



Comune di Calangianus

Provincia Olbia-Tempio

Piano delle performance

Anno 2011-2013

Premessa

Il piano delle performance¹ è lo strumento nuovo che permette ai cittadini, alle imprese e anche alla stessa struttura di gestione del comune, di conoscere come sono amministrate le risorse a disposizione del territorio.

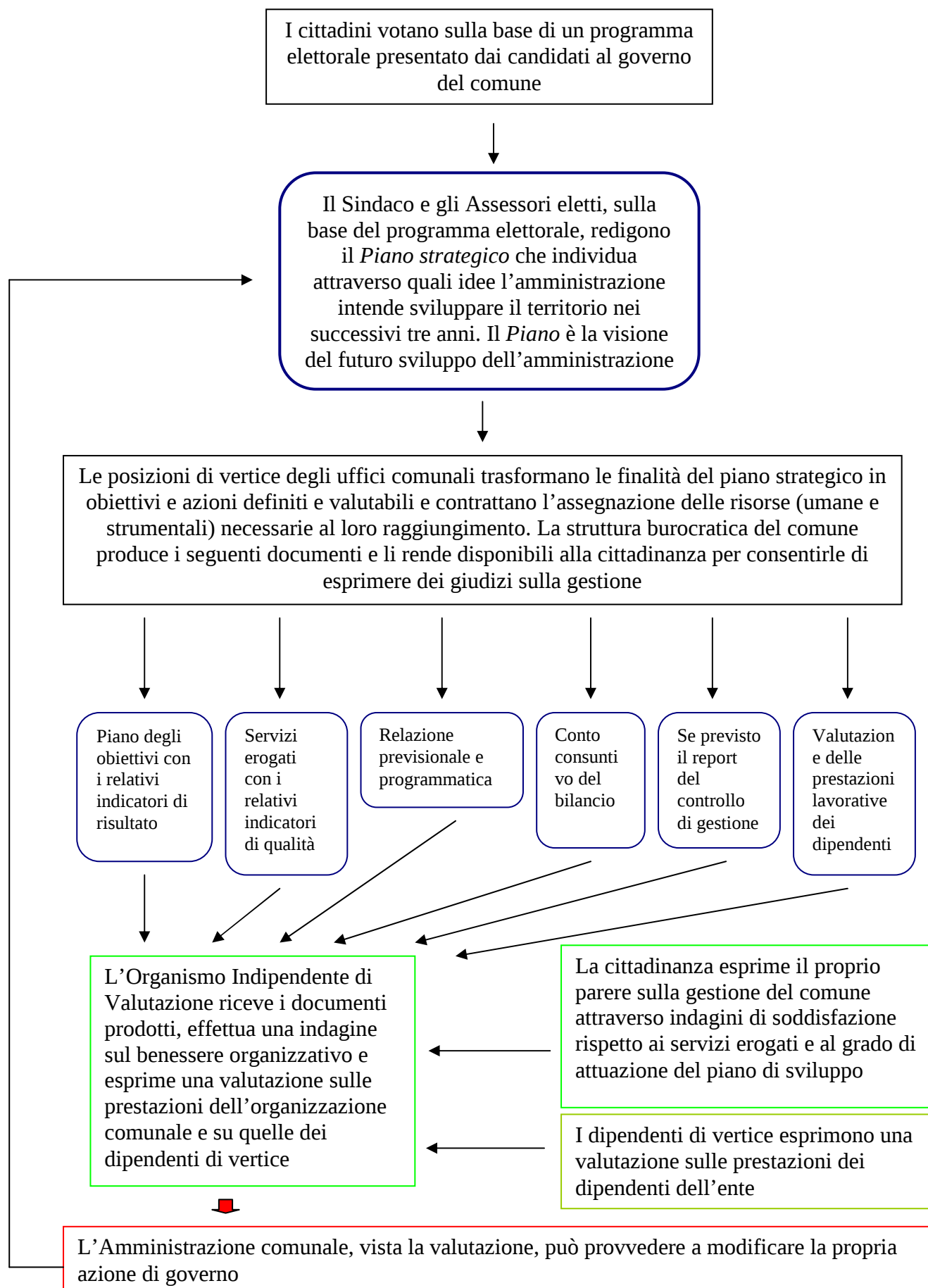
Il legame tra amministrati e amministratori trova nel piano delle performance le modalità sintetiche del dialogo “con” e del controllo “su” le amministrazioni; l’istituzione comunale, attraverso l’azione dell’apparato di indirizzo politico e di controllo (Sindaco, Giunta e Consiglio) e dell’apparato burocratico-gestionale (struttura dei dipendenti del comune), può e deve rendere conto delle proprie scelte e delle proprie azioni; in altra parole di come vengono amministrate le risorse economiche messe a disposizione dai cittadini.

Il decreto legislativo n°150 del 2009 e le direttive della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche, istituita per fornire una guida all’applicazione del decreto, hanno dettato le regole del nuovo rapporto tra cittadini e istituzioni pubbliche.

Le regole per la costruzione del piano delle performance sono generali e, in alcune parti, anche complesse poiché devono prevedono l’applicazione anche nelle grandi istituzioni statali; il presente documento è stato tarato, in base a quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009 per le autonomie locali, sulle dimensioni demografiche, risorse disponibili e contesto sociale del comune di Calangianus.

L’adozione del piano delle performance rende possibile l’attivazione di un ciclo delle performance che può essere descritto in modo sintetico e semplificato dallo schema che segue.

¹ Il termine franco-inglese di *performance* si può tradurre in italiano con il termine *prestazione*. Più specificatamente il termine riguarda l’esecuzione della prestazione, in altre parole il suo contenuto qualitativo. La qualità è una proprietà difficilmente definibile e valutabile. Il piano delle performance cerca di superare la difficoltà riducendo la qualità alla rilevazione di proprietà misurabili attraverso valori numerici (indicatori).



INDICE DEL PIANO DELLE PERFORMANCE

Informazioni di sintesi sull'organizzazione

Struttura organizzativa -----	pag. 4
Schede sintetiche sulla mappatura della qualità dei servizi-----	pag. 5

Definizione dell'identità dell'organizzazione

Dati salienti sul contesto territoriale -----	pag.46
Mandato istituzionale e missione-----	pag.50
Albero della <i>performance</i> -----	pag.51

Analisi del contesto

Contesto interno-----	pag.61
Contesto esterno -----	pag.72

Obiettivi operativi -----	pag.73
---------------------------	--------

Allegati

Allegato A - TERMINI E CONCETTI CHIAVE DEL PIANO DELLA *PERFORMANCE*

Allegato B - RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA ANNO 2011

Allegato C – QUESTIONARIO SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO

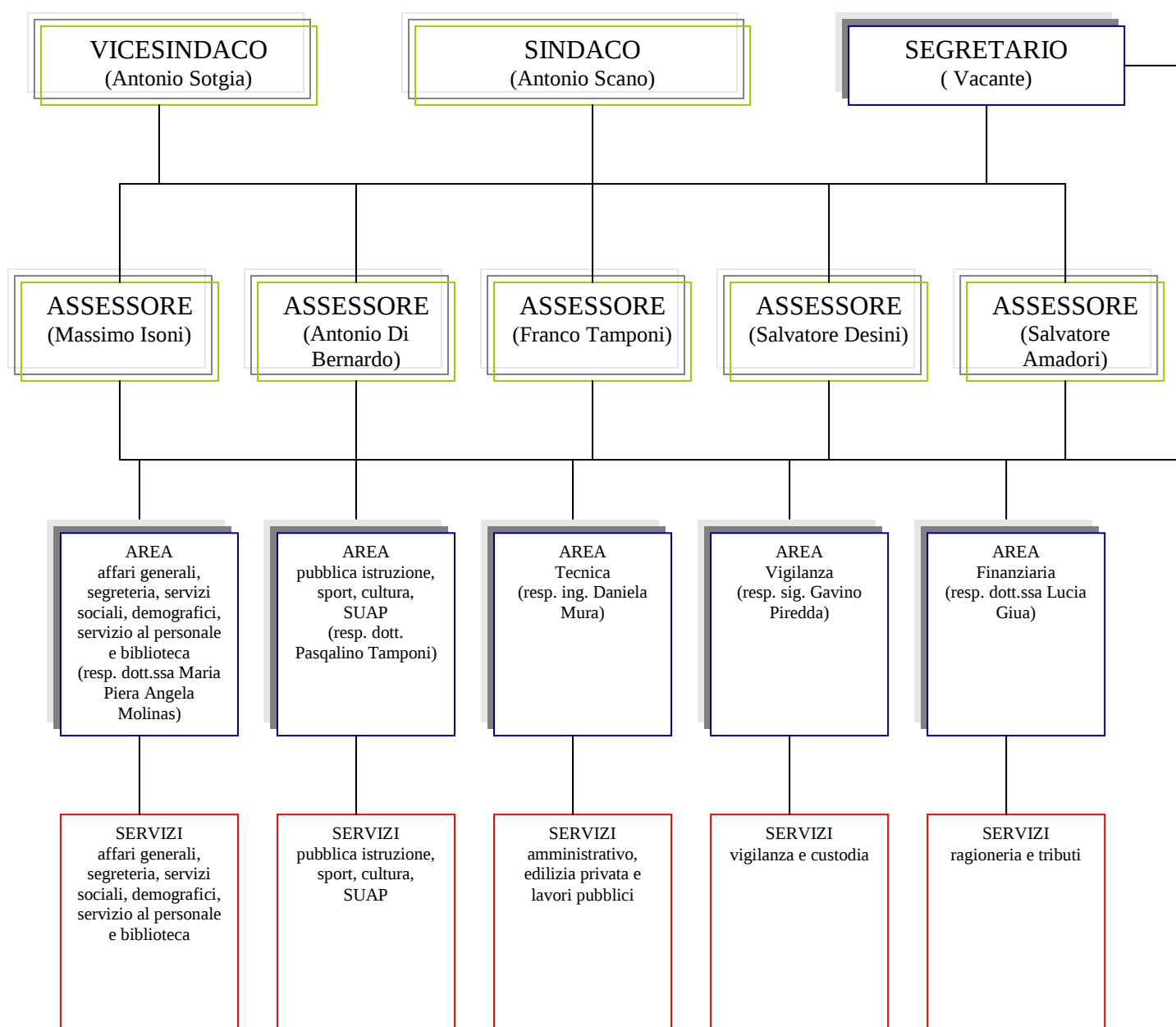
Informazioni di sintesi sull'organizzazione

Struttura organizzativa

Il comune di Calangianus è una organizzazione di tipo gerarchico suddivisa in aree e servizi. Le aree sono cinque al cui vertice è posto un responsabile di area che risponde al Sindaco, agli Assessori e al Segretario comunale.

Ogni area eroga servizi sia di staff (a favore degli altri servizi del comune) sia di line (a favore dei cittadini, delle imprese o di altri enti esterni). I servizi vengono erogati in front office, durante l'orario di apertura al pubblico, e in back office, durante il restante orario di servizio.

Il quadro sinottico successivo sintetizza la struttura organizzativa.



Schede sintetiche sulla mappatura della qualità dei servizi

Di seguito sono disponibili le schede sintetiche sui servizi erogati. Il contenuto informativo riguarda la posizione nell'organizzazione, le persone responsabili dei servizi, gli orari di apertura al pubblico, i recapiti, una sintesi delle principali funzioni e un elenco dei prodotti forniti con evidenziati gli *standard* di prestazione normalmente forniti e il sistema di monitoraggio composto da una prima articolazione di indicatori. Si fa notare che gli indicatori, costruiti in forma partecipata dai componenti della struttura del comune, dovranno essere oggetto di revisione annuale in funzione da quanto emergerà dalle indagini sulla soddisfazione dell'utenza, da quella sul benessere organizzativo e da eventuali nuove norme che dovessero sopravvenire. La colonna etichettata "Target" indica il valore che si deve raggiungere, mentre la colonna etichettata "Risultato raggiunto" indica il valore che emergerà dal monitoraggio.

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	AA.GG.	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
SERVIZIO:	AA.GG. e Segreteria	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:	Sig.ra Geromina Sassu					
Sede uffici	Via S. Antonio n°2					
Orari di apertura al pubblico	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.
Numeri telefonici:	079-6600010/ 6600030					
Fax:	079-6600038/661525					
E-mail:	segreteria@comune.calangianus.ot.it					
P.E.C.:						

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio Gestione e l'esecuzione specifica dell'attività amministrativa concernente la materia di competenza del Settore AA. GG. ed Istituzionali-Contratti ed Affari Legali-Verifica dei provvedimenti già istruiti-Effettuazione della propulsione per quelli da eseguire ed il controllo relativo all'attuazione delle deliberazioni-Cura dell'attuazione e dell'esecutività dei provvedimenti-Acquisizione dei pareri previsti dalla legge sulle proposte di deliberazione del Consiglio e della Giunta-Supporto all'attività delle Commissioni Consiliari consultive-Supporto al coordinamento dell'attività tra gli organi politici e le strutture interne. Supporto della rogazione degli atti da parte del Segretario Comunale-Servizio di segreteria consistente nella divulgazione delle scelte degli organi politici e delle disposizioni degli Amministratori-Servizio di dattilografia (computer, terminale) degli atti deliberativi di Giunta e Consiglio-Predisposizione ordinanze, regolamenti, deliberazioni e determinazioni riguardanti le materie di competenza-Tenuta dei registri, degli atti amministrativi, delle deliberazioni e delle determinazioni e degli scadenziari vari-Pubblicazione di tutti gli atti all'Albo Pretorio e rilascio di certificazione-Ricezione delle domande e rilascio copie per il diritto di accesso agli atti amministrativi (legge 241/ 1990)-Supporto all'attività del Presidente del Consiglio.
--

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
AGSE001	Rilascio autorizzazione utilizzo locali comunali	Istanze dei cittadini o delle imprese	Cittadini e imprese	Tempo di rilascio previsto in rapporto con il tempo medio di rilascio	100		58
AGSE002	Redazione proposte di deliberazione	Ufficio	G.C. o C.C.	Numero di proposte formulate correttamente sul totale delle proposte redatte	90		60

AGSE003	Adozione determinazioni	Ufficio	Ente	Tempo previsto per l'adozione in rapporto con il tempo medio intercorrent e tra l'arri della proposta e la sua adozione	100		175
AGSE004	Istruzione pratiche amministrative Sindaco	Ente	Sindaco, G,C, cittadini, ente, altri enti, imprese	Numero totale delle richieste di istruttoria in rapporto con il totale delle pratiche istruite	80		660
AGSE005	Bandi di gara e affidamenti	Ente	Imprese	Numero di gare o affidamenti previsti in rapporto con in munero delle gare o affidamenti effettuati	100		18
AGSE006	Stipula contratti e convenzioni	Ente	Imprese o altri enti	Numero di contratti e convenzioni previsti in rapporto con il numero di contratti o convenzioni stipulate	100		18
AGSE007	Istruzione pratiche amministrative	Sindaco, G,C, cittadini, ente, altri enti, imprese	Sindaco, G,C, cittadini, ente, altri enti, imprese	Numero totale delle richieste di istruttoria in rapporto con il totale delle pratiche istruite	90		88

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	AA.GG.	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
SERVIZIO:	Personale	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Sig.ra Geromina Sassu					
Via S. Antonio n°2					
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

Fax: 079-6600038/661525

affarigenerali@comune.calangianus.ot.it

E-mail: ot.it

P.E.C.:

079-6600030

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

Gestione dei contratti del personale dipendente-Predisposizione dei decreti di incarico del Sindaco-Applicazione dei rinnovi contrattuali-Predisposizione e adozione atti amministrativi-Gestione degli orari di servizio, di apertura al pubblico e rilevazione delle presenze.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
AGPE001	Contratti del personale	T.U. 267/2000; D. Lgs. 165/2001; L. F. 2011	Personale	Numero dei contratti previsti in rapporto con il numero dei contratti stipulati	100		58
AGPE002	Predisposizione decreti di incarico del Sindaco	T.U. 267/2000	Personale	Numero dei decreti di incarico del Sindaco previsti in rapporto con il numero dei decreti adottati	100		60
AGPE003	Redazione proposte di deliberazione	Ufficio	G.C. o C.C.	Numero di proposte formulate correttamente sul totale delle proposte redatte	90		175

AGPE004	Adozione determinazioni	Ufficio	Ente	Tempo previsto per l'adozione in rapporto con il tempo medio intercorrent e tra l'arrivi della proposta e la sua adozione	100		660
AGPE005	Cedolini presenze	C.C.N.L.	Servizio ragioneria	Numero del personale dipendente in rapporto con il numero dei cedolini prodotti mensilmente	100		18
AGPE006	Rinnovi contrattuali	C.C.N.L.	Personale	Numero dei rinnovi previsti dalle norme in rapporto con il numero dei rinnovi adottati	100		18

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	AA.GG.	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
SERVIZIO:	Demografici	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Vittoria Decandia-Paola Polidoro					
Via S. Antonio n°2					
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600017

Fax: 079-660318

E-mail: demografici@comune.calangianus.ot.it

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

Rilascio carte d'identità-Istruttoria delle domande di immigrazione ed emigrazione-Iscrizioni e cancellazioni-Istruttoria e registrazione dei cittadini residenti all'estero-Aggiornamento dei dati anagrafici conseguenti alle variazioni di stato civile-Tenuta registro delle popolazioni-Certificazioni anagrafiche-Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà-Autentiche di copie e firme-Censimenti e statistiche-Proiezioni per tutti gli enti regionali-Comunicazione ai cittadini scadenza carte d'identità-Formazione degli atti di nascita, morte, matrimonio, cittadinanza, pubblicazioni di matrimonio-Variatione degli atti di stato civile-Certificazioni di stato civile e leva militare-Formazione delle liste di leva-Compilazione ed aggiornamento ruoli matricolari-Precettazione degli obbligati alla leva-Dichiarazione di riforma, dispensa, esonero ed avvicinamento-Tenuta e aggiornamento degli schedari elettorali-Istruttoria per iscrizioni, cancellazioni, e variazione delle liste elettorali-Revisioni semestrali della classe elettorale-Tenuta dell'albo degli scrutatori e dei presidenti di seggio-Organizzazione delle consultazioni elettorali-Variationi

