



Piao 2026/2028 All. E

PIANO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE

E QUALITA' DEI SERVIZI - ANNUALITA' 2026



*Staff del Segretario Generale
Ufficio Controllo di Gestione
e regolarità amministrativa*

Comune di Olbia

Sommario

Settore AFFARI GENERALI E PROVVEDITORATO.....	5
Servizio Anagrafe	5
Servizio Stato Civile e Leva	6
Servizio Provveditorato ed appalti di beni e servizi	7
Servizio Elettorale	7
Servizio Statistica e Toponomastica	8
Servizio ITC.....	9
 SETTORE AMBIENTE E LAVORI PUBBLICI	 10
Servizi amministrativi e tecnici	10
Servizio Ufficio Tutela Paesaggio	10
Servizio lavori pubblici	10
Servizio Ambientali	11
Servizio Idrico Integrato.....	11
Servizio Pubblica Illuminazione	12
Servizio Cimiteriali e verde pubblico	12
 SETTORE FINANZE E PERSONALE.....	 13
Servizio Ragioneria.....	13
Servizio Tributi	13
Servizio Gestione e sviluppo risorse umane – Gestione giuridica.....	14
Servizio Gestione e sviluppo risorse umane – Gestione economica	14

SETTORE PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEL TERRITORIO	15
Servizi controllo edilizio e prevenzione abusi.....	15
Servizio gestione del territorio e del demanio	16
Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri	17
Servizio edilizia privata	18
SETTORE POLIZIA LOCALE	19
Servizio Centrale operativa.....	19
Servizio Comando.....	19
Servizio Infortunistica, Pronto intervento e viabilità	19
Servizio Amministrativo.....	20
Servizio Polizia amministrativa	20
Servizio Protezione Civile	21
SETTORE PROMOZIONE DELLA CULTURA, DELLO SPORT, DEL TURISMO E DELL'ISTRUZIONE	22
Servizi Pubblica istruzione e università	22
Servizio Politiche Giovanili	23
Servizio Cultura e Sport.....	23
Servizio Turismo e spettacolo.....	24
Servizio Bibliotecari	24

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA	25
Servizio Sociale Professionale	25
Servizio Programmazione Locale Unitaria dei Servizi Sociali	25
Servizio Sociale Amministrativo.....	26
Servizio Igiene e Sanità.....	26
 SETTORE STAFF SEGRETARIO GENERALE/STAFF SINDACO	 27
Servizio controllo di gestione e regolarità amministrativa	27
Servizio Segreteria Generale e Servizio Contratti	28
Servizio Organi Istituzionali e Messi Comunali	29
Servizio polifunzionale per il cittadino	29
Servizio di Gabinetto del Sindaco/Comunicazione Marketing Istituzionale	30
Servizio Legale	31
Ufficio Giudice di Pace e di prossimità	31
 SETTORE SUAPE MANUTENZIONI E VIABILITA'	 32
Servizio SUAPE e commercio.....	32
Servizio Viabilità	33
Servizio Manutenzioni	33
 UNITA' ORGANIZZATIVA RICERCA E STUDIO	 34
Coordinamento PNRR.....	34
Servizio Ufficio Autorità Urbana	34
Coordinamento PNRR/Ufficio Autorità Urbana.....	34

Settore AAGG e Provveditorato

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio Anagrafe

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Grado di accessibilità allo sportello Anagrafe	$\frac{\text{N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (19)}}{\text{N. totale ore lavorative settimanali (36)}} \times 100$	52%	
*Grado di accessibilità allo sportello Anagrafe (CIE, certificazioni, residenze e cambi domicilio)	N° postazioni medie aperte al pubblico	4	
Grado di tempestività per rilascio certificati storici (precedenti al 2006)	Tempo medio rilascio allo sportello certificati anagrafici storici	30 gg	
Grado di tempestività richiesta di cambi di residenza da altro Comune o dall'estero, e cambi di indirizzo	Media giorni previsti per Iscrizioni /cancellazioni anagrafiche	2gg	
Giorni previsti per Iscrizione AIRE	% di pratiche concluse entro i termini di 2 gg	90%	
Grado di accessibilità multicanale al servizio	$\frac{\text{N. moduli pubblicati on-line (13+28)}}{\text{N. moduli soggetti a pubblicazione}} \times 100$	90%	
Grado di tempestività nelle risposte fornite agli utenti in esito ad istanze in materia di certificazioni anagrafiche	Media giorni previsti per fornire agli utenti risposte in esito ad istanze in materia di certificazioni anagrafiche trasmesse via pec o via email alla casella di posta elettronica dello sportello anagrafico	10 gg. lavorativi	

Servizio Stato Civile e Leva

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado di accessibilità allo sportello stato civile	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (16) / N. totale ore lavorative settimanali (36)*100	44 %	
Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di dichiarazione di nascita da ospedali	Numero di atti di dichiarazione di nascita pervenuti da ospedali trascritti entro 10 giorni / Numero totale di atti di dichiarazione di nascita pervenuti da ospedali*100	100 %	
Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di matrimonio	Numero di atti di matrimonio trascritti entro 20 gg / Numero totale di atti di matrimonio pervenuti*100	90 %	
* Grado di tempestività per operazioni di iscrizione di atti di morte (P.1° - 2°B)	Numero di atti di morte iscritti immediatamente / Numero totale di atti di morte pervenuti*100	100 %	
Grado di tempestività per operazioni di trascrizione di atti di morte (2A 2C)	Numero di atti di morte trascritti entro 10 giorni / Numero totale di atti di morte pervenuti*100	100 %	
Rispetto tempistica rilascio certificati/estratti/copie di atti di stato civile	rilascio immediato certificati, estratti, copie /totale richieste certificati, estratti, copie di atti di stato civile*100	100 %	
Grado di tempestività per operazioni iscrizione liste leva	Formazione lista leva annuale entro termini di legge	Entro il 30/04/2026	
Acquisto di cittadinanza 18enni nati e residenti in Italia dalla nascita	N. attestazioni effettuate entro 30 gg/ N. attestazioni effettuate*100	100 %	
*Deposito DAT (disposizioni anticipate di trattamento)	% DAT registrate e depositate immediatamente	100 %	
Rispetto tempistica trascrizione di negoziazioni assistite (accordi separazione coniugale o di divorzio o di scioglimento di unione civile, conclusi con l'assistenza dell'avvocato)	Trascrizione, nei registri di matrimonio o nei registri delle unioni civili, dell'avvenuta negoziazione assistita entro il termine di 20 giorni	100 %	

Servizio Provveditorato ed appalti di beni e servizi

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Gestione Gare / affidamenti – sottosoglia – ME.PA.	N. procedure pubblicate/n° procedure richieste *100	90%	
* Gestione Gare / affidamenti – sopra soglia comunitarie	N. procedure bandite/n° procedure richieste *100	90%	
Gare esperite positivamente	N. affidamenti senza contenzioso o con contenzioso con esito favorevole per l'Ente /n. procedure esperite nell'anno*100	80%	

Servizio Elettorale

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Grado di accessibilità allo sportello elettorale	N. ore lavorative settimanali con apertura sportello (19) /n. totale ore lavorative settimanali (36) *100	52%	
* ¹ Rispetto tempistiche previste Rilascio certificati iscrizioni liste Elettorali /certificazioni collettive	Giorni previsti per rilascio certificati iscrizioni liste elettorali – certificazioni collettive	Elezioni: entro 24 h dalla richiesta; Proposte legge /referendum popolari: entro 48 h dalla richiesta	

¹L'indicatore sarà concretamente utilizzabile solo in caso, durante l'anno, vengono indette consultazioni o venga avanzata una proposta di legge o referendum

Servizio Statistica e Toponomastica

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Rispetto termini evasione richieste assegnazioni numeri civici – entro 30 gg (l. 241 /1990)	Richieste evase entro i termini/richieste assegnazioni*100	90%	
Rispetto termini comunicazione della certificazione di variazione di indirizzo ai residenti per rettifica di toponomastica/numero civico entro 30 gg (l. 241 /1990)	Media giorni comunicazione della certificazione di variazione di indirizzo ai residenti	25 gg	
Attività di verifica e integrazione dei questionari sui Permessi di Costruire – validazione modello Istat entro i termini (Entro la fine del mese successivo al mese rilascio di titolo abilitativo)	Numero modelli validati entro la fine del mