

## **SETTORE 2**

### **PIANIFICAZIONE TERRITORIALE**

Pzza On. Giovanni Filigheddu, 2, 07021 Arzachena

**DIRIGENTE: ARCH. LIBERO MELONI**

Ufficio Dirigente: Pzza On. Giovanni Filigheddu, 2 ARZACHENA

Tel.: 0789/849545

Fax.: 0789/849553

Mail.: [dir.meloni@comunearzachena.it](mailto:dir.meloni@comunearzachena.it)

pec.: [urbanistica@pec.comarzachena.it](mailto:urbanistica@pec.comarzachena.it)

<b>SERVIZI E UFFICI</b>
-------------------------

- Pianificazione Territoriale;
- Tutela del Paesaggio;
- Edilizia Privata;
- Urbanistica esecutiva;
- Controllo edilizio e antiabusivismo;
- SUAP E SUE;
- Demanio;
- Adempimenti relativi alla Trasparenza

### **INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI**

# INDICATORI QUALITA' SERVIZIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE - 2016

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Attività di pianificazione urbanistica generale in correlazione con gli indirizzi di programmazione del Consiglio.			
MODALITA' DI EROGAZIONE		Sportello front office verso l'utenza e esame istruttorio interno delle istanze.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Tutti i cittadini residenti e non.			
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	4/5	
	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 TUTELA DEL PAESAGGIO - 2016

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		IL SERVIZIO CURA LE ISTANZE DI AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA, INERENTI L'ATTIVITA' EDILIZIA NEL TERRITORIO COMUNALE, SIA IN FORMA ORDINARIA CHE SEMPLIFICATA, IN APPLICAZIONE DELLE COMPETENZE TRASFERITE EX LR 28/98 E DLGS 42/04.			
MODALITA' DI EROGAZIONE		ATTIVITA' FRONT OFFICE, CONSULENZA E RILASCIO DI TITOLI SPECIFICI			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		CITTADINI IN GENERALE, TECNICI LIBERI PROFESSIONISTI, AGENZIE IMMOBILIARI E SIMILI.			
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	4/5	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Pubblicazione di tutta la modulistica specifica in rapporto alla tipologia di istanza che può essere presentata all'UTP.	90%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	80%	
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	Corretta ripartizione delle pratiche in relazione alla competenza tra UTP Arzachena e UTP Sassari	93%	
	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' Edilizia Privata - 2016					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		IL SERVIZIO SI OCCUPA DELLA CATALOGAZIONE ESAME E RILASCIO DEI TITOLI ABILITATIVI AD ESEGUIRE INTERVENTI E OPERE EDILIZIE DI INTERESSE PRIVATO.			
MODALITA' DI EROGAZIONE		CATALOGAZIONE ISTANZE, NOMINA RESP. PRCDIMENTO, ATTRIBUZIONE A TECNICO ISTRUTTORE, ISTRUTTORIA, ACQUISIZIONE DOCUMENTAZIONE COMPLEMENTARE, QUANTIFICAZIONE ONERI E DIRITTI, RILASCIO DEL TITOLO, PUBBLICAZIONE.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		CITTADINI IN GENERALE, TECNICI LIBERI PROFESSIONISTI, AGENZIE IMMOBILIARI E SIMILI.			
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	4/5	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Pubblicazione di tutta la modulistica specifica in rapporto alla tipologia di istanza che può essere presentata in correlazione con la natura dell'intervento che si intende mettere in atto..	90%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prese d'atto (DIA/SCIA) definite 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	10	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	10	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	10	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle prese d'atto rigettate, impugnate in sede amministrativa con soccombenza del comune	10%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO Urbanistica Esecutiva - 2016					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			IL SERVIZIO provvede a definire le istanze di nuovo convenzionamento di strumenti urbanistici esecutivi e relative varianti.		
MODALITA' DI EROGAZIONE			IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI FRONT OFFICE SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO E ATTIVITÀ ISTRUTTORIA INTERNA.		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I CITTADINI RESIDENTI E LIBERI PROFESSIONISTI		
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	4/5	
	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	40%	
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	70%	

	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 Controllo Ed Antiabusivismo - 2016					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			SI OCCUPA DELL'ATTIVITA' DI PREVENZIONE E REPRESSIONE DELL'ABUSIVISMO EDILIZIO		
MODALITA' DI EROGAZIONE			IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' INTERNA DURANTE GLI ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO E ESTERNA PREVIO SOPRALLUOGO IN CANTIERE		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I CITTADINI RESIDENTI E LIBERI PROFESSIONISTI IN QUALCHE MODO COLLEGATI ALL'ATTIVITA' EDILIZIA IN ATTO		
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	4/5	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero totale di informazioni fornite via web, agli interessati, in rapporto alle segnalazioni pervenute dagli stessi.	60%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di sopralluoghi effettuati in rapporto agli abusi segnalati	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 dei provvedimenti repressivi emessi.	80%	

	Affidabilità	Pertinenza prestazione erogata	della	Numero delle procedure di abusivismo concluse con accertamento di conformità.	50%	
	Compiutezza	Esaustività prestazione erogata	della	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	



SERVIZIO POLIZIA LOCALE - INDICATORI QUALITÀ SERVIZIO SUAP E SUE - 2016.					
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		
MODALITÀ 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
ACCESSIBILITÀ	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%	
TEMPESTIVITÀ	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%	

SERVIZIO POLIZIA LOCALE - INDICATORI QUALITÀ SERVIZIO Demanio- 2016.					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			IL SERVIZIO GESTISCE L'ATTIVITÀ CORRELATA ALLA GESTIONE DEL DEMANIO MARITTIMO PER FINALITÀ TURISTICO RICETTIVO, IN APPLICAZIONE DELLE FUNZIONI TRASFERITE CON LA L.r. 10.6.2006 N. 9		
MODALITÀ DI EROGAZIONE			IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITÀ SPORTELLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I CITTADINI CHE SVOLGONO O INTENDONO SVOLGERE UNA ATTIVITÀ PRODUTTIVA IN AMBITO DEMANIALE E/O PER TALUNE TIPOLOGIE DI INTERVENTI ANCHE I SINGOLI UTENTI.		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore ottenuto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	4/5	
	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%	
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	80%	
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 delle determinazioni che sono state modificate/annullate su segnalazione del Demanio Regionale, per l'esercizio delle competenze in maniera incongrua	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%	