

SETTORE n. 5, ATTIVITÀ PRODUTTIVE E PROMOZIONE TURISTICA E CULTURALE:

INDICATORI QUALITA' : ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIO					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			Consiste nel controllo e verifiche di tutte le pratiche SUAP e autorizzazione, concessioni in capo al servizio. Attivazione degli endoprocedimenti, della verifica del procedimento amministrativo		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			Società giuridiche, singoli, residenti e non, cittadini.		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. 2 Istruttori Amministrativi per attività produttive e commercio dal lunedì al venerdì con n. 1 giornata di chiusura al pubblico n. 1 accesso con scivolo n. servizio ncc n. servizio taxi n. trenini turistici	80	Compilare a consuntivo
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	In attività n. 3 postazioni di lavoro con n. 1 schermo touch creen	70	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni 30	70	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni 2 necessari per l'aggiornamento del web	80	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Amministrazione Trasparente Avvisi e Bandi e contratti	70	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Entro i giorni tecnici non superiore a tre necessari per l'aggiornamento del sito	70	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle richieste e pratiche da evadere	80	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle richieste e pratiche da evadere	80	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto dei termini previsti dalla L. 241/1990 e ss.mm.ii.	70	

INDICATORI QUALITA' : SERVIZIO TURISMO					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			Consiste nella programmazione del servizio su tutto il territorio comunale, nelle prestazioni di affidamento, nelle forniture del materiale, promozione e servizi al turista.		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			Turisti, operatori economici, alberghi Enti Pubblici		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	(n. 1 Istruttore Direttivo Laureato in Lingue per il servizio turismo, ci si avvale anche delle collaborazioni con n. 3 unità della ge.se.co. e nel periodo estivo delle unità aggiuntive con prestazioni di servizio affidato all'esterno Trasporto turistico periodo estivo	80	Compilare a consuntivo
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	In attività n. 3 postazioni di lavoro con n. 1 schermo per proiezione delle informazioni turistiche e n. 4 totem distribuiti nel territorio comunale Numero di fermate dotate di cartelli informativi n. di riviste, cartine, pieghevoli, operatori addetti	70	

TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni necessari per 30	80	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero 2 di giorni necessari per l'aggiornamento del web	70	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Amministrazione Trasparente Avvisi e Bandi e contratti	80	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero necessario dei giorni per l'aggiornamento del sito per l'accoglienza della richiesta	70	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle corse effettuate Numero dei turisti Numero delle informazioni rese per front office, per e mail, telefono	80	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle traduzioni lingue Numero delle corse bus	80	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto degli obiettivi previsti negli affidamenti dei servizi Rispetto del programma di indirizzo Rispetto dei termini previsti dalla L. 241/1990 e ss.mm.ii.	70	

INDICATORI QUALITA' : SPORT E POLITICHE GIOVANILI

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Programmazione di tutti gli eventi dal Natale al Capodanno, Carnevale, Pasqua, Stagione Estiva, Festa Patronale, Attività di programmazione della stagione sportiva, concessione contributi			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Società sportive, Associazioni no profit, Società Giuridiche, singolo			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	(n. 1 collaboratore professionale con la collaborazione di n. 2 addette ge.se.co. per 12 mesi dal lunedì al venerdì n. 1 accesso con scivolo	80	Compilare a consuntivo
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	In attività n. 3 postazioni di lavoro	70	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni necessari per 30 n. istanze società sportive	80	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero 2 di giorni necessari per l'aggiornamento del web	80	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Amministrazione Trasparente Avvisi e Bandi e contratti	80	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero delle richieste e istanze da evadere	70	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	70	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	80	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto dei termini previsti dalla L. 241/1990 e ss.mm.ii.	70	

INDICATORI QUALITA' : SERVIZIO CULTURA E SPETTACOLO

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Programmazione di tutti gli eventi dal Natale al Capodanno, Carnevale, Pasqua, Stagione Estiva, Festa Patronale, Attività di programmazione della stagione sportiva, concessione contributi			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Associazioni Culturali, Sportive dello Spettacolo			

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. 1 Istruttore Amministrativo Laureato con la collaborazione con collaboratore professionale sport dal lunedì al venerdì n. 1 accesso con scivolo	80	Compilare a consuntivo
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	In attività n. 1 postazione di lavoro collaborazione con Sport e Politiche Giovanili	70	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni necessari per 30	80	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero 2 di giorni necessari per l'aggiornamento del web	80	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Amministrazione Trasparente Avvisi e Bandi e contratti	80	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero delle richieste e istanze da evadere	70	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	80	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	80	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	completare Rispetto dei termini previsti dalla L. 241/1990 e ss.mm.ii	70	

INDICATORI QUALITA' : SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO E BIBLIOTECA

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Programmazione delle attività scolastiche e Biblioteca, trasporto scolastico e locale, Refezione Scolastica, rimborso spese viaggio e spese scolastiche, Università telematica, tirocini formativi con Università e Scuole Secondarie, prestito librario,			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Università, Istituti Scolastiche, Operatori economici, utenti servizi, cittadini			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. 1 Istruttore Direttivo Laureato; n. 2 Istruttore Amministrativo Laureato n. 1 Collaboratore Professionale n. 1 accesso con scivolo n. trasporto pubblico locale n. trasporto scuolabus n. trasporto dializzati n. trasporto associazioni volontariato e sportive	Indicare un valore che si intende raggiungere	Compilare a consuntivo
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Attività di collaborazione con referenti della refezione e trasporto scolastico	80	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni necessari per 30 n. di borse erogate n. di rimborso spese viaggi n. spese scolastiche	70	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web 2	80	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Amministrazione Trasparente Avvisi e Bandi e contratti	80	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero delle richieste e istanze da evadere	70	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	80	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	80	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	completare Rispetto dei termini previsti dalla L. 241/1990 e ss.mm.ii	70	

INDICATORI QUALITA' : SERVIZIO UFFICIO COMUNICAZIONI ISTITUZIONALE					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			Programmazione di tutte le attività del comune e di tutti i settori		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			Enti, Redazioni stampa, Strutture servizi, cittadini		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. 1 Istruttore Amministrativo Laureato;	Indicare un valore che si intende raggiungere	Compilare a consuntivo
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Attività di collaborazione con segreteria del Sindaco, Assessori e Consiglieri	80	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni necessari per rendere l'informazione	70	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	80	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Pubblicazione su tutti i media dell'Ente	80	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero delle richieste e istanze da evadere	70	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	80	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero delle richieste e istanze da evadere	80	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	completare Rispetto dei termini per gli eventi e manifestazioni e redazioni stampa	70	

IL DIRIGENTE
F.to Dott. Alessandro Depperu

Monitoraggio: (Esempi da riportare solo a consuntivo!!!)

Il primo indicatore è pari al 100% in quanto l'apertura al pubblico è stata prevista e attuata in tutte le giornate lavorative

Il secondo indicatore è determinato da una stima effettuata con i dipendenti del servizio

Il terzo indicatore è stato calcolato mediante una indagine su un campione di provvedimenti pari a relativi a 2 mensilità

Il quarto, il quinto e il sesto indicatore è stato determinato attraverso una verifica periodica tra i dipendenti del servizio e il responsabile del Ced

Il settimo indicatore è stato determinato attraverso osservazioni quotidiane

L'ottavo e nono indicatore è scaturito dalla verifica periodica effettuata con i dipendenti del servizio