissione telematica	Tempo medio emissione parere regolarità contabile e visto copertura finanziaria	1-4 gg	1-3 gg		

tesoriere					
Grado di Affidabilità- Predisposizione relazioni e questionari da trasmettere Corte dei Conti	Rispetto tempistica di legge nella predisposizione e relazione questionari Corte Conti	SI= 100	100		
Grado di tempestività liquidazione mensile imposte e dichiarazioni annuali	Rispetto tempistica di legge versamenti Iva- IRAP -mod 770 - Unico F24 -Certificazioni cUD	SI= 100	100		
Grado di tempestività certificazioni ( Bilancio – rendiconto – pareggio – varie	Rispetto tempistica di legge	SI= 100	100		
Grado di affidabilità gestione contabilità SIOPE	Periodicità controllo bilanci SIOPE	1	2		

## SERVIZIO TRIBUTI – TARI

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	100	100		
Trasparenza	N° Tipologia Servizi attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia servizi erogati	100	100		
Grado di affidabilità emissione avvisi	N° avvisi annullati/N° avvisi emessi	0	0 -10%		
Tempestività	Giorni previsti per istanza rateazione tributo	10	8		
TEmpestività	Giorni previsti per istanza rimborso tributo versato	30	20		

**AREA TECNICA**

SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI ( Servizio gestito Unione dei Comuni Alta Gallura) e PILIZIA ARENILI					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di trasparenza informativa sullo smaltimento dei rifiuti	N tipologia di rifiuti per i quali si hanno informazioni sul web/ N° tipologia di rifiuti	100%	➤ 90%		
Grado di smaltimento dei rifiuti	Q.rifiuto smaltiti /Q. rifiuti raccolti	Dato 2017	➤ 10/15%		
Grado di affidabilità	N° segnalazioni disservizio trasmesse Unione/ N° segnalazioni ricevute	100%	100%		
Efficacia	N. interventi pulizia arenili/ N. interventi programmati*100	100%	100%		

SERVIZI MANUTENTIVI					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità multi canale	N tipologie schemi segnalazione interventi inseriti in apposita sezione web/ n° tipologie interventi	100%	100%		
Grado di tempestività interventi manutentivi semplici	Tempo in hh intercorrente dalla segnalazione alla realizzazione dell'intervento	24 h	20 h		
Grado di tempestività interventi manutentivi complessi	Tempo in hh intercorrente dalla segnalazione alla realizzazione dell'intervento	72 h	60 h		
Grado affidabilità operazioni manutentive esterne	Importo interventi di manutenzione ordinaria programmati bilancio di previsione / spesa per interventi di manutenzione ordinaria sostenuta al 31.12.	Stanziamiento bilancio previsione	Scostamento inferiore al 20%		

OPERE PUBBLICHE					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di affidabilità progettazione OO.PP.	N° opere progettate 2018/ N° opere programmate 2018	100%	100%		
Grado di affidabilità delle attività di realizzazione OO.PP.	N° opere realizzate 2018/ N° opere progettate 2018	100%	100%		

**AREA EDILIZIA PRIVATA URBANISTICA**

SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico previste / N° ore settimanali lavorative	6/36	6/36		
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	100	100		
Trasparenza	N° Tipologia procedimenti attivi inseriti in sito Web dedicato / N° Tipologia procedimenti erogati	100	100		
Grado di compiutezza dell'attività di rilascio dei certificati di destinazione urbanistica	N° certificati destinazione urbanistica rilasciati/ N° certificati richiesti	100	100		
Grado di compiutezza in materia di adozione atti di pianificazione comunale	N° atti predisposti di competenza comunale in materia di pianificazione ammissibili /N° atti ammissibili richiesti	100	100		
Grado di affidabilità operativa	N° rettifiche/N° atti emanati	0	0 – 2%		
Grado di compiutezza sulle richieste di accesso	N° richieste accesso evase/N° richieste	100	100		

## SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico previste / N° ore settimanali lavorative	6/36	6/36		
Accessibilità multi canale	N° moduli pubblicati on line / N° moduli da compilare per erogazione dei servizi	100	100		
Grado di tempestività del servizio	Tempo medio di attesa allo sportello	5'	5'		
Grado di completezza delle pratiche	N°pratiche istruite/N°pratiche pervenute	100	100		
Grado di completezza sulle richieste di accesso	N°richieste accesso evase/N° richieste	100	100		
Grado di completezza nelle attività di controllo del territorio	N° controlli territorio effettuati/N° controlli richiesti	100	100		

## SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di affidabilità operativa	N°rettifiche/N° atti emanati	0	0 -2%		
Grado di conformità nei procedimenti repressivi	N° abusi riscontrati/ N° procedimenti repressivi avviati	100	100		

SERVIZIO SUAPE					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità fisica	N° ore settimanali di apertura al pubblico previste / N° ore settimanali lavorative	5/36	5/36		
Trasparenza	Illustrazione sito web funzionamento SUAPE	SI=100	100		
Tempestività	Evasione procedimenti nel rispetto della normativa prevista rispetto	SI=100	100		
Grado di completezza procedimento istruttorio	N° pratiche istruite/N° pratiche pervenute	100	100		

## AREA POLIZIA LOCALE

SERVIZI DI POLIZIA LOCALE					
INDICATORI QUALITATIVI					
Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico dello sportello/numero totale di giornate lavorative	300/365	310/365		
Accessibilità multi canale	N. comunicazioni inerenti il servizio inviate on-line/N. totale delle comunicazioni *100	100	100		
Trasparenza operativa su sito web	N° prestazioni per le quali si hanno informazioni via web/N° prestazioni	100	➤ 70%		
Grado di compiutezza nell'assistenza ai plessi scolastici	N° ore presidio plessi scolastici realizzati/N° ore programmate	N° ore programmate	➤ 80%		
Grado di compiutezza nell'attività di messa a delle posizioni riferite a codice della strada ruolo copertura formativa	N° posizioni messe a ruolo riferite a violazioni C.d.S /N° posizioni	100	100		

## SERVIZI DI POLIZIA LOCALE

## INDICATORI QUALITATIVI

Tipologia	Descrizione	Standard riferimento	Valore atteso N (A)	Valore conseguito N (B)	Variazione % (A-B)
Grado di affidabilità controllo esercizi commerciali	N° controllo esercizi commerciali realizzati/ N° controlli programmati	N° controlli programmati	➤ 80%		
Grado di affidabilità controllo esercizi pubblici	N° controllo esercizi pubblici realizzati/ N° controlli programmati	N° controlli programmati	➤ 80%		
Efficacia	N. ricorsi verbali CdS/N. verbali infrazione CdS	0	0 -3%		