

SETTORE 1
AFFARI GENERALI E PERSONALE

Via Firenze, 2, 07021 Arzachena

DIRIGENTE: DOTT.SSA PIERA MUREDDU

Ufficio Dirigente: Via Firenze, 2

Tel.: 0789/849318

Fax.: 0789/82049

Mail.: mureddu.piera@comarzachena.it

pec.: protocollo@pec.comarzachena.it

SERVIZI E UFFICI

- Assistenza Organi Istituzionali;
- Protocollo;
- Notifiche e Albo pretorio;
- Demografico, Stato civile, Elettorale;
- Segreteria;
- Contratti;
- Affari: giuridici del personale e relazioni sindacali;
- Affari economici del personale;
- Polizia Locale;
- Adempimenti relativi alla Trasparenza

INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO SEGRETERIA - 2016					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Supportare le funzioni e le attività amministrative degli organi politici del Comune e a tutti gli uffici dell'ente.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Tutti i dirigenti, dipendenti dell'ente e amministratori			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Ottenuto
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di Deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%	

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO PROTOCOLLO - 2016

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		IL SERVIZIO RICEVE DOMANDE/ISTANZE/RICHIESTE ALLE QUALI VIENE ATTRIBUITO UN NUMERO PROGRESSIVO DI PROTOCOLLO E SUCCESSIVAMENTE INOLTRA IL DOCUMENTO AL SERVIZIO COMPETENTE.			
MODALITA' DI EROGAZIONE		IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI SPORTELLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I CITTADINI, ENTI PUBBLICI E IMPRESE PRIVATE			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Ottenuto
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	40%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche protocollate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%	

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO NOTIFICHE - 2016

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			ATTRAVERSO LA NOTIFICA SI PORTA A CONOSCENZA DI UN SOGGETTO UN DETERMINATO DOCUMENTO O ATTO PROCESSUALE, QUINDI UNA NOTIZIA QUALIFICATA		
MODALITA' DI EROGAZIONE			1. NOTIFICAZIONE A MANI PROPRIE; 2. NOTIFICAZIONE PER ASSENZA TEMPORANEA DEL DESTINATARIO DELL'ATTO; 3. NOTIFICAZIONE A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE (LEGGE 890/82). DEPOSITO ATTI GIUDIZIARI DEGLI UFFICIALI GIUDIZIARI DEL TRIBUNALE		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			IL SERVIZIO È RIVOLTO AI CITTADINI, AL COMUNE ED AGLI ENTI PUBBLICI E PRIVATI		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore ottenuto
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	70%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di Atti notificati conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO ANAGRAFE e STATO CIVILE - 2016					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			IL SERVIZIO PREVEDE IL RILASCIO DEGLI ATTI CHE LE LEGGI VIGENTI IN MATERIA AFFIDANO AI COMUNI E L'AGGIORNAMENTO DEI REGISTRI DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE		
MODALITA' DI EROGAZIONE			IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI SPORTELLLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I CITTADINI RESIDENTI		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore ottenuto
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	95%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	20%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100%	

	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%	

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO PERSONALE - 2016					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			SI OCCUPA DI OGNI ASPETTO GIURIDICO, FISCALE, CONTRIBUTIVO E SINDACALE, LEGATO AL PERSONALE DELL'ENTE		
MODALITA' DI EROGAZIONE			IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI SPORTELLLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I DIPENDENTI DELL'ENTE, AMMINISTRATORI ED EX DIPENDENTI		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore ottenuto
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Regolarità nella predisposizione dei cedolini paga in rapporto al totale delle buste paga erogate	100%	

	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero Interventi formativi per il personale dipendente utili ed efficaci in rapporto al totale degli interventi formativi attuati	100%	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedure concorsuali per reclutamento del personale richieste in rapporto al numero di procedure concluse	100%	100%

SERVIZIO POLIZIA LOCALE - INDICATORI QUALITÀ SERVIZIO VIABILITÀ E TRAFFICO – INFORTUNISTICA E P.G.					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			IL SERVIZIO GESTISCE L'ATTIVITÀ VOLTA ALLA PREVENZIONE E REPRESSIONE REATI, NONCHÉ OGNI ASPETTO LEGATO AL TRAFFICO E ALLA VIABILITÀ CITTADINA		
MODALITA' DI EROGAZIONE			IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITÀ SUL TERRITORIO E DI SPORTELLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I CITTADINI		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore ottenuto
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	20%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	

EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%	