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
AGDEM001	Iscrizione cittadini italiani e stranieri	DPR 223/1989	utenti e comuni	Numero di pratiche istruite in rapporto con il numero di pratiche istruite correttamente	100		49
AGDEM002	Cancellazioni cittadini italiani e stranieri	DPR 223/1989	utenti e comuni	Numero di pratiche istruite in rapporto con il numero di pratiche istruite correttamente	100		94

AGDEM003	Pratiche di cancellazione per irreperibilità	DPR 223/1989	utenti e comuni	Numero di pratiche istruite in rapporto con il numero di pratiche istruite correttamente	100		0
AGDEM004	Aggiornamenti cambio residenza cittadini italiani, stranieri e aie e trasmissione dati a ANAGARE	Istanza dei cittadini o d'ufficio DPR 223/1989	utenti, comuni e Ministero Interno	Numero di giorni previsti (60) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		89
AGDEM005	Aggiornamenti anagrafici per scissioni e aggregazioni nuclei familiari cittadini italiani, stranieri e aie	Istanza dei cittadini o d'ufficio DPR 223/1990	utenti e comuni	Numero di giorni previsti (60) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		52
AGDEM006	Aggiornamenti posizione anagrafica cittadini AIRE	Istanza dei cittadini o d'ufficio DPR 223/1991	utenti e consolati	Numero di giorni previsti (30) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		9
AGDEM007	Modelli statistici mensili	D.Lgs. 322/1989	ISTAT	SI/NO	100		12
AGDEM008	Modelli statistici annuali	D.Lgs. 322/1989	Istat e Prefettura	SI/NO	100		4
AGDEM009	Trasmissione variazioni anagrafiche mensili e trimestrali	Circolare MIAC 86 del 15/2/86 Circolare MIACEL 88 del 13/5/88	ASL , Questura e Agenzia Entrate	SI/NO	100		44
AGDEM010	Aggiornamenti anagrafici e trasmissione a INA	L.133/2008	INA	Numero di ore previste (24) in rapporto con il numero di ore utilizzate in media per il completamento della pratica	100		532

AGDEM011	Rilascio e proroghe carte identità	Istanza dei cittadini TU lps 773/1931	utenti	Numero di ore previste (24) in rapporto con il numero di ore utilizzate in media per il completamento della pratica	100		612
AGDEM012	Statistica Bimestrale carta identità	TU lps 773/1931	Prefettura	SI/NO	100		6
AGDEM013	Rilascio certificazioni anagrafiche	Istanza dei cittadini DPR 223/1989	utenti, e istituzioni pubbliche	Numero di minuti previsti (5) in rapporto con il numero di minuti utilizzati in media per il completamento della pratica	100		4200
AGDEM014	Autentiche firme e copie	Istanza dei cittadini DPR 445/2000	utenti	Numero di minuti previsti (5) in rapporto con il numero di minuti utilizzati in media per il completamento della pratica	100		250
AGDEM015	Autentica firma per compravendita beni mobili registrati	D.L.223/2006 conv. L. 248/2006	utenti	Numero di minuti previsti (15) in rapporto con il numero di minuti utilizzati in media per il completamento della pratica	100		83
AGDEM016	Anagrafe dei pensionati	DPR 223/1989	INPDAP, Ministero Tesoro e Ministero Difesa	Numero di minuti previsti (30) in rapporto con il numero di minuti utilizzati in media per il completamento della pratica	100		10

AGDEM017	Rilascio certificati storici	Istanza dei cittadini DPR 223/1989	Utenti e Istituzioni Pubbliche e Private	Numero di giorni previsti (30) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		25
AGDEM018	Documenti espatrio minori	Istanza dei cittadini DPR 223/1989	utenti	Numero di minuti previsti (10) in rapporto con il numero di minuti utilizzati in media per il completamento della pratica	100		60
AGDEM019	Atti di Nascita	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (2) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		40
AGDEM020	Pubblicazioni di matrimonio	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (15) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		28
AGDEM021	Atti di matrimonio civile e trascritti	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (5) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		11

AGDEM021	Atti di matrimonio civile e trascritti	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (5) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		11
AGDEM022	Atti di Morte	Istanza dei cittadini, imprese funebri e Procura della Repubblica DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di ore previste (24) in rapporto con il numero di ore utilizzate in media per il completamento della pratica	100		55
AGDEM023	Atti di matrimonio religioso e trascritti	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (15) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		15
AGDEM024	Atti di cittadinanza	Istanza dei cittadini e Prefettura DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (10) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		3
AGDEM025	Atti trascritti cittadini stranieri	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (5) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		2

AGDEM026	Trascrizione Decreti e Sentenze	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (7) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		2
AGDEM027	Annotazioni atti stato civile, rettifica atti, cambio nome, nomina tutore e convenzioni matrimoniali	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (60) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		250
AGDEM028	Legittimazioni e riconoscimenti	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti e Istituzioni Pubbliche	Numero di giorni previsti (20) in rapporto con il numero di giorni utilizzati in media per il completamento della pratica	100		5
AGDEM029	Polizia Mortuaria (permessi seppellimento)	DPR396/2000	Utenti e ente	Numero di ore previste (24) in rapporto con il numero di ore utilizzate in media per il completamento della pratica	100		28
AGDEM030	Certificati di stato civile	Istanza dei cittadini DPR396/2000	Utenti, Istituzioni pubbliche e private	Numero di minuti previsti (10) in rapporto con il numero di minuti utilizzati in media per il completamento della pratica	100		1800
AGDEM031	Modelli statistici mensili	DPR 237/1964 L. 191/1975		SI/NO	100		12
AGDEM032	Lista di leva militare	DPR396/2000		SI/NO	100		1

AGDEM033	Lista elettorale conseguente a revisione dinamica	DPR 223/1967 L. 01/02/1986 (Circ. Ministero Interno)		SI/NO	100		2
AGDEM034	Lista Elettorale Revisione semestrale	DPR 223/1967		SI/NO	100		2
AGDEM035	Liste elettorali comunali per revisioni straordinarie	DPR 223/1967		SI/NO	100		2
AGDEM036	Albo Presidenti seggio	Istanza dei cittadini L. 95/1989 modif. L. 53/1990	Utenti, Corte d'Appello e ente	Numero di istanze pervenute che soddisfano i requisiti di legge in rapporto al numero di iscrizioni effettuate	100		1
AGDEM037	Albo scrutatori	Istanza dei cittadini L. 95/1989 modif. L. 53/1990	Utenti e ente	Numero di istanze pervenute che soddisfano i requisiti di legge in rapporto al numero di iscrizioni effettuate	100		1
AGDEM038	Elezioni	TU 570/1960 - TU 267/2000	Utenti Prefettura e ente	Numero contestazioni pervenute in forma scritta e accolte in rapporto con il numero di liste presentate	0		2
AGDEM039	Albo Giudici Popolari	L. 287/1951 - L. 51/1998	Corte d'Assise e d'Appello	SI/NO	100		1
AGDEM040	Modelli statistici per revisioni semestrali e dinamiche	DPR 223/1967	Prefettura	SI/NO	100		4
AGDEM041	Formazione, lettura circolari e aggiornamenti - lettura e gestione posta elettronica	Ufficio	Ente	SI/NO	100		750
AGDEM042	Consulenza e informazioni a utenti e istituzioni varie	Istanza utenti e imprese	Utenti e imprese	SI/NO	100		6250

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	AA.GG.	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
SERVIZIO:	Protocollo	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Dr.ssa Patrizia Conedda					
Via S. Antonio n°2					
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600011

Fax:

protocollo@comune.calangianus.
ol.it

E-mail:

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

Gestione informatizzata del protocollo per atti di entrata-Gestione informatizzata del protocollo per atti in uscita-Raccolta atti normativi ufficiali-Raccordo costante con i diversi servizi comunali per raccolta informazioni sull'attività dell'Ente-Assegnazione corrispondenza a vari uffici e/ o servizi-Distribuzione modulistica inerente i servizi istituzionali dell'Ente (denunce, iscrizioni, dichiarazioni, richieste contributi ecc.) nonché le iniziative di carattere diverso (bandi di concorso ecc.) al fine di fornire, presso un unico sportello, l'accesso a tutte le informazioni e la compilazione della modulistica e di supportare l'attività degli altri uffici „Notifiche e pubblicazioni.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
AGPRO001	Attribuzione protocollo posta	Ente/Cittadini/Enti esterni/Imprese	Ente/Cittadini/Enti esterni/Imprese	Tempo di protocollazione previsto in minuti (10) in rapporto con il tempo medio di protocollazione impiegato	100		10000
AGPRO002	Consegna posta in uscita	Ente	Poste Italiane	Tempo di protocollazione previsto in ore (1) in rapporto con il tempo medio di consegna impiegato	100		6000

AGPRO003	Deposito atti giudiziari/cartelle esattoriali/verbali/denunce di infortunio	Enti/Imprese/ Organi giudiziari	Ente	Numero di richieste di deposito pervenute in rapporto con quelle evase	100		100
AGPRO004	Registrazione on line dei depositi e delle notifiche	Ente/Enti esterni/Imprese/Privati	Ente	Tempo di protocollazione previsto in minuti (10) in rapporto con il tempo medio di registrazione e impiegato	100		300
AGPRO005	Deposito e tenuta del registro delle comunicazioni di cessione di fabbricato	Imprese/privati	Ente	Tempo di protocollazione previsto in minuti (10) in rapporto con il tempo medio di deposito e registrazione e impiegato	100		50
AGPRO006	Pubblicazioni	Ente/Enti esterni/Imprese	Ente	Numero di richieste di pubblicazioni pervenute in rapporto con quelle evase	100		15000
AGPRO007	Affissioni in Casa Comunale	Ente/Enti esterni/Imprese/Privati	Ente	Numero di richieste di affissione pervenute in rapporto con quelle evase	100		50
AGPRO008	Invio richieste di visita fiscale	Ente	Enti esterni	Numero di certificati di malattia del personale pervenuti in rapporto con il numero di richieste di visita fiscale effettuate	100		50

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEMA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	AA.GG.	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
SERVIZIO:	Biblioteca	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:	Sig.ra Geromina Sassu					
Sede uffici	Via S. Antonio n°2					
Orari di apertura al pubblico	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.
		15,45-18,00		15,45-18,00		
Numeri telefonici:	079-6600016					
Fax:						
E-mail:	affarigenerali@comune.calangianus.ot.it					
P.E.C.:						

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio
Controllo sulle attività del servizio-Catalogazione, registrazione e prestito libri-Accertamento contributi e predisposizione elenchi per acquisto nuovi libri-Assistenza Commissioni Comunali del servizio-Assistenza all'utenza Affari Generali.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
AGBI001	Prestito libri	Istanza cittadino	Cittadini	Tempo previsto per il prestito (20 minuti) in rapporto con il tempo medio di effettuazione e del prestito	100		192
AGBI002	Catalogazione libri	Ufficio	Cittadini	Numero dei libri catalogati correttamente in rapporto con il numero totale delle catalogazioni effettuate	100		N.D.
AGBI003	Registrazione libri	Ufficio	Cittadini	Numero dei nuovi libri pervenuto in rapporto con il totale dei libri registrati	100		312

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	AA.GG.	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
SERVIZIO:	Servizi sociali	RESPONSABILE:	Dott.ssa M. P. A. Molinas
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:	Dr.ssa Giusi Tripi					
Sede uffici	Via S. Antonio n°2					
Orari di apertura al pubblico	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
	10,00-12,30	10,00-12,30	10,00-12,30	10,00-12,30	10,00-12,30	
	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.
Numeri telefonici:	079-6600015					
Fax:						
E-mail:	sociale@comune.calangianus.ot.it					
P.E.C.:						

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio
Pratiche accesso Asilo Nido-Assistenza famiglie bisognose, invalidi, handicappati;-Gestione rette agevolate per effetto ISEE-Assistenza minori/ anziani-Erogazione contributi e sussidi diversi-Gestione pratiche per sostegno alunni con handicap-Gestione contributi integrazione canoni locazione-Gestione Centro Aggregazione Sociale-Predisposizione piani terapeutici in collaborazione A.s.l. sofferenti mentali-Gestione contributi talassemici, emofiliaci ed emofiliatici maligni-Gestione contributi Neuropatici-Gestione contributi Neoplasie maligne-Gestione Assistenza educativa-Predisposizione e gestione progetti ritornare a casa-domande contributi povertà estreme-Erogazione assegni di cura-Predisposizione progetti Domotica-Interventi per il miglioramento della qualità della vita a persone disagiate e famiglie numerose-Piani personalizzati, L. 162 ,bando, valutazione domande predisposizione progetti individualizzati.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
AGSS001	Determinazioni	Ufficio	Ente/Cittadini	Numero di determinazioni proposte in rapporto al numero di determinazioni formulate correttamente	95		300
AGSS002	Contratti appalti	Dlgs.163/2006	Cooperative	Tempo previsto per la stipula dei contratti dall'inizio del procedimento (3 mesi) in rapporto con il tempo medio di stipula dei contratti utilizzato	100		3

AGSS003	Erogazione contributo economico	Istanza cittadino; I.R. 23/2005; L. 328/200	Persone in difficoltà economiche	Tempo previsto per l'erogazione dei contributi economici dalla presentazione dell'istanza da parte dei cittadini (3 giorni) in rapporto con il tempo medio di erogazione dei contributi	100		20
AGSS004	Progetto l.162/98 (disabili)	Istanza cittadino; L.162/98	Cittadini	SI/NO	100		37
AGSS005	Relazioni tribunale	Tribunale	Cittadini	Numero di relazioni richieste in rapporto con quelle effettuate	100		10
AGSS006	Contributi canoni di locazione	Istanza cittadino; L.431/98	Cittadini	Numero di richieste per contributi pervenute e aventi i requisiti previsti in rapporto con il numero di richieste evase	100		80
AGSS007	Colloqui utenti	Istanza cittadino	Cittadini	Numero di richieste pervenute in rapporto con quelle evase	100		100
AGSS008	Servizio asilo nido	Istanza cittadino	Cittadini	Numero di posti disponibili in rapporto con il numero di posti assegnati	100		26

AGSS009	Provvidenze a favore di soggetti con particolari patologie	Istanza cittadino; L.L.R.R.11/85, 27/83; 9/2004; 20/97	Cittadini	Tempo previsto per l'erogazione dei contributi economici dalla presentazione dell'istanza da parte dei cittadini (6 mesi) in rapporto con il tempo medio di erogazione dei contributi	100		62
AGSS010	Servizio assistenza scolastica	Scuole cittadine; L. 104/1992	Cittadini	Numero di richieste soddisfabili economicamente in rapporto con quelle evase	100		8
AGSS011	Servizio assistenza educativa	Istanza cittadino; PLUS	Cittadini	Numero di richieste soddisfabili economicamente in rapporto con quelle evase	100		10
AGSS012	Servizio civico comunale	Istanza cittadino; L.R. 2/2007 art. 35 comma 2	Cittadini	Numero di richieste soddisfabili economicamente in rapporto con quelle evase	100		6
AGSS013	Contributi per povertà estreme	Istanza cittadino; L.R. 2/2007 art. 35 comma 2	Cittadini	Numero di richieste soddisfabili economicamente in rapporto con quelle evase	100		80
AGSS014	Interventi immediati	Istanza cittadino; L.R.2/2007 art.34,comma 4 lett.a	Cittadini	Tempo previsto per l'erogazione dell'assistenza domiciliare dalla presentazione dell'istanza da parte dei cittadini (60 giorni) in rapporto con il tempo medio di erogazione del servizio	100		4

AGSS015	Assistenza domiciliare	Istanza cittadino; I.R. 23/2005; L. 328/200	Cittadini	Numero di richieste soddisfabbili economicamente in rapporto con quelle evase	100		29
AGSS016	Progetto Ritornare a casa	Istanza cittadino; L.R.4/2006 art.17 comma 4	Cittadini	Tempo previsto per l'erogazione dell'assistenza domiciliare dalla presentazione dell'istanza da parte dei cittadini (90 giorni) in rapporto con il tempo medio di erogazione del servizio	100		1
AGSS017	SGATE	Istanza cittadini	Cittadini	Tempo previsto per l'invio della richiesta all'ENEL dalla presentazione dell'istanza da parte dei cittadini (5 giorni) in rapporto con il tempo medio di invio delle richieste all'ENEL	100		88
AGSS018	Contributo "Ore preziose"	Istanza cittadino; POR FSE 2007/2013	Cittadini	Tempo previsto per l'erogazione del contributo dalla presentazione dell'istanza da parte dei cittadini (120 giorni) in rapporto con il tempo medio di erogazione del contributo	100		18

AGSS018	Contributo "Ore preziose"	Istanza cittadino; POR FSE 2007/2013	Cittadini	Tempo previsto per l'erogazione del contributo dalla presentazio ne dell'istanza da parte dei cittadini (120 giorni) in rapporto con il tempo medio di erogazione del contributo	100		18
AGSS019	Bonus famiglia	Istanza cittadino; Delibera G.R.21/71 del 3,06,2010	Cittadini	Tempo previsto per l'erogazione del contributo dalla presentazio ne dell'istanza da parte dei cittadini (5 mesi) in rapporto con il tempo medio di erogazione del contributo	100		11
AGSS020	Assegno di cura	Istanza cittadino; L.R.2/2007	Cittadini	Tempo previsto per l'erogazione del contributo dalla presentazio ne dell'istanza da parte dei cittadini (7 mesi) in rapporto con il tempo medio di erogazione del contributo	100		3

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEMA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	Pubblica istruzione	RESPONSABILE:	Pasqualino Tamponi
SERVIZIO:	P.I.-Sport-Cult.-SUAP	RESPONSABILE:	Pasqualino Tamponi
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Antonio Maria Mariotti					
Via S. Antonio n°2					
Lun Mattina	Mar Mattina	Mer Mattina	Gio Mattina	Ven Mattina	Sab Mattina
11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600035

Fax: 079-6600036

istruzione2@comune.calangianus.ot.it

E-mail: it

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio Pubblica Istruzione

Scuola dell'Infanzia-Servizio di refezione scolastica-Servizio di trasporto alunni-Scuola Primaria-Servizio di refezione scolastica-Servizio di trasporto alunni-Erogazione borse di studio L. 62/ 2000-Fornitura gratuita libri di testo D.P.R. 448/ 98-Scuola Secondaria di Primo Grado-Servizio di refezione scolastica-Servizio di trasporto alunni-Erogazione borse di studio L. 62/ 2000-Fornitura gratuita e semigratuita libri di testo L. 448/ 1998 (rimborso alle famiglie)-Scuole Superiori-Rimborso spese di viaggio studenti pendolari-Erogazione borse di studio L. 62/ 2000-Fornitura gratuita e semigratuita libri di testo L. 448/ 1998 (rimborso alle famiglie)

Competenze Ufficio Cultura / Spettacolo / Sport

Patrocini e contributi-Albo Associazioni-Richiesta allestimento mostre.

Competenze Ufficio Commercio

Autorizzazioni e comunicazioni per attività commerciali in sede fissa e su aree pubbliche.-Autorizzazioni pubblici esercizi (Bar - Ristoranti - Pizzerie - Locali di pubblico spettacolo e di trattenimento - Circoli privati)-Autorizzazioni temporanee di spettacoli viaggiatori, feste e sagre-Occupazioni temporanee suolo pubblico per bancarelle in occasione di fiere, feste e sagre-Autorizzazioni per manifestazioni fieristiche e gestione delle fiere comunali-Autorizzazioni attività funebri-Denunce inizio attività di acconciatori ed estetiste-Denunce inizio attività di panificazione-Denunce inizio attività di agenzia d'affari-Autorizzazioni all'esercizio di distributori stradali di carburante-Aattività turistico-ricettive-Agriturismo e produttori agricoli-Vidimazione registri-Videogiochi-Modulistica pesca e armi.

Competenze Ufficio S.U.A.P.

Fornisce informazioni per l'avvio di tutti i procedimenti relativi alle attività produttive-Fornisce la modulistica e la documentazione per la presentazione della domanda;-Fornisce agli interessati informazioni sullo stato delle pratiche-Gestisce il procedimento per il rilascio dell'autorizzazione, secondo le tipologie individuate dalla normativa, attraverso la conferenza di servizi o tramite autocertificazione-Consegna le autorizzazioni inerenti a tutti i procedimenti relativi ad attività produttive-Svolge un'attività di pre-verifica della domanda di autorizzazione, volta a fornire assistenza all'impresa in merito alla correttezza e conformità del progetto-Fornisce all'imprenditore informazioni sulle procedure autorizzatorie e sugli adempimenti normativi necessari-Rilascia autorizzazione per attività di Direttore e/o Istruttore di tiro a segno.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
PISCS001	Manifestazioni culturali e turistiche	Ente	Cittadini	Numero manifestazioni effettuate in rapporto con il numero di manifestazioni previste	100		15

PISCS002	Erogazione Sussidi	Istanza dei cittadini	Cittadini	Numero di sussidi erogati in rapporto con il numero di sussidi richiesti da aventi titolo	100		340
PISCS003	Trasporto alunni e disabili	Istanza dei cittadini	Cittadini	Numero di persone trasportate a carico del comune in rapporto con il numero di persone aventi titolo	100		28
PISCS004	Pratiche SUAP	Istanza dei cittadini	Cittadini/Imprese	Tempo previsto dalla legge per il rilascio dell'autorizzazione in rapporto con il tempo intercorrente e tra la presentazione della pratica e il rilascio dell'autorizzazione	100		25
PISCS005	Finanziamenti di settore		Cittadini/Imprese	Numero dei finanziamenti ottenuti in rapporto con il numero dei finanziamenti richiesti	100		2
PISCS006	Adesione rete europea del sughero (Retecork)		Imprese	Pratica adesione Retecork (SI/NO)	100		1
PISCS007	Regolamenti		Ente	Approvazione regolamenti del commercio (SI/NO)	100		2
PISCS008	Ordinanze		Imprese	Numero di ordinanze emesse in rapporto con il numero di ordinanze previste	100		5
PISCS009	Appalti		Ente	Numero di appalti espletati in rapporto con il numero di appalti previsti	100		

PISCS010	Determinazioni		Ente	Numero di determinazioni adottate in rapporto con il numero di determinazioni da adottare	100		171
PISCS011	Deliberazioni		Ente	Numero di deliberazioni adottate in rapporto con il numero di deliberazioni da adottare	100		29
PISCS012	Erogazione contributi attività sportive	Istanza associazioni sportive	Associazioni sportive	Numero di contributi effettivamente erogati in rapporto con il numero di contributi richiesti	100		15

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	Tecnica	RESPONSABILE:	Ing. Daniela Mura
SERVIZIO:	Amministrativo	RESPONSABILE:	Ing. Daniela Mura
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Rag. Brunella Azzena-Geom. Mauro Bellu-Geom. GianCarlo Stponi					
Via S. Antonio n°2					
Lun Mattina	Mar Mattina	Mer Mattina	Gio Mattina	Ven Mattina	Sab Mattina
11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600031/ 6600020

Fax:

079-6600037

E-mail: tecnico2@comune.calangianus.ot.it
tecnico@comune.calangianus.ot.it

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

L'Ufficio Tecnico comunale si occupa dell'edilizia privata e pubblica.

Sulla base degli indirizzi dati dalla Giunta comunale e sentito il servizio finanziario e gli altri servizi interessati, predispone il programma generale delle opere pubbliche.

Tra gli altri compiti:

- svolge funzioni dirette a realizzare opere pubbliche (progettazione, direzione lavori) oltre alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni comunali;
- sovrintende tutte le attività riguardanti la viabilità (costruzione e manutenzione delle strade pubbliche comunali), le opere idrauliche (fognature, argini per torrenti), gli edifici pubblici (costruzione e manutenzione);
- sovrintende all'attività inerente all'edilizia privata (rilascia concessioni ed autorizzazioni edilizie, certificati di agibilità ed abitabilità, certificati di destinazione urbanistica);
- provvede alla tenuta dei registri delle concessioni, autorizzazioni, ordinanze.
- esercita i poteri di vigilanza edilizia (avvalendosi della collaborazione del vigile comunale) e di irrogazione delle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente in materia di repressione dell'abusivismo edilizio ivi compresa l'adozione di tutti i provvedimenti di sospensione dei lavori, abbattimento di opere abusive;
- provvede alla determinazione del contributo di concessione;
- rilascia le autorizzazioni allo scarico;
- autorizza i privati alla occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri edili;
- predispone perizie di stima ai fini dell'acquisizione o dell'alienazione di beni immobili;
- esercita la vigilanza ed il controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente (avvalendosi della collaborazione del vigile comunale);
- rilascia le autorizzazioni all'allacciamento alla rete idrica e rete fognaria;
- autorizza i privati alla posa di lapidi e monumenti funebri nei cimiteri comunali.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
------	-------------	-------------------	--------------	---------------------------------------	------------	-------------------------	---------------------

TEAM001	Adozione determinazioni di incarico/affidamento lavori	izio edilizia/ LL	Ente/Professionisti/Cittadini	Numero dei giorni previsti per l'affidamento degli incarichi a partire dalla disponibilità dei finanziamenti (90 gg.) in rapporto con i giorni effettivamente utilizzati per l'adozione	100		128
TEAM002	Adozione determinazioni di liquidazione	Fatture	Professionisti/Imprese/Fornitori	Numero dei giorni previsti per le liquidazioni a partire dalla disponibilità dei documenti contabili e del DURC (60 gg.) in rapporto con i giorni effettivamente utilizzati per l'adozione	100		320
TEAM003	Adozione determinazioni procedimenti interni	Atti interni	Ente	Numero dei giorni previsti per l'adozione a partire dall'acquisizione degli atti di inizio procedimento (100 gg.) in rapporto con i giorni effettivamente utilizzati per l'adozione	100		15
TEAM004	Proposte Delibera Consiglio Comunale	izio edilizia/ LL	Consiglio Comunale	Numero dei giorni previsti per l'adozione a partire dall'acquisizione degli atti di inizio procedimento (90 gg.) in rapporto con i giorni effettivamente utilizzati per l'adozione	100		15

TEAM005	Proposte Delibera Giunta Comunale	servizio edilizia/ LL	Giunta Comunale	Numero dei giorni previsti per l'adozione a partire dall'acquisizione degli atti di inizio procedimento (60 gg.) in rapporto con i giorni effettivamente utilizzati per l'adozione	100		33
TEAM006	Predisposizione contratti	Servizio LL.PP./Edilizia a privata	Ditta/Imprese appaltatrici/ Cittadini	Numero dei contratti previsti in base agli atti adottati in rapporto con il numero dei contratti effettivamente stipulati	100		120

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEMA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	Tecnica	RESPONSABILE:	Ing. Daniela Mura
SERVIZIO:	Lavori pubblici	RESPONSABILE:	Ing. Daniela Mura
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Balata Gianni-Marras Giovanni Maria-Operai assunti dal CSL a tempo det.					
Via S. Antonio n°2					
Lun Mattina	Mar Mattina	Mer Mattina	Gio Mattina	Ven Mattina	Sab Mattina
11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600027

Fax:

tecnico4@comune.calangianus.ot.
it

E-mail:

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

L'Ufficio Tecnico comunale si occupa dell'edilizia privata e pubblica.

Sulla base degli indirizzi dati dalla Giunta comunale e sentito il servizio finanziario e gli altri servizi interessati, predispone il programma generale delle opere pubbliche.

Tra gli altri compiti:

- svolge funzioni dirette a realizzare opere pubbliche (progettazione, direzione lavori) oltre alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni comunali;
- sovrintende tutte le attività riguardanti la viabilità (costruzione e manutenzione delle strade pubbliche comunali), le opere idrauliche (fognature, argini per torrenti), gli edifici pubblici (costruzione e manutenzione);
- sovrintende all'attività inerente all'edilizia privata (rilascia concessioni ed autorizzazioni edilizie, certificati di agibilità ed abitabilità, certificati di destinazione urbanistica);
- provvede alla tenuta dei registri delle concessioni, autorizzazioni, ordinanze.
- esercita i poteri di vigilanza edilizia (avvalendosi della collaborazione del vigile comunale) e di irrogazione delle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente in materia di repressione dell'abusivismo edilizio ivi compresa l'adozione di tutti i provvedimenti di sospensione dei lavori, abbattimento;
- provvede alla determinazione del contributo di concessione;
- rilascia le autorizzazioni allo scarico;
- autorizza i privati alla occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri edili;
- predispone perizie di stima ai fini dell'acquisizione o dell'alienazione di beni immobili;
- esercita la vigilanza ed il controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente (avvalendosi della collaborazione del vigile comunale);
- rilascia le autorizzazioni all'allacciamento alla rete idrica e rete fognaria;
- autorizza i privati alla posa di lapidi e monumenti funebri nei cimiteri comunali.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
TELP001	Cantieri comunali	Finanziamenti RAS	Cittadini/Enti	Numero dei cantieri previsti (2) in rapporto con il numero dei cantieri attivati	100		2
TELP002	Nuove opere pubbliche	Deliberazioni di Giunta Comunale	Cittadini/Enti	Numero delle opere previste (2) in rapporto con il numero delle opere realizzate	100		2

TELP003	Manutenzioni ordinarie	Richieste esterne o d'ufficio	Cittadini/Enti	Numero delle manutenzioni ordinarie previste (15) in rapporto con il numero delle manutenzioni ordinarie effettuate	100		15
TELP004	Manutenzioni straordinarie	Richieste esterne o d'ufficio	Cittadini/Enti	Tempo previsto per la realizzazione e dell'intervento (60 gg.) in rapporto con il tempo intercorrente tra la comunicazione ricevuta dall'ufficio e l'effettuazione dell'intervento	100		42
TELP005	Perizie tecniche per manutenzioni	D'ufficio	Cittadini/Enti	Numero delle richieste di perizia pervenute all'ufficio in rapporto con il numero delle perizie effettuate	100		70
TELP006	Adeguamento edifici e siti comunali al D. Lgs. 81/2008	D. Lgs. 81/2008	Cittadini/Enti	Numero di edifici/siti comunali adeguati alla normativa in rapporto con il numero degli edifici/siti comunali	100		25

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	Tecnica	RESPONSABILE:	Ing. Daniela Mura
SERVIZIO:	Edilizia privata	RESPONSABILE:	Ing. Daniela Mura
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Geom. Mauro Bellu-Geom. GianCarlo Stpponi					
Via S. Antonio n°2					
Lun Mattina	Mar Mattina	Mer Mattina	Gio Mattina	Ven Mattina	Sab Mattina
11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	11,00-13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600021

Fax:

ediliziaprivata@comune.calangianus.ot.it

E-mail:

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

L'Ufficio Tecnico comunale si occupa dell'edilizia privata e pubblica.

Sulla base degli indirizzi dati dalla Giunta comunale e sentito il servizio finanziario e gli altri servizi interessati, predispone il programma generale delle opere pubbliche.

Tra gli altri compiti:

- svolge funzioni dirette a realizzare opere pubbliche (progettazione, direzione lavori) oltre alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni comunali;
- sovrintende tutte le attività riguardanti la viabilità (costruzione e manutenzione delle strade pubbliche comunali), le opere idrauliche (fognature, argini per torrenti), gli edifici pubblici (costruzione e manutenzione);
- sovrintende all'attività inerente all'edilizia privata (rilascia concessioni ed autorizzazioni edilizie, certificati di agibilità ed abitabilità, certificati di destinazione urbanistica);
- provvede alla tenuta dei registri delle concessioni, autorizzazioni, ordinanze.
- esercita i poteri di vigilanza edilizia (avvalendosi della collaborazione del vigile comunale) e di irrogazione delle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente in materia di repressione dell'abusivismo edilizio ivi compresa l'adozione di tutti i provvedimenti di sospensione dei lavori, abbattimento di opere abusive;
- provvede alla determinazione del contributo di concessione;
- rilascia le autorizzazioni allo scarico;
- autorizza i privati alla occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri edili;
- predispone perizie di stima ai fini dell'acquisizione o dell'alienazione di beni immobili;
- esercita la vigilanza ed il controllo sul territorio comunale in materia di tutela dell'ambiente (avvalendosi della collaborazione del vigile comunale);
- rilascia le autorizzazioni all'allacciamento alla rete idrica e rete fognaria;
- autorizza i privati alla posa di lapidi e monumenti funebri nei cimiteri comunali.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
------	-------------	-------------------	--------------	---------------------------------------	------------	-------------------------	---------------------

TEEP001	CONCESSIONI EDILIZIE	Istanze privati	Utente privato	Tempo previsto per il rilascio della concessione (60 gg.) in rapporto con il tempo intercorrente e tra la richiesta di concessione e il rilascio al netto dei tempi necessari per le autorizzazioni esterne	100		50
TEEP002	AUTORIZZAZIONI EDILIZIE	Istanze privati	Utente privato	Tempo previsto per il rilascio dell'autorizzazione (45 gg.) in rapporto con il tempo intercorrente e tra la richiesta di autorizzazione e il rilascio al netto dei tempi necessari per le autorizzazioni esterne	100		10
TEEP003	D.I.A. EDILIZIE	Istanze privati	Utente privato	Numero di D.I.A. presentate all'ufficio in rapporto con il numero delle D.I.A. verificate	100		18
TEEP004	D.U.A.A.P.	Istanze privati/Imprese	Utente privato/Imprese	Numero delle verifiche effettuate in rapporto con il numero delle istanze ricevute	100		47

TEEP005	CERTIFICATI agibilità/abitabilità	Istanze privati/Impres e	Utente privato/Impr ese	Tempo previsto per il rilascio del certificato (30 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra la richiesta di certificazion e e il rilascio	100		27
TEEP006	CERTIFICATI destinaz. urbanistica	Istanze privati/Impres e	Utente privato/Impr ese	Tempo previsto per il rilascio del certificato (30 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra la richiesta di certificazion e e il rilascio	100		89
TEEP007	AUTORIZZAZIONI occupazione suolo pubblico	Istanze privati/Impres e	Utente privato/Impr ese	Tempo previsto per il rilascio del certificato (30 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra la richiesta di certificazion e e il rilascio	100		12
TEEP008	ORDINANZE	Atti amministrativi o segnalazioni	Utente privato/Impr ese	Numero di ordinanze emesse in rapporto con il numero di ordinanze da emettere	100		7

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	Vigilanza	RESPONSABILE:	Gavino Piredda
SERVIZIO:	Vigilanza e custodia	RESPONSABILE:	Gavino Piredda
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Giovanni Mariotti-Flavio Piredda-Giovanni Scanu					
Via S. Antonio n°2					
Lun Mattina	Mar Mattina	Mer Mattina	Gio Mattina	Ven Mattina	Sab Mattina
09,00-12,00	09,00-12,00	09,00-12,00	09,00-12,00	09,00-12,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600018/ 6600019

Fax:

079-661183

E-mail:

vigili@comune.calangianus.ot.it

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Controlli di Polizia Locale: attività che riguardano:
i veicoli inquinanti, l'inquinamento delle acque e l'inquinamento acustico;
i terreni, i pascoli, i boschi, gli armenti e la selvaggina;
la quiete pubblica e la salvaguardia della civile convivenza;
gli abusivismi edilizi e commerciali;
la polizia sanitaria, la tutela dell'igiene, degli alimenti e degli ambienti di lavoro

Vigilanza stradale: attività svolte per:
disciplinare il traffico stradale;
la rilevazione degli incidenti;
la vigilanza sui cantieri stradali, i sequestri e la rimozione degli automezzi;
i controlli sui veicoli in sosta;
inoltre comprende le attività per la rilevazione periodica dei flussi di traffico e dei nodi di particolare congestione del traffico, per la disciplina delle soste, per il divieto o la limitazione temporanea delle soste e/ o della circolazione.

Vigilanza sull'ordine pubblico: attività svolte al fine di garantire la sicurezza sul territorio tramite pattugliamenti di rioni, parchi, e dell'abitato in genere per il mantenimento dell'ordine pubblico in occasione di manifestazioni, cortei, processioni, spettacoli, fiere e mercati.

Controlli di Polizia Giudiziaria: attività svolte per controllare e reprimere la micro-criminalità per gestire le querele e per effettuare indagini a carattere giuridico.

Gestione di incidenti ed infortunistica: attività svolte per la stesura dei rapporti informativi e per la gestione tecnico - amministrativa relativamente agli incidenti.

Gestione infrazioni: attività svolte per la stesura dei verbali redatti su strada, per la stesura dei rapporti informativi e per la gestione amministrativa dei verbali.

Cerimoniale e servizi di rappresentanza: attività svolte dalla polizia municipale in occasione di cerimonie ufficiali;

Rilascio permessi: temporanei e definitivi di circolazione nelle zone a traffico limitato per i veicoli in genere e nel centro urbano per autocarri;

Rilascio autorizzazioni: per l'occupazione del suolo pubblico per lavori edili

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
VIVI001	Sicurezza urbana e circolazione stradale	Codice della Strada/Codice Penale	Cittadini	Numero di ore di pattugliamento effettuate in rapporto al numero di ore di pattugliamento previste	100		365

VIVI002	Sanzioni amministrative	Codice della Strada/Regolamenti e Ordinanze	Cittadini e imprese	Numero di sanzioni elevate in rapporto al numero di sanzioni compilate correttamente	98		130
VIVI003	Accertamenti anagrafici	Ufficio anagrafe	Ufficio anagrafe	Numero di richieste pervenute in rapporto con gli accertamenti anagrafici effettuati	100		119
VIVI004	Ordinanze	D'ufficio	Utenti/Ente	Numero di richieste pervenute in rapporto con il numero delle ordinanze emesse	100		15
VIVI005	Determinazioni	D'ufficio	Utenti/Ente	Numero di determinazioni redatte correttamente in rapporto al numero di determinazioni adottate	95		65
VIVI006	Controllo edilizia e pubblici esercizi	L.R. 23/1985; T.U. D.P.R. 380/2001; L.R. 5/2006 e le altre normative di settore	Cittadini e imprese	Numero di controlli effettuati nell'anno in rapporto con il numero di controlli dell'anno precedente	100		25
VIVI007	Notifiche atti giudiziari e altre notifiche	Tribunale e Ente	Tribunale e Ente	Numero di richieste di notifica pervenute in rapporto con il numero di notifiche effettuate	100		250
VIVI008	Front-office	D'ufficio	Cittadini e imprese	Numero di richieste di informazioni da parte dell'utenza in rapporto con il numero di informazioni fornite	100		1460

VIVI009	Libretti venatori	L.R. 23/1998	Cittadini	Tempo previsto tra la richiesta e il rilascio del libretto venatorio, anche fuori orario di apertura al pubblico, in rapporto al tempo medio di rilascio (10 minuti)	100		75
VIVI010	Controllo sicurezza manifestazioni culturali e sportive e rappresentanza dell'ente	Ente	Cittadini	Numero manifestazioni culturali, sportive e di rappresentanza svolte in rapporto al numero di manifestazioni presidiate dal servizio	100		30

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	Finanziaria	RESPONSABILE:	Dott.ssa Lucia Giua
SERVIZIO:	Ragioneria	RESPONSABILE:	Dott.ssa Lucia Giua
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

D.ssa Veronica Rossi-Dr.Ferdinando Tusacciu-Rag. Mascia Filippo					
Via S. Antonio n°2					
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	
Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.	Pom.

Numeri telefonici:

079-6600024/ 6600028/ 6600025

Fax:

E-mail:

ragioneria@comune.calangianus.ot.it/
ragioneria7@comune.calangianus.ot.it

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

Il servizio svolge regolarmente le seguenti attività:ordinamento delle attività di gestione contabile e di controllo delle risorse economiche e finanziarie.

Economato:

Il servizio economato è un servizio di rilevante importanza per una corretta ed efficiente gestione di un Ente Pubblico. Il suo compito principale è quello di provvedere alla gestione delle piccole spese.

Provveditorato:

il servizio Provveditorato provvede all'espletamento delle procedure di acquisto di materiale di cancelleria e dei beni vari di consumo, sulla base delle esigenze manifestate dai vari servizi, nonché di mobili e macchine d'ufficio e di attrezzature informatiche occorrenti per l'intera struttura comunale.

Patrimonio:

Il servizio, gestisce la parte contabile dell'intero patrimonio comunale tramite la tenuta degli inventari dei beni mobili ed immobili con la conseguente estrazione dei dati necessari per la redazione dello stato patrimoniale ed il calcolo degli ammortamenti economici.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
FIRA001	Relazione previsionale e programmatica	D.Lgs. 267/2000	Ente/cittadini/ C. dei C.	Redazione relazione (SI/NO)	100		1
FIRA002	Bilancio di previsione	D.Lgs. 267/2000	Ente/cittadini/ C. dei C.	Redazione bilancio(SI/ NO)	100		1
FIRA003	Bilancio pluriennale	D.Lgs. 267/2000	Ente/cittadini/ C. dei C.	Redazione bilancio pluriennale (SI/NO)	100		1
FIRA004	P.E.G.	D.Lgs. 267/2000	Uffici comunali	Redazione relazione (SI/NO)	100		1

FIRA005	Variazioni di bilancio	D.Lgs. 267/2001	Ente/cittadini/ C. dei C.	Tempo previsto per l'adozione dell'atto (10 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra la nascita del bisogno e l'adozione dell'atto	100		3
FIRA006	Certificato al bilancio	D.Lgs. 267/2000	Ente/cittadini/ C. dei C.	Redazione certificato (SI/NO)	100		1
FIRA007	Conto Consuntivo	D.Lgs. 267/2000	Ente/cittadini/ C. dei C.	Redazione Conto (SI/NO)			1
FIRA008	Relazione al conto consuntivo	D.Lgs. 267/2000	Ente/cittadini/ C. dei C.	Redazione relazione (SI/NO)	100		1
FIRA009	Determine d'impegno	D'ufficio	Ente	Tempo previsto per l'adozione dell'atto (10 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra la nascita del bisogno e l'adozione dell'atto	100		37
FIRA010	Determine di liquidazione	Documento contabile	Fornitori	Tempo previsto per l'adozione dell'atto (6 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra l'arrivo del documento contabile all'ufficio e l'adozione dell'atto	100		115
FIRA011	Proposte Delibera di Giunta e Consiglio	D'ufficio	Giunta e Consiglio	Numero di proposte previste in rapporto con il numero di proposte presentate	100		19
FIRA012	Registrazione impegni	Uffici comunali	Uffici comunali	Numero di atti di impegno pervenuti in rapporto con il numero di atti di impegno registrati	100		1139

FIRA013	Liquidazioni	Uffici comunali	Fornitori	Numero di atti di liquidazione pervenuti in rapporto con il numero di liquidazioni effettuate	100		887
FIRA014	Accertamenti	Comunicazione altri enti/Ruoli/ecc. c/c postale c/c bancario	Ente	Numero di comunicazioni di erogazione in rapporto con il numero di accertamenti effettuati	100		61
FIRA015	Mandati	Atti di liquidazione/Contratti/Obblighi di legge/ecc.	Fornitori/Enti/ecc.	Tempo previsto per l'emissione del mandato (15 gg.) in rapporto con il tempo intercorrente e tra l'arrivo dell'atto di liquidazione e l'emissione del mandato	100		2585
FIRA016	Reversali	Comunicazione altri enti/Ruoli/ecc. c/c postale c/c bancario	Ente	Numero di reversali da emettere in rapporto con il numero di reversali effettivamente emesse	100		777
FIRA017	Registrazione fatture	Atti di liquidazione	Ente	Tempo previsto per la registrazione e della fattura (15 gg.) in rapporto con il tempo intercorrente e tra l'arrivo dell'atto di liquidazione e la registrazione e stessa	100		1736

FIRA018	Aggiornamento Inventario dei beni	Fattura per acquisto di beni durevoli	Ente	Tempo previsto per la registrazione e della fattura in inventario (15 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra l'arrivo della fattura e la registrazione e stessa	100		146
FIRA019	Registrazione buoni servizio Economato	fattura per acquisto di beni e servizi	Ente	Tempo previsto per la registrazione e della fattura (15 gg.) in rapporto con il tempo intercorrent e tra l'arrivo della fattura e la registrazione e del buono	100		407
FIRA020	Rendiconto Economato	D.Lgs. 267/2000	Ente/cittadini/ C. dei C.	Redazione Rendiconto (SI/NO)	100		1
FIRA021	Elaborazione e stampa cedolini paga (Stipendi Personale di ruolo- personale a tempo determinato - Cantieri Collaborazioni) Pratiche INPS, INAIL, IMPDAP,	CCNL	Dipendenti	Numero di giorni previsti dall'inizio del mese per l'elaborazione dei cedolini e l'invio in banca (22 gg.) in rapporto con i giorni effettivamente utilizzati	100		521

FIRA022	Pratiche Pensione	CCNL	Dipendenti INPDAP	Numero di giorni intercorrenti tra la definizione della pratica di pensionamento e la data di pensionamento in rapporto con il numero di giorni antecedenti la data di pensionamento (90 gg.)	100		2
FIRA023	PA04, ricongiunzioni e pratiche TFR personale personale a t.d.	Circolari INPDAP	INPDAP	Numero di elaborazioni previste in rapporto al numero di PA04 elaborati	100		15
FIRA024	Cud e certificazioni dei collaboratori occasionali	Legge 24 dicembre 2007, n° 244)	Dipendenti	Numero di elaborazioni previste in rapporto al numero di CUD stampati	100		87
FIRA025	770	Legge 24 dicembre 2007, n° 244)	Dipendenti	Numero di elaborazioni previste in rapporto al numero di 770 elaborati	100		73
FIRA026	Determinazione fondo incentivazione	CCNL	Dipendenti	Determinazione del fondo incentivante (SI/NO)	100		1
FIRA027	IVA	Dpr n. 633/197	Ministero dell'Interno	Dichiarazione e IVA annuale (SI/NO)	100		1
FIRA028	Indennità agli amministratori	D.Lgs. 267/2000	Amministratori	Numero di giorni previsti dall'inizio del mese per l'elaborazione dei compensi e l'invio in banca (22 gg.) in rapporto con i giorni effettivamente utilizzati	100		192

COMUNE DI CALANGIANUS
Provincia di Olbia-Tempio

SCHEDA RILEVAZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

AREA:	Finanziaria	RESPONSABILE:	Dott.ssa Lucia Giua
SERVIZIO:	Tributi	RESPONSABILE:	Dott.ssa Lucia Giua
CENTRO DI COSTO:		ANNO DI RIFERIMENTO:	2011

PERSONALE COINVOLTO:

Sede uffici

Orari di apertura al pubblico

Molinas Piera-Orecchioni Paolo					
Via S. Antonio n°2					
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina	Mattina
11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	11,00/ 13,00	
Pom .	Pom .	Pom .	Pom .	Pom .	Pom .

Numeri telefonici:

079-6600024/ 6600028

Fax:

E-m ail: ragioneria7@comune.calangianus.ot.it

P.E.C.:

CHE COSA FACCIAMO

Competenze Ufficio

Il servizio Tributi si occupa principalmente di attività a carattere esterno:

Ricevimento del pubblico ed assistenza al medesimo per la redazione della modulistica necessaria agli adempimenti previsti dalle normative in materia per informazioni, eventuali contestazioni, variazioni e/ o cessazioni, chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali inerenti ai tributi Comunali- Aggiornamento banca dati mediante caricamento ed eventuali rettifiche e/ o integrazioni alle dichiarazioni presentate dai contribuenti-Redazione dei provvedimenti di accertamento e conseguente gestione delle eventuali adesioni dei contribuenti;-Discarichi, rimborsi e contenzioso tributario connesso alla Tassa-Gestione dell'Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.)-Redazione ed emissione dei provvedimenti di accertamento in rettifica e/ o per omissione comminati ai contribuenti;-Eventuali annullamenti dei provvedimenti, discarichi rimborsi e contenzioso tributario connesso all'Imposta-Gestione Imposta pubblicità, variazioni e/ o.

PRODOTTI

Cod.	Descrizione	Fonte attivazione	Destinatario	Indicatore di qualità caratterizzante	Target (%)	Risultato raggiunto (%)	Qt. anno precedente
FITRI001	Ruolo TARSU	D.Lgs 507/1993	Cittadini	Somma dei cittadini messi a ruolo nell'anno precedente e delle variazioni pervenute entro i termini in rapporto con il totale dei cittadini iscritti a ruolo	100		3
FITRI002	Accertamenti ICI	D.Lgs 504/1992	Cittadini	Numero di controlli effettuati in rapporto con il numero totale di soggetti passivi	100		2183

FITRI003	Ruolo ICI coattivo	D.Lgs 504/1992	Cittadini	Numero contribuenti messi a ruolo in rapporto agli accertamen ti non pagati	100		1
FITRI004	Autorizzazioni Affissioni	D.Lgs 507/1993	Cittadini	Numero richieste pervenute in rapporto con le autorizzazio ni emesse	100		250
FITRI005	Ricorsi in Commissione Tributaria	art.12, comma 2 legge n.448/2001	Ente	Numero di controdeduz ioni presentate in commission e in rapporto con il numero di ricorsi presentati dai cittadini	100		8
FITRI006	Front-Office	Ente	Cittadini/imp rese	Numero di ore di apertura al pubblico in rapporto al numero di ore di servizio dell'ufficio	28		120

Definizione dell'identità dell'organizzazione

Dati salienti sul contesto territoriale

Il territorio del comune di Calangianus si estende su 126,35 Km², dove insiste una popolazione di 4.338 residenti² per una densità di 34,3 abitanti per Km². Sono presenti due scuole materne, una scuola elementare e la scuola media di I° grado. Le attività economiche presenti sul territorio sono sintetizzate dalla tabella che segue.

Attività industriali	Numerosità
Sughero	6

Artigiani	Numerosità
Sugherieri	50
Ferro- Legno - Alluminio	12
Artigianato artistico	4
Estrazione graniti	4
Barbieri e Parrucchieri	8
Movimento terra	4
Edilizia	10
Auto riparatori-gommisti	7
Elettricisti	5
Fotografi	2
Totale	106

Agricoltura	Numerosità
Allevamento	20
Viticoltura	5
Cantine	3
Agriturismo	1
Totale	29

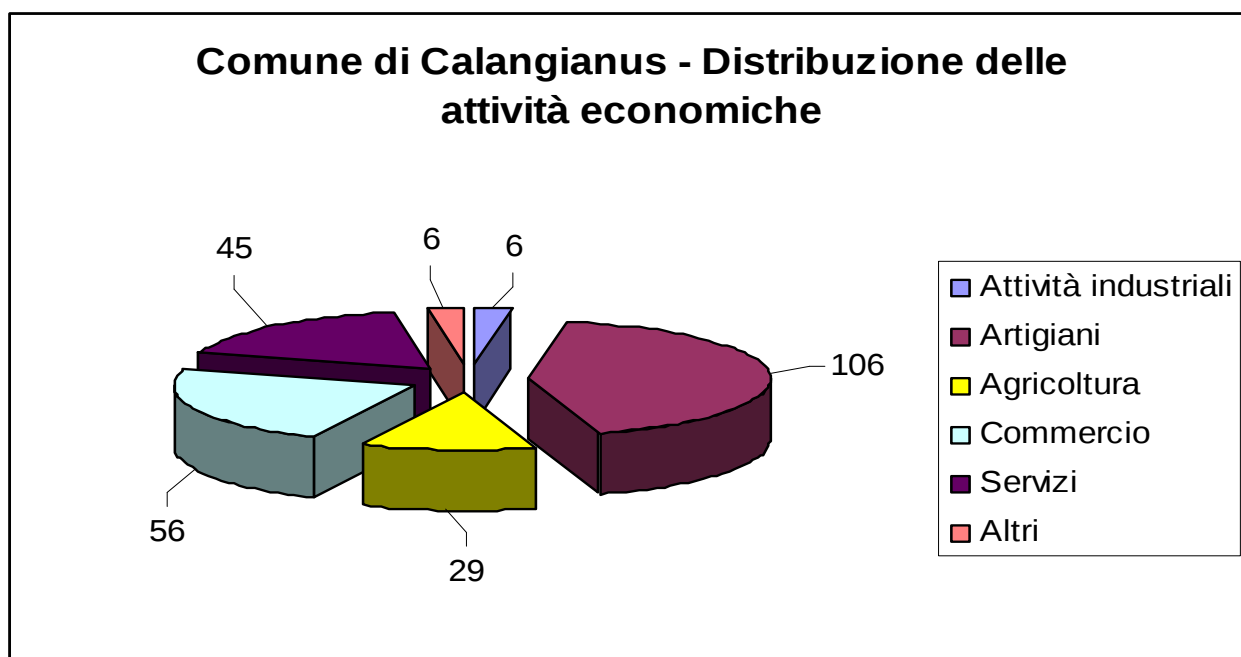
² Fonte Istat.

Commercio	Numerosità
Settore alimentare	12
Abbigliamento	3
Bar-Ristoranti	16
Arredamento	3
Orefici	2
Attrezzature ufficio e casalinghi	3
Materiali edili-ferramenta-agricoltura	4
Articoli caccia e pesca	1
Farmacie	1
Ottica	2
Elettronica	2
Vendita auto	3
Tabacchi	3
Galleria d'arte	1
Totale	56

Servizi	Numerosità
Banche e Assicurazioni	7
Studi tecnici , commerciali, legali	25
Studi medici e sanitari	11
Stazioni carburante- gas	2
Totale	45

	Numerosità
Altri	6

Fonte comunale.

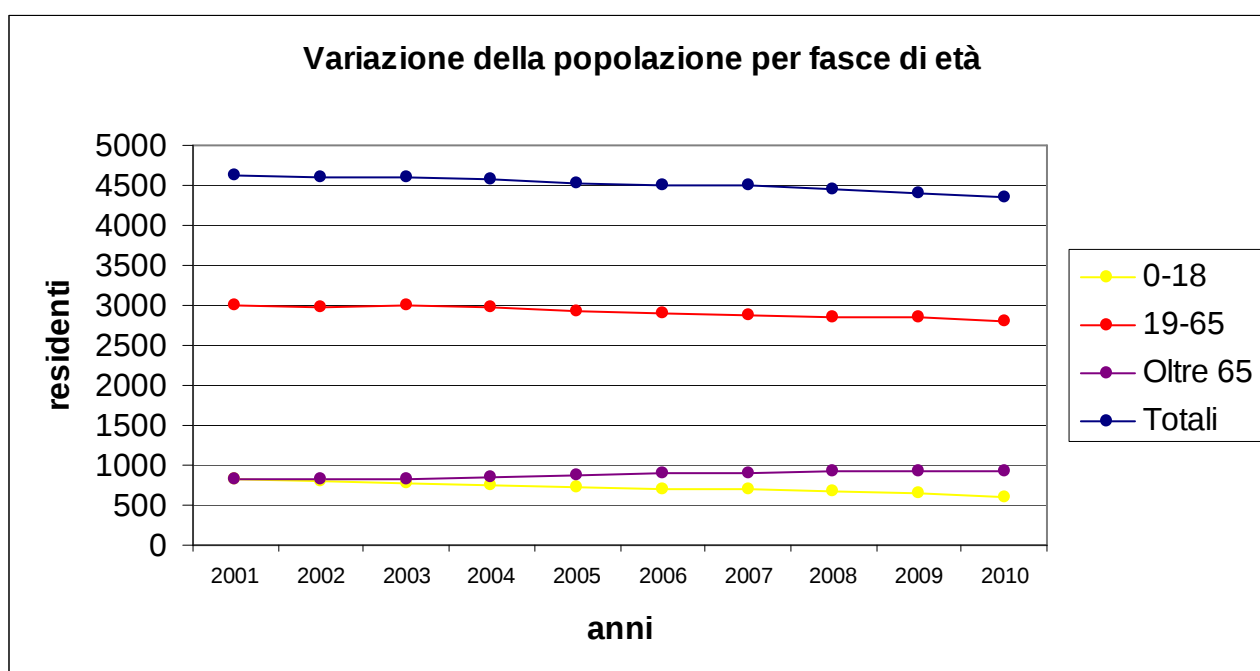


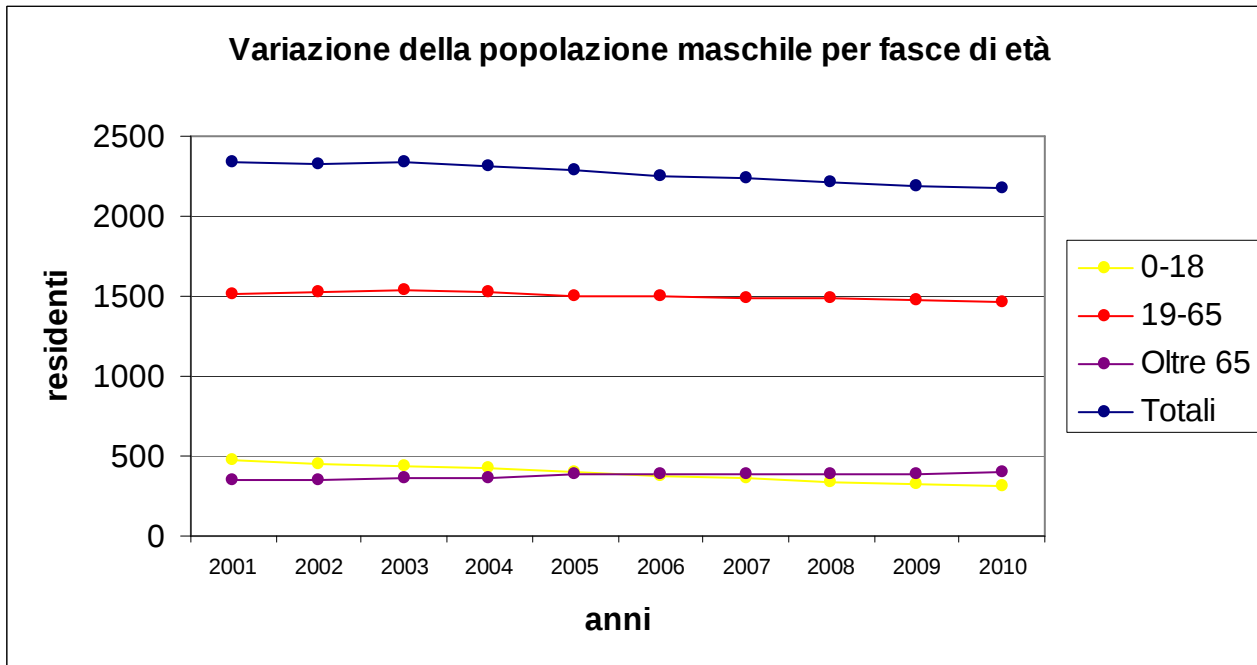
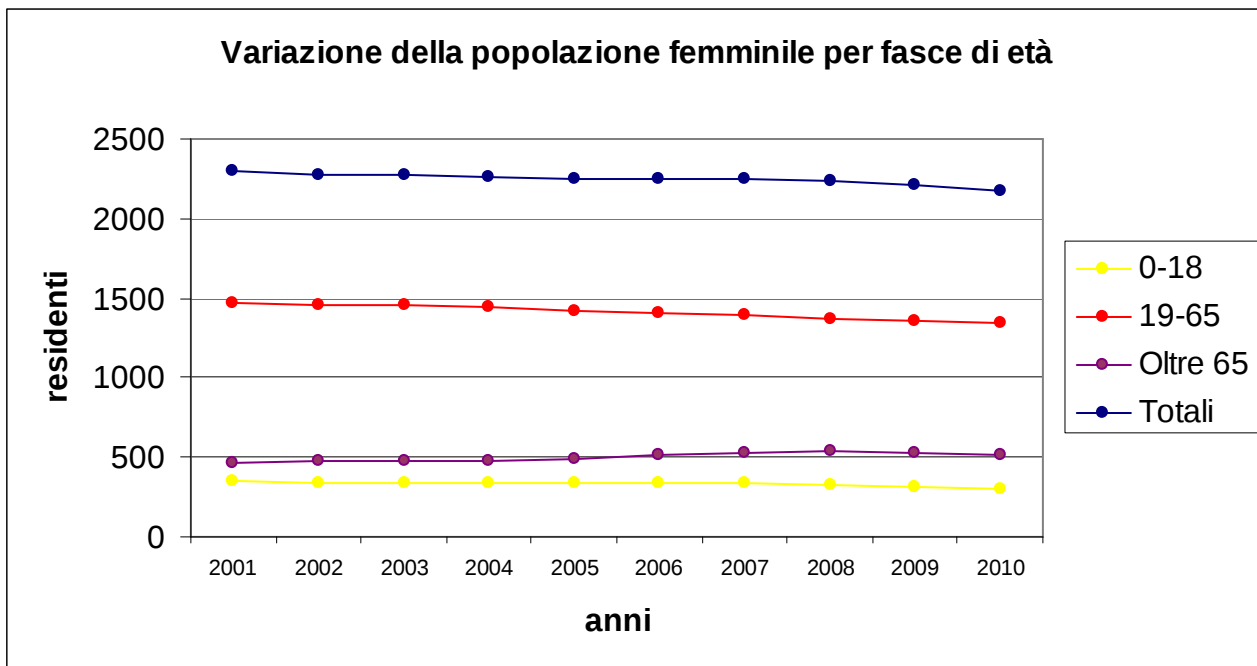
Il territorio del comune di Calangianus è contraddistinto da ampie zone boschive sia collinari che montane. Nei boschi sono presenti in modo consistente le querce da sughero che, attraverso l'estrazione periodica della corteccia, hanno permesso la nascita di industrie e imprese artigiane per lavorazione e il commercio dei prodotti da essa derivati. Altra risorsa naturale tipica del territorio è quella dell'estrazione e della lavorazione del granito. Negli ultimi anni il settore del granito ha subito una crisi devastante tanto da essere ridotto a attività economica residuale. Il commercio dei prodotti in sughero è anch'esso attraversato da problemi commerciali legati al processo di globalizzazione dei mercati.

Sul territorio comunale si sono sviluppate anche le attività agricole connesse alla presenza di piccole aziende di coltivazione di prodotti agricoli e vitivinicoli, allevamento e produzione di alimenti.

Sono ancora poco valorizzate, anche se qualitativamente molto pregiate, le risorse naturali (Monte Limbara) e archeologiche.

La situazione demografica del comune è rilevabile dall'andamento dei dati relativi alla popolazione residente. I grafici che seguono si riferiscono all'analisi diacronica degli anni tra il 2001 e il 2010 rilevati al 31 dicembre di ogni anno. Si può notare, oltre alla costante diminuzione dei residenti, la forbice tra la presenza di giovani fino a 18 anni e quella delle persone con più di 65 anni; anche se non calcolato si desume un indice di vecchiaia in consistente aumento soprattutto nelle donne.³

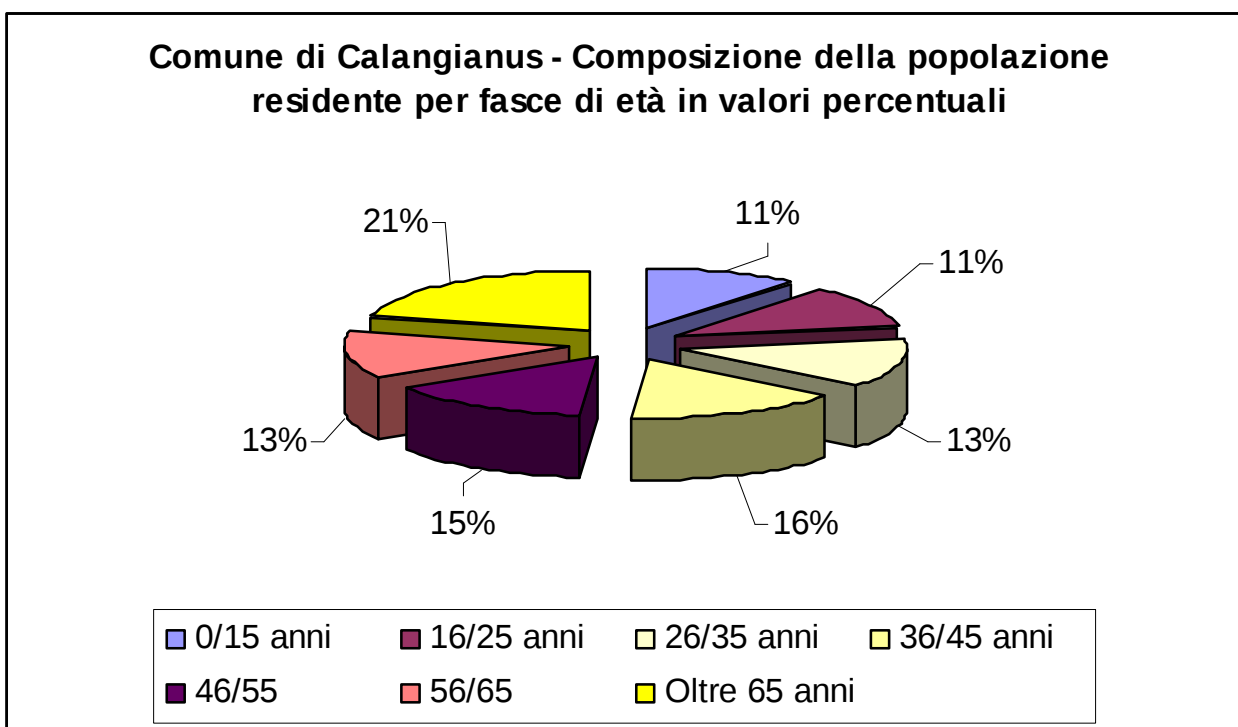




Il grafico seguente mostra una suddivisione della popolazione per fasce di età. Anche se le fasce estreme non sono omogenee, si evidenzia la consistenza della popolazione non attiva.⁴

³ Fonte Istat.

⁴ Fonte Istat.



Nell'allegato B del Piano, al quale si rimanda, sono evidenziati ulteriori dati socio-economici del territorio comunale.

Mandato istituzionale e missione

Il mandato istituzionale dell'ente è legato e deriva direttamente dal programma elettorale con il quale l'amministrazione ha ricevuto il consenso dei cittadini. E' fondamentale, quindi, che la "visione" dell'amministrazione sulle politiche da adottare negli anni di esecuzione del mandato si accordi con le risorse disponibili. La "missione" si attua costruendo in modo partecipato le linee strategiche che derivano dal dialogo tra amministrazione, cittadini e portatori di interesse che, nell'attivazione di un ciclo di interscambio pianificato, possono condurre alla realizzazione del mandato elettivo.

La complessità dell'attuazione della strategia amministrativa può essere semplificata ricorrendo alla scomposizione del mandato e della visione in strategie generali e in obiettivi specifici, che permettono una scelta mirata delle azioni da attuare, e in un loro monitoraggio.

L'albero della *performance* è la costruzione di questo percorso.

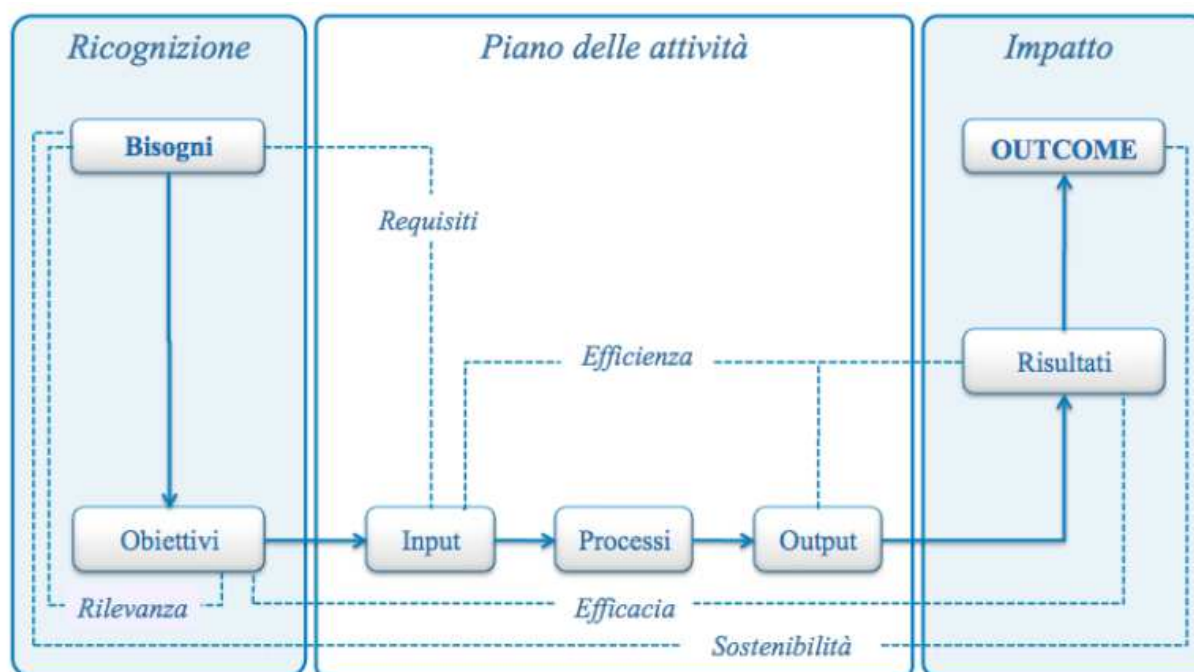
Albero della performance

Per una migliore lettura e comprensione di cosa il legislatore abbia inteso con il termine di *performance*, è necessario che i termini tecnici utilizzati per il suo sviluppo siano compresi e condivisi da tutti. La CiVIT – *Commissione per la Valutazione la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche* ha impartito delle direttive sul processo di costruzione del Piano della *performance* e ha dato delle definizioni dei termini in modo permettere una costruzione condivisa dei concetti che ai termini si riferiscono. Infatti i termini che si utilizzano evocano i concetti presenti nella mente, concetti che le persone costruiscono attraverso l'esperienza. La condivisione delle esperienze e dei termini permette la costruzione sociale del significato che ai termini è associato.

La CiVIT ha pubblicato un glossario dei termini utilizzati che si allega alla presente in appendice.

Per quanto riguarda il Piano si fa presente che per un comune di poco più di quattromila abitanti, si è optato per una semplificazione della struttura che ne permetta una gestione possibile da parte della cittadinanza e della struttura comunale.

Il modello definito dalla CiVIT è descritto dal seguente schema.



Da quanto emerso dal programma elettorale, dalla missione che l'amministrazione si è data e da quanto rilevato dall'ascolto degli *stakeholder*, sono state definite le linee strategiche generali del Piano.

Le linee strategiche individuano gli assi sui quali orientare l'azione amministrativa; sono le linee guida del processo di costruzione di tutto il sistema di monitoraggio dell'amministrazione comunale. Le linee individuate sono sei e sono elencate nella tabella che segue.

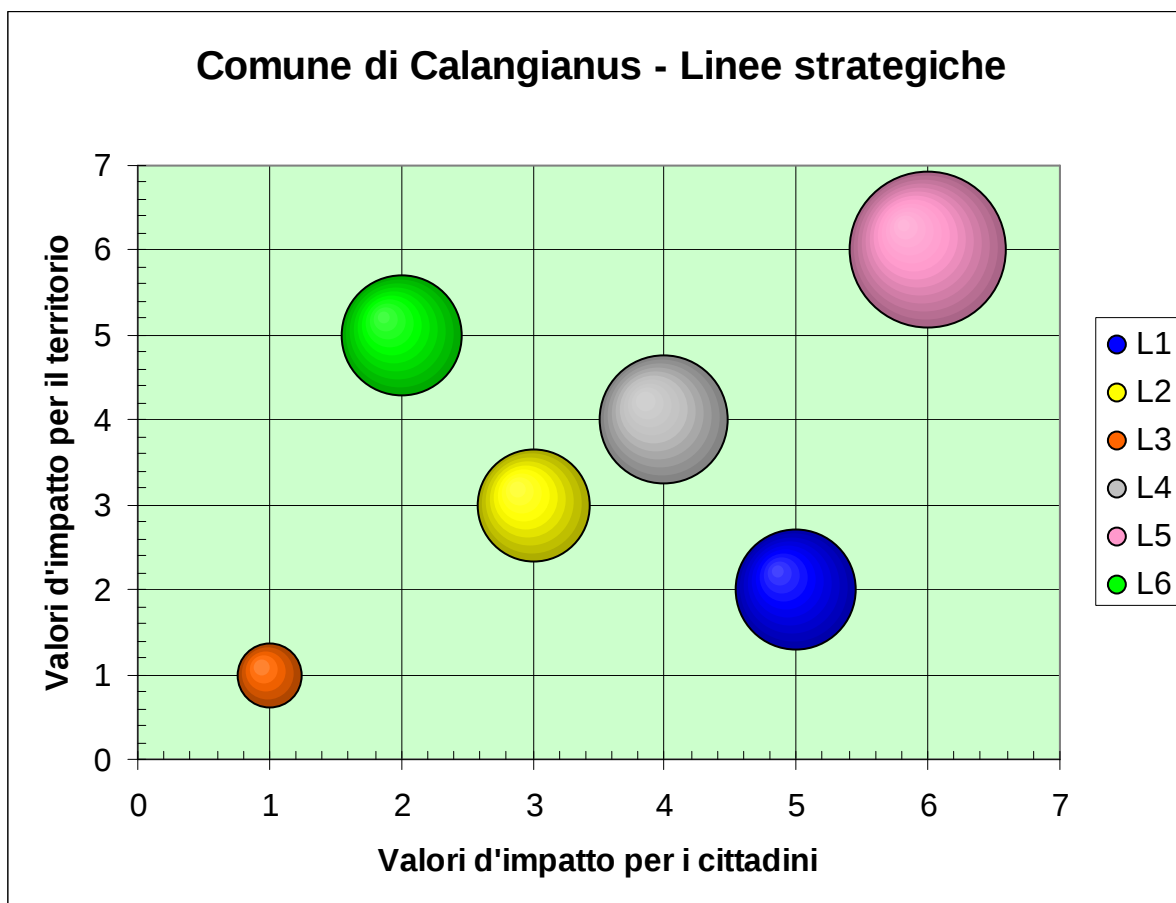
Cod.	Spot	Linea strategica
L1	Calangianus informa	Sistema informativo per i cittadini
L2	Calangianus investe	Incremento del sistema logistico e del patrimonio ambientale
L3	Calangianus accoglie	Riorganizzazione orari per i cittadini della Giunta e degli uffici
L4	Calangianus costruisce	Azioni di incentivazione dell'edilizia pubblica e privata
L5	Calangianus per il lavoro	Azioni di promozione delle imprese
L6	Calangianus verde	Azioni di promozione ambientale

Ogni linea strategica si caratterizza per la definizione di azioni strategiche che serviranno a formulare gli obiettivi operativi che l'azione dovrà perseguire e che saranno oggetto di monitoraggio interno e verifica dell'impatto esterno. Per ogni azione così definita si costruisce una scheda di obiettivo operativo sulla quale si descrivono e si rilevano gli indicatori necessari a valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi stessi. In considerazione del fatto che spesso l'obiettivo ha un significato così ampio da non potersi racchiudere semplicemente in una valutazione dicotomica (si/no) sul grado del suo raggiungimento, si utilizzano più indicatori parziali che possono costituire poi un quadro generale più completo e ricco di informazioni.

Per le linee strategiche individuate, l'amministrazione ha espresso una valutazione sul valore che ritiene abbiano per il territorio e per i cittadini. L'amministrazione ha espresso un parere con l'attribuzione del grado di priorità relativa, per ogni linea strategica, rispetto ai due assi indicati. Il risultato ottenuto è sintetizzato dalla seguente tabella.

	Cittadino	Territorio	Dimensione
L1	5	2	7
L2	3	3	6
L3	1	1	2
L4	4	4	8
L5	6	6	12
L6	2	5	7

Incrociando i dati così ottenuti si può evincere quale siano la priorità e l'importanza che ogni linea strategica ha nella scelta degli obiettivi operativi che saranno costruiti. Il grafico seguente mette in evidenza i risultati raggiunti e fornisce una prima chiave di lettura delle scelte amministrative.



Sulle linee strategiche è stata svolta una *swot analysis* per stabilire le azioni propedeutiche alla costruzione degli obiettivi strategici. La *swot analysis* consiste nella valutazione dei punti di forza e di debolezza delle strategie, delle minacce e opportunità che si frappongono alla loro realizzazione e alla definizione delle azioni che minimizzino i rischi e aumentino le possibilità di successo.

Di seguito vengono inserite le schede relative alle linee strategiche dell'amministrazione.

SWOT ANALYSIS PROGETTUALE			
Forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), opportunità (Opportunities) e minacce (Threats)			
L1		Calangianus informa	
Analisi interna			
		PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Analisi esterna	OPPORTUNITA'	POSSIBILITA' DI UTILIZZARE LE OTTIME COMPETENZE PRESENTI E IL SENSO DI COLLABORAZIONE TRA UFFICI	E' NECESSARIO MIGLIORARE L'EFFICIENZA PER FARE FRONTE ALLA SCARSITA' DI RISORSE UMANE
	MINACCE	E' NECESSARIO MIGLIORARE L'EFFICIENZA PER FARE FRONTE AL PATTO DI STABILITA' E ALLA SCARSITA' DI RISORSE ECONOMICHE	

SWOT ANALYSIS PROGETTUALE			
Forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), opportunità (Opportunities) e minacce (Threats)			
L2		Calangianus investe	
Analisi interna			
		PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Analisi esterna	OPPORTUNITA'	POSSIBILITA' DI CREARE SINERGIE TRA AMMINISTRAZIONE, IMPRENDITORI LOCALI E ASSOCIAZIONI	
	MINACCE	E' NECESSARIO COSTRUIRE RELAZIONI PIU' COLLABORATIVE TRA APPARATO BUROCRATICO REGIONALE E COMUNALE. E' NECESSARIO PROMUOVERE MAGGIORMENTE IL SENSO DEL PERSEGUIMENTO DI UN FINE COMUNE TRA GLI IMPRENDITORI	

SWOT ANALYSIS PROGETTUALE			
Forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), opportunità (Opportunities) e minacce (Threats)			
L3		Calangianus accoglie	
Analisi interna			
		PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Analisi esterna	OPPORTUNITA'	E' NECESSARIO UN CIONVOLGIMENTO DIRETTO DI TUTTA LA GIUNTA CHE PUO' CONTARE SUL FORTE SUPPORTO DEGLI UFFICI E DI SUFICIENTI RISORSE ECONOMICHE. E' NECESSARIO UTILIZZARE LA DISPONIBILITA' ESPRESSA DALLE ASSOCIAZIONI	E' NECESSARIO MIGLIORARE L'EFFICIENZA PER FARE FRONTE ALLA SCARSITA' DI RISORSE UMANE E ALLA SCARSA COMUNICAZIONE CON ENTI ESTERNI
	MINACCE	E' NECESSARIO MIGLIORARE LA COLLABORAZIONE CON ENTI ESTERNI ATTRAVERSO LA COSTRUZIONE DI RETI SOCIALI	

SWOT ANALYSIS PROGETTUALE			
Forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), opportunità (Opportunities) e minacce (Threats)			
L4		Calangianus costruisce	
Analisi interna			
		PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Analisi esterna	OPPORTUNITA'	E' NECESSARIO UTILIZZARE I FORTI RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON LA REGIONE SARDEGNA E LA COESIONE TRA I COMPONENTI DELLA GIUNTA COMUNALE TUTTI PARTICOLARMENTE SENSIBILI SULLA LINEA STRATEGICA	E' NECESSARIO MIGLIORARE L'EFFICIENZA PER FARE FRONTE ALLA SCARSITA' DI RISORSE UMANE E ALLA COMPLESSITA' BUROCRATICA
	MINACCE	BISOGNA MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI E LE IMPRESE PER SUPERARE LA DIFFICOLTA' NEGLI ADEMPIMENTI BUROCRATICI	

SWOT ANALYSIS PROGETTUALE			
Forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), opportunità (Opportunities) e minacce (Threats)			
L5		Calangianus per il lavoro	
Analisi interna			
		PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Analisi esterna	OPPORTUNITA'	UTILIZZARE FORTEMENTE LA COESIONE DELLA GIUNTA E IL SOLODO RAPPORTO CON GLI IMPRENDITORI	E' NECESSARIO MIGLIORARE L'EFFICIENZA DATA LA SCARSITA' DI RISORSE ECONOMICHE DISPONIBILI E CERCARE, ATTRAVERSO LA COSTRUZIONE DI RETI PIU' SOLIDE CON ALTRI ENTI, DI RECUPERARE ULTERIORI RISORSE
	MINACCE	E' NECESSARIO SVILUPPARE INTERVENTI DI INFORMAZIONE PER GLI IMPRENDITORI FINALIZZATI ALL'ATTENUAZIONE DELLA CONFLITTUALITA' DI CATEGORIA. E' INDISPENSABILE L'ATTIVAZIONE NUOVI CANALI DI COMUNICAZIONE CON PROVINCIA E REGIONE COSTRUIRE LE SINERGIE NECESSARIE	

SWOT ANALYSIS PROGETTUALE			
Forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), opportunità (Opportunities) e minacce (Threats)			
L6		Calangianus verde	
Analisi interna			
		PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Analisi esterna	OPPORTUNITA'	UTILIZZARE LE CAPACITA' DI LAVORARE IN GRUPPO SVILUPPATA NELLA STRUTTURA AMMINISTRATIVA, LE FORTI COMPETENZE ACQUISITE DALLE STRUTTURE INTERNE E LA PROPENSIONE ALLA CRAZIONE DI SINERGIE (RAPPORTI CON DIREZIONE REGIONALE FORESTE, COMUNITA' MONTANA, ARST E PROPRIETARI DEI TERRENI INTERESSATI)	E' NECESSARIO MIGLIORARE L'EFFICIENZA DATA LA SCARSITA' DI RISORSE ECONOMICHE DISPONIBILI
	MINACCE	E' NECESSARIO SVILUPPARE INTERVENTI DI INFORMAZIONE PER I PROPRIETARI DEI TERRENI FINALIZZATI ALL'ATTENUAZIONE DELLA CONFLITTUALITA'	

Dalle linee strategiche sono derivate le azioni strategiche per il mandato amministrativo che vengono riassunte nello schema che segue e che rappresenta l'albero delle *performance* del comune di Calangianus sul quale sono costruiti gli obiettivi operativi.

L'albero delle performance rappresenta, quindi, l'anello di congiunzione tra quanto immaginato dagli amministratori e l'attivazione delle azioni che cercano di realizzare la visione dell'ente. L'albero è la descrizione sintetica dello sviluppo di questo processo che dovrà essere continuamente verificato in relazione al mutamento sociale e economico del territorio, ai bisogni dei cittadini e del mondo produttivo, al mutamento della struttura organizzativa e delle risorse disponibili.

L1	Calangianus informa	Sistema informativo per i cittadini	A1	Definizione, pubblicizzazione e rispetto di orari certi in cui il Sindaco e la Giunta comunale sono a disposizione per incontrare cittadini e imprese presso gli uffici comunali
		L'amministrazione intende sviluppare la comunicazione attraverso la presenza costante e regolare, in orari certi, degli amministratori per l'incontro con i cittadini e le imprese presso la sede comunale. L'amministrazione intende aumentare la trasparenza dell'azione amministrativa attraverso l'attivazione multicanale dell'accesso alle informazioni da parte dei cittadini e delle imprese.	A2	Attivazione sul portale comunale di appositi spazi informativi sulla realizzazione del programma dell'amministrazione e sull'attuazione della trasparenza dell'azione amministrativa
			A3	Pubblicazione sull'attuazione del programma sulla rivista "Oggi e Ieri"
			A4	Attivazione video informativo per i cittadini all'ingresso del comune
L2	Calangianus investe	Incremento del sistema logistico e del patrimonio ambientale	A1	Potenziamento sede logistica stazione dei Carabinieri
		L'amministrazione intende sviluppare il sistema logistico del comune attraverso il potenziamento e l'utilizzo di strutture finalizzate al miglioramento dei servizi erogati l'apertura di nuovi locali di aggregazione e diffusione culturale	A2	Nuova sede del Vigili Urbani
			A3	Apertura museo del sughero
			A4	Apertura del Centro Ricreativo Culturale
			A5	Completamento e apertura padiglione fieristico
			A6	Miglioramento edilizia scolastica
L3	Calangianus accoglie	Miglioramento della qualità della vita	A1	Attivazione servizio di assistenza pedagogica per le famiglie
		L'amministrazione intende rispondere in modo deciso all'aumento del disagio sociale attraverso l'istituzione e il miglioramento dei servizi per le famiglie in difficoltà. L'amministrazione intende dare sviluppo alle associazioni turistico-culturali per il miglioramento della qualità della vita delle persone. Inoltre l'amministrazione intende potenziare le strutture necessarie a migliorare la sicurezza dei cittadini	A2	Sostegno alle associazioni turistico-culturali giovanili
			A3	Attivazione della vigilanza notturna
			A4	Attivazione del servizio di trasporto sociale
L4	Calangianus costruisce	Rilancio dello sviluppo dell'attività edilizia pubblica e privata	A1	Sviluppo del piano di edilizia sociale
		L'amministrazione intende rilanciare il settore dell'edilizia privata e dei lavori pubblici attraverso un significativo miglioramento dell'efficienza e dell'organizzazione dell'area tecnica del comune	A2	Riorganizzazione lottizzazioni
			A3	Completamento pianta organica ufficio tecnico comunale
			A4	Miglioramento e velocizzazione del completamento delle pratiche edilizie
			A5	Apertura bisettimanale del polo catastale
L5	Calangianus per il lavoro	Sostegno e internazionalizzazione del mercato	A1	Attivazione comitato di crisi per il sostegno alle imprese
		In considerazione della grave crisi economico-finanziaria e del lavoro presente sul territorio, l'amministrazione intende sviluppare la promozione delle risorse presenti sul territorio attraverso la creazione di reti informative e di marketing territoriale in modo da agevolare lo sviluppo di impresa e del mercato del lavoro	A2	Adesione rete internazionale "RETECORK"
			A3	Attivazione reti interistituzionali per il commercio estero
			A4	Azione di marketing per apertura nuovi mercati
L6	Calangianus verde	Incremento e miglioramento dell'utilizzo dell'ambiente	A1	Progetto di utilizzazione terreni "ex Ferrovie della Sardegna"
		In considerazione del pregio dell'ambiente naturale presente sul territorio comunale, l'amministrazione intende valorizzare le risorse naturali e archeologiche in modo da incentivare il turismo. Inoltre vuole migliorare il sistema di regolamentazione e controllo degli animali d'affezione	A2	Progetto di utilizzazione terreni sul monte Limbara
			A3	Regolamentazione e controllo animali d'affezione

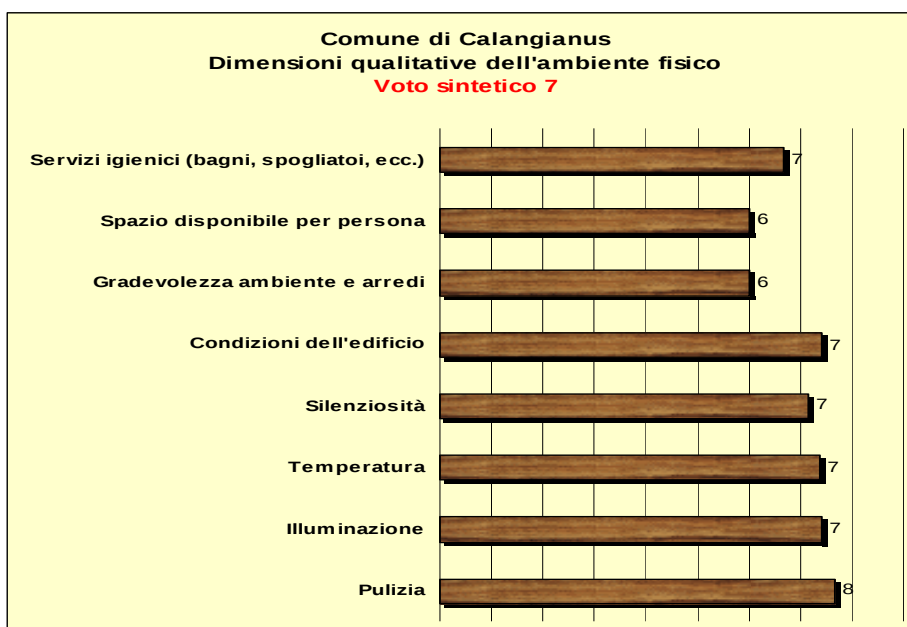
Analisi del contesto

Contesto interno

Per contesto interno si intende l'analisi delle condizioni interne all'organizzazione comunale sulla base di alcuni parametri spesso utilizzati per tali rilevazioni. E' evidente che raccogliere le opinioni dei dipendenti su tali parametri è importante per la programmazione di azioni di miglioramento. Si possono rilevare criticità che, se non adeguatamente affrontate, diminuiscono la capacità lavorativa dell'organizzazione. I dipendenti sono una risorsa preziosa per l'ente che deve prestare attenzione ai segnali di disagio che possono pervenire; non tanto alle generiche lamentele formulate nelle brevi interlocuzioni tra il personale, quanto alle segnalazioni circostanziate e puntuali su problemi reali.

Per dotare l'ente di uno strumento di indagine che consenta l'adozione di azioni di miglioramento del benessere organizzativo e, quindi, delle *performance* del personale dipendente, l'amministrazione ha deciso di utilizzare un questionario di rilevazione. Il questionario è stato modificato per adattarlo al contesto da rilevare. Il questionario è stato diviso in due parti per preservare l'anonimato dei rispondenti, vista la piccola dimensione dell'ente; una parte contenente variabili personali e un'altra contenete variabili sulle opinioni rilevate su una scala da uno a dieci.

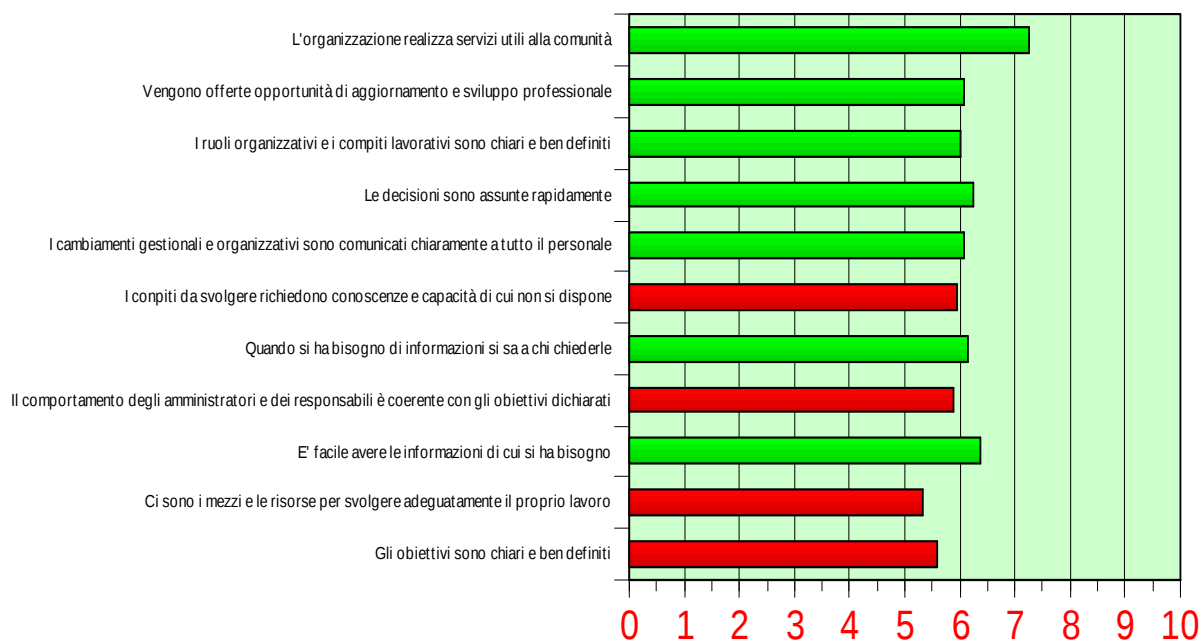
In allegato si riporta il questionario utilizzato. Di seguito si evidenziano i risultati ottenuti a livello di analisi descrittiva. Non si è proceduto, in prima applicazione, all'analisi bivariata tra le proprietà rilevate in attesa di una taratura del questionario che avverrà negli anni successivi.



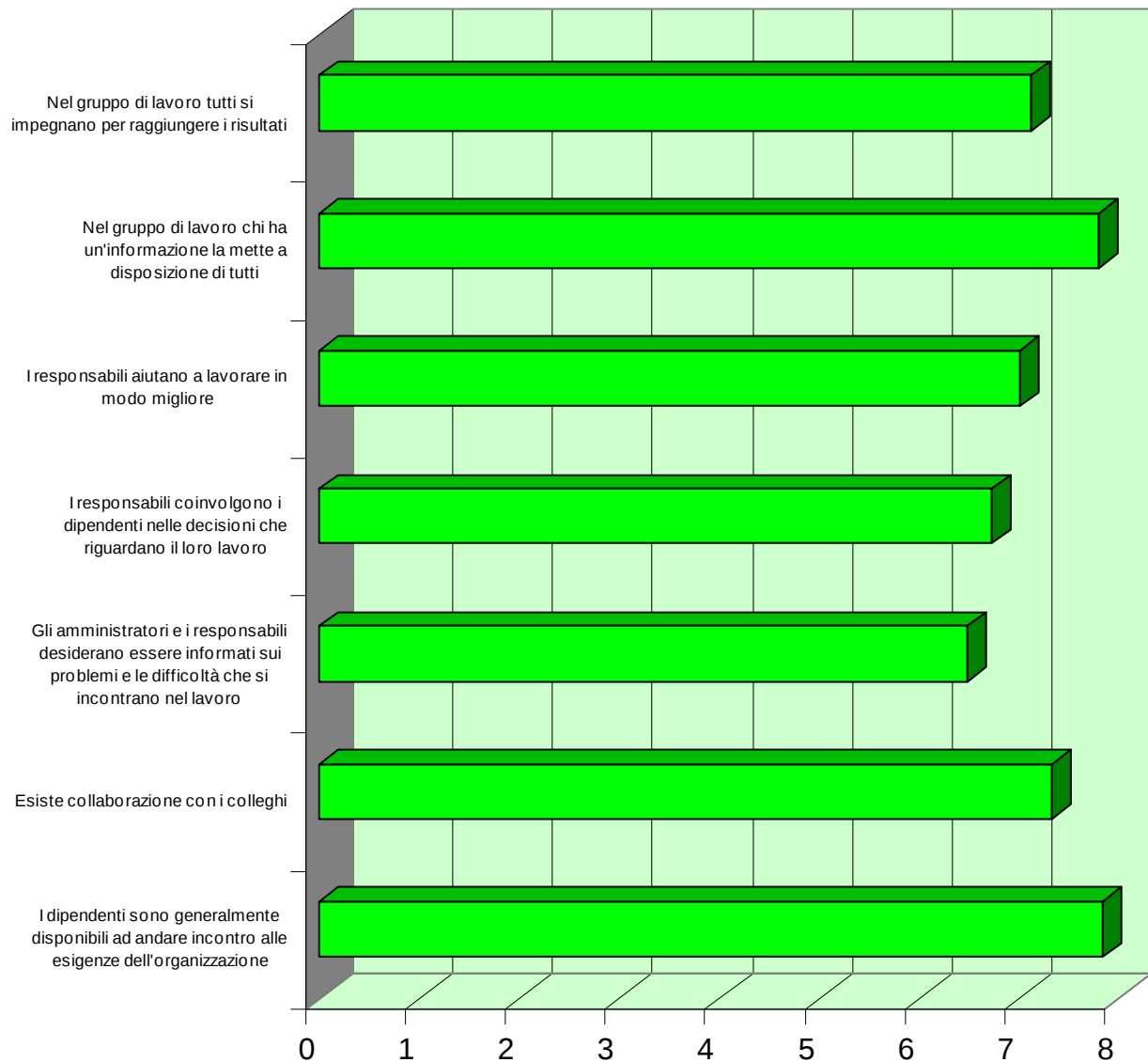
Comune di Calangianus

Dimensioni qualitative funzionali dell'organizzazione

Voto sintetico 6

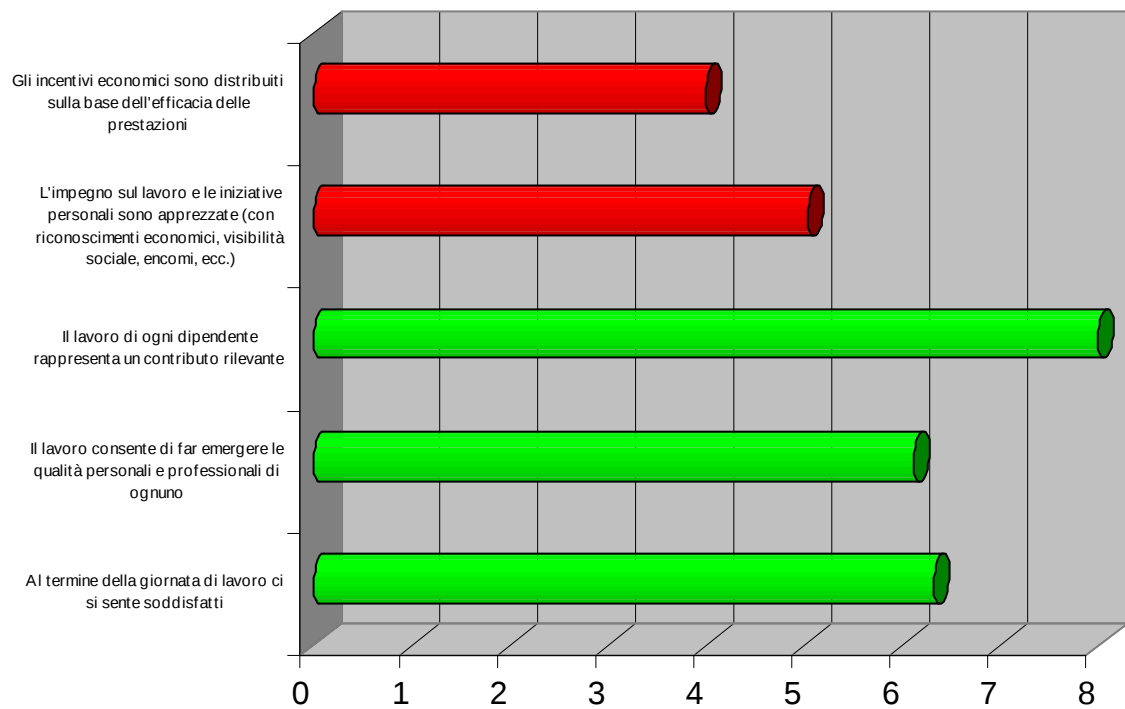


Comune di Calangianus
Dimensioni qualitative sulla capacità di lavoro di
squadra dell'organizzazione
Voto sintetico 7

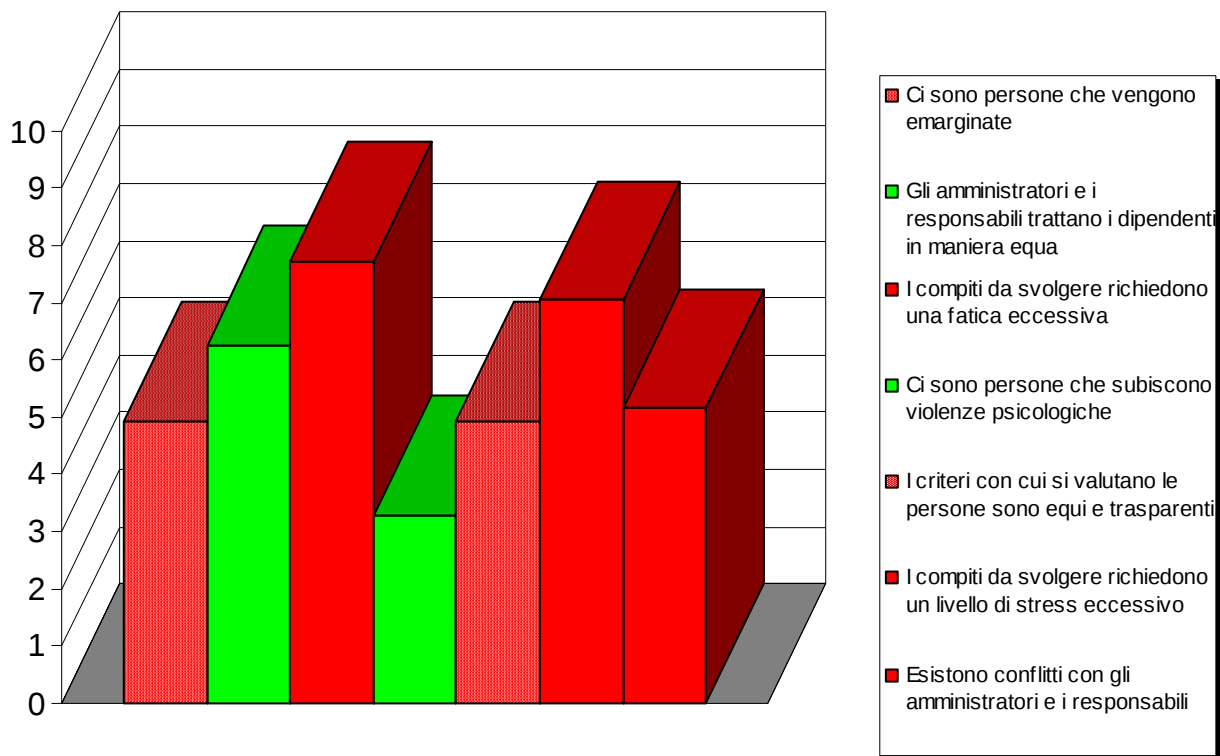


Comune di Calangianus
Dimensioni qualitative sulla capacita di
gratificazione dell'organizzazione

Voto sintetico 6



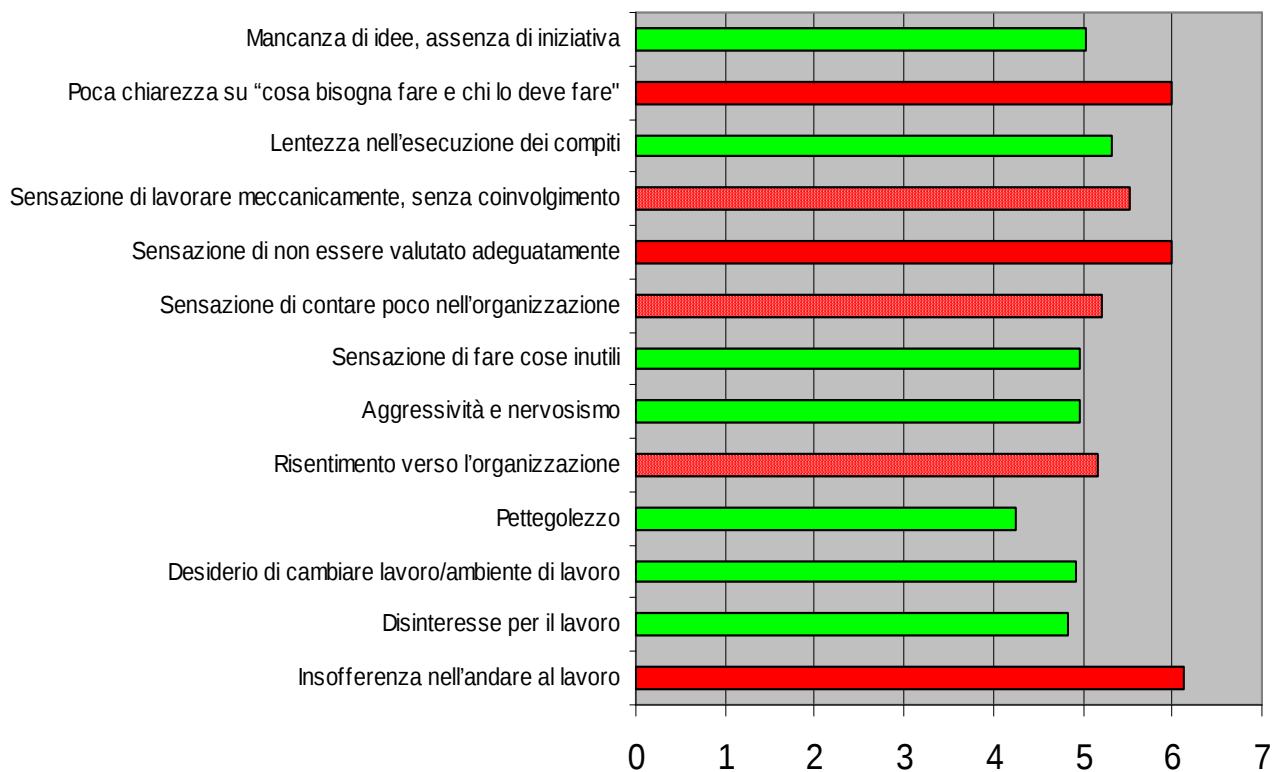
Comune di Calangianus
Dimensioni qualitative sul benessere individuale
dell'organizzazione - Voto sintetico 6



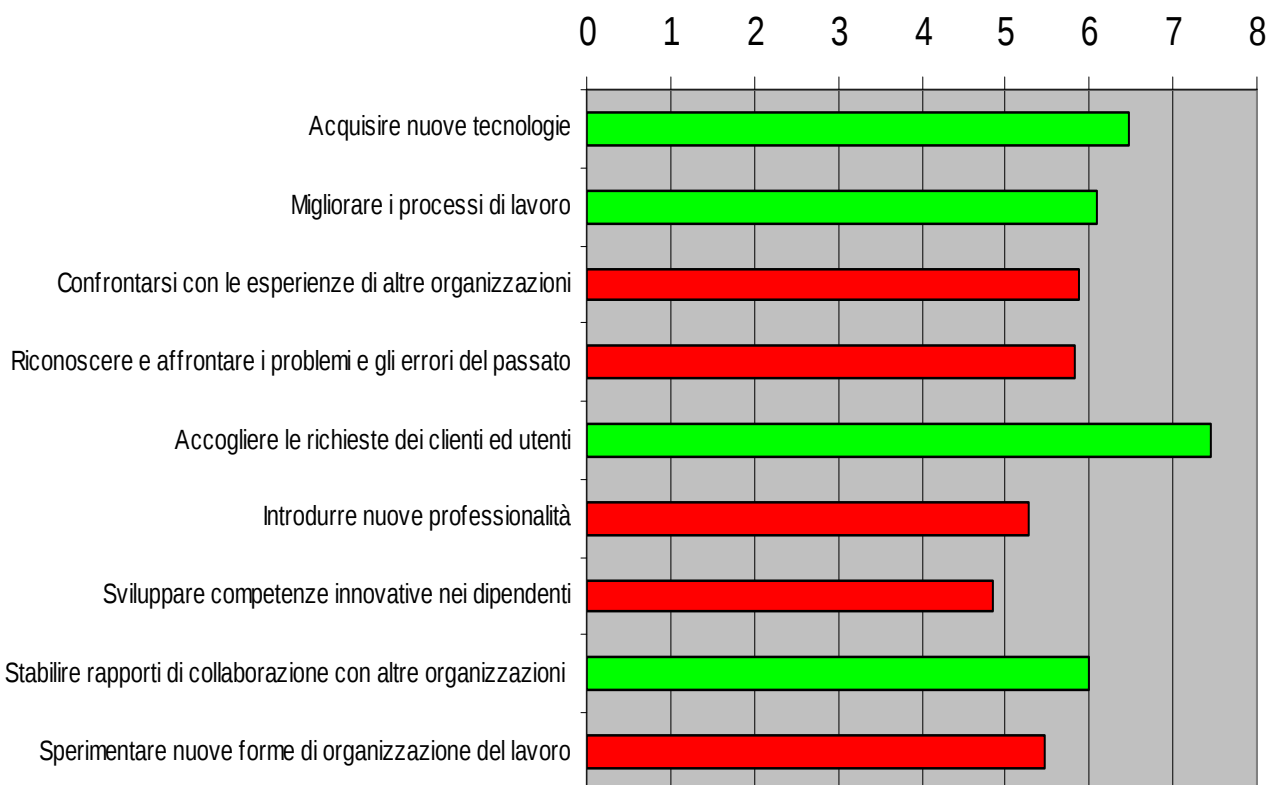
Comune di Calangianus
Dimensioni qualitative sulla autostima dell'organizzazione
Voto sintetico 6



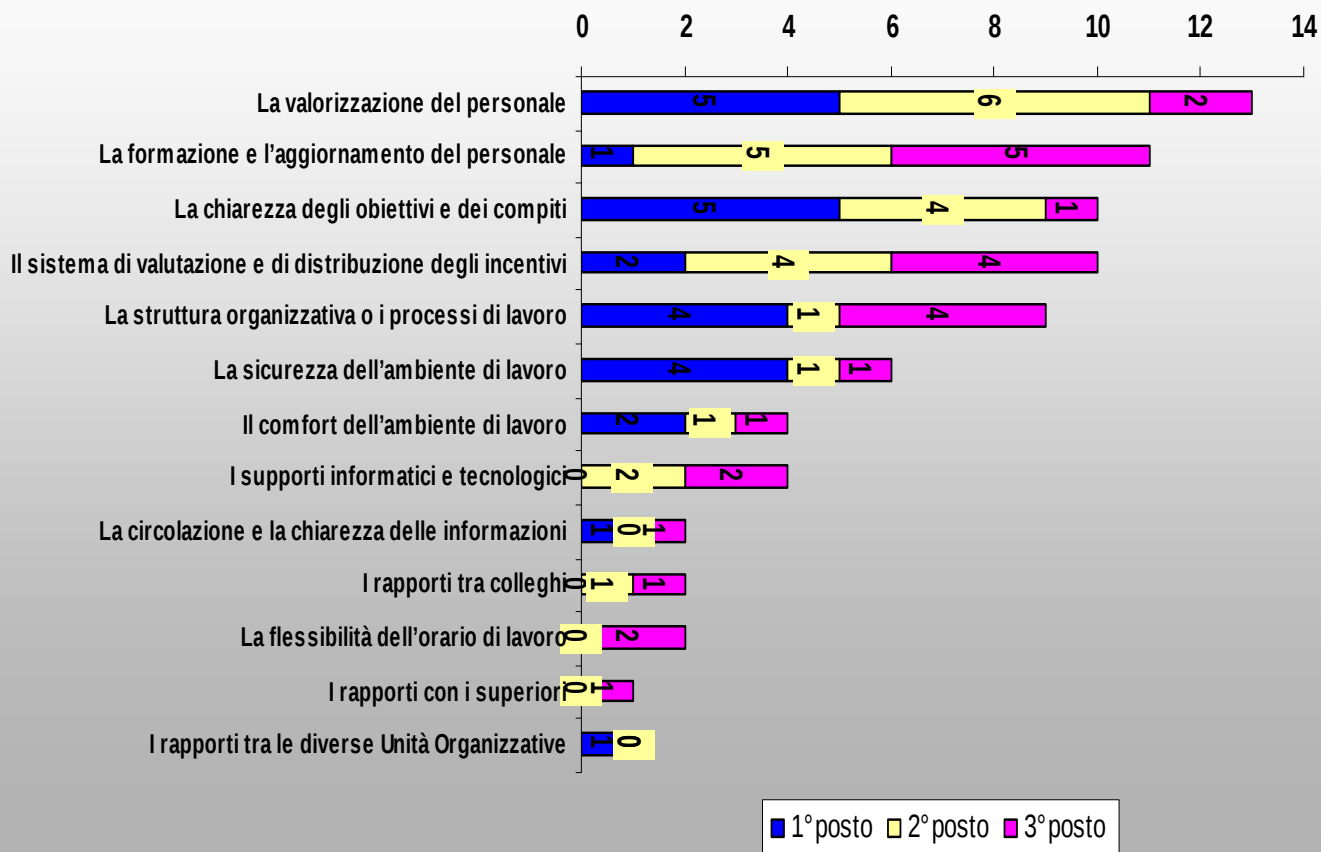
Comune di Calangianus
Dimensioni qualitative sulla frustrazione dell'organizzazione
Voto sintetico 5

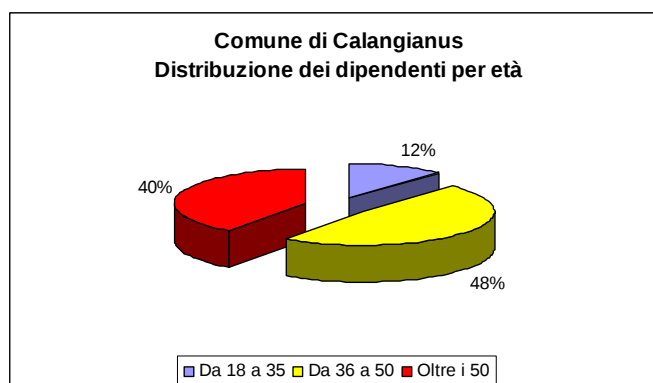
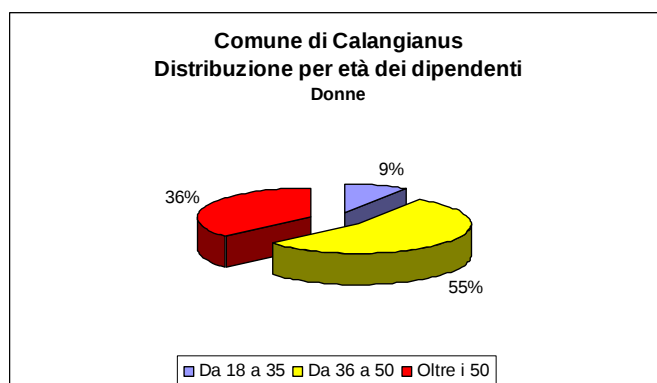
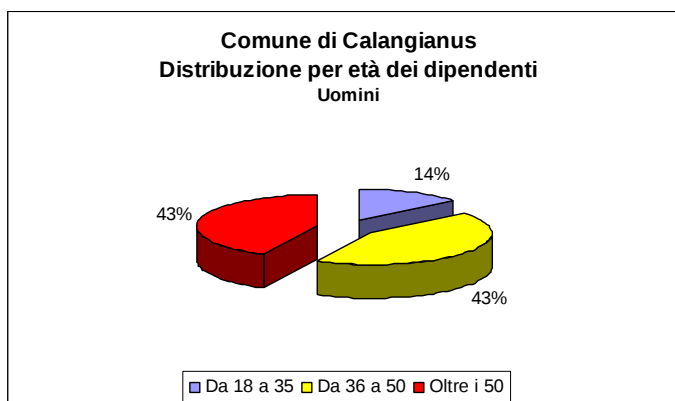
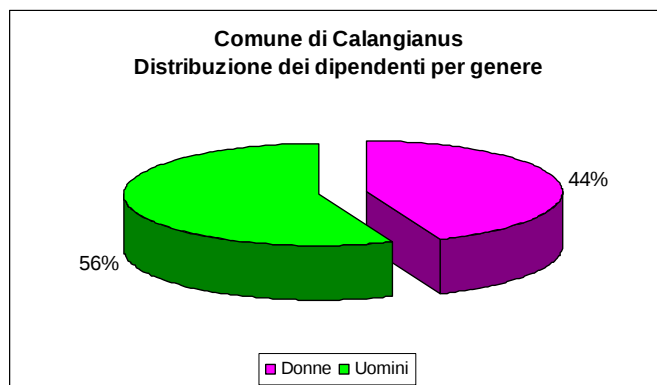


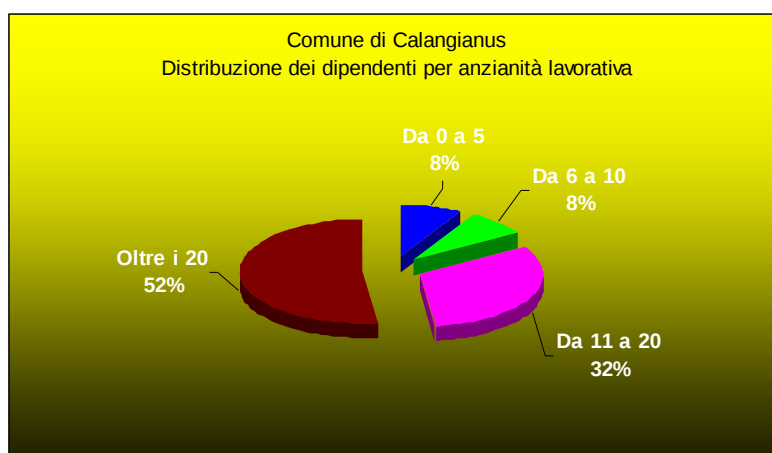
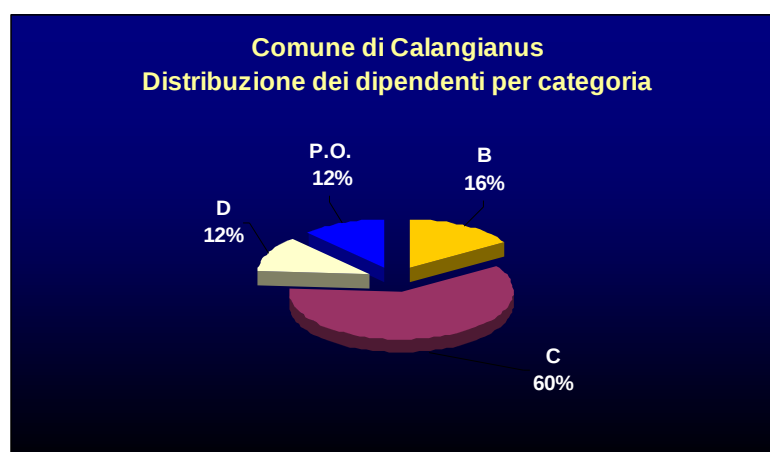
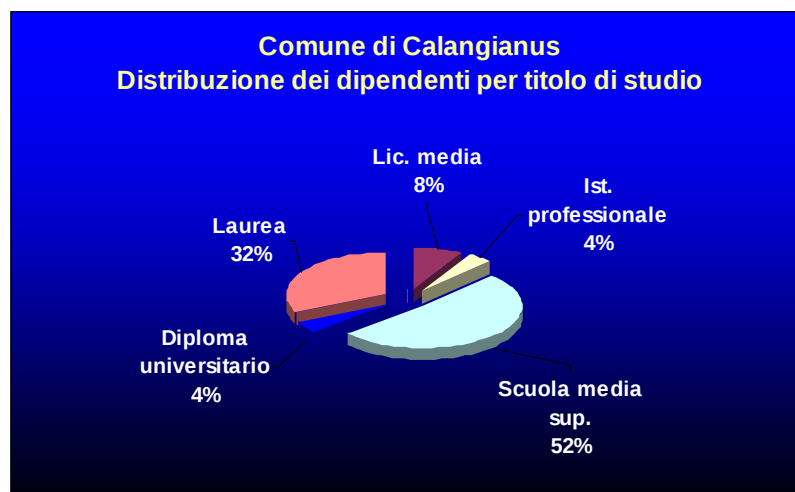
Comune di Calangianus
Dimensioni qualitative sulla capacità di innovare dell'organizzazione
Voto sintetico 6



Comune di Calangianus
Suggerimenti migliorativi per l'organizzazione







Contesto esterno

Per contesto esterno si intende l'analisi di quanto i portatori di interesse (stakeolder) esprimono attraverso i momenti istituzionali deputati a tale scopo. Generalmente le amministrazioni organizzano incontri collettivi o di categoria dove i cittadini, i rappresentanti sindacali o di categoria, i rappresentanti di altri enti, le associazioni del terzo settore, le organizzazioni imprenditoriali e professionali, ecc., esprimono il loro parere sulle politiche adottate o da adottare per la gestione del territorio. Nel caso del comune di Calangianus bisogna però tenere presente i fattori culturali che svolgono un ruolo di regolazione sociale. Gli amministratori e i cittadini, perché questa e la forma di comunicazione culturalmente condivisa, preferiscono gli incontri informali a quelli organizzati istituzionalmente. Il dialogo diretto e estemporaneo, ma mai superficiale, è la modalità con la quale l'amministrazione è perfettamente a conoscenza delle indicazioni e delle istanze che provengono dal territorio e che sono utilizzate per la pianificazione e la costruzione dell'agire amministrativo.

La raccolta delle opinioni confluisce nel processo di formulazione e di adozione delle scelte strategiche dell'amministrazione.

Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi scaturiscono dalla raccolta e sistematizzazione delle linee strategiche, dalle risorse disponibili, dall'ascolto dei portatori di interesse, dalla rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi ricevuti, dalla qualità dei servizi erogati. Le informazioni raccolte consentono di pianificare le attività dell'anno successivo rispetto a quanto è stato rilevato nell'anno precedente. Inoltre gli obiettivi, per poter essere monitorati durante l'anno di svolgimento, devono essere SMART (Sfidanti, Misurabili, Ambiziosi, Raggiungibili e Tempificabili). Naturalmente le regole, in questo caso, hanno valore di linee guida. E' evidente che termini come "sfidante" e "ambizioso" hanno una connotazione fortemente discrezionale e sono difficilmente oggettivabili.

Le schede che seguono, relative agli obiettivi 2011, discendono direttamente dalla formulazione delle linee strategiche e combaciano, in questa prima applicazione del metodo, con le azioni strategiche. Negli anni successivi le schede andranno articolate meglio, valutando i risultati raggiunti e le risorse disponibili, rispetto alle strategie amministrative.

Gli altri sistemi di rilevazione previsti dovranno anch'essi concorrere alla formulazione più precisa degli obiettivi operativi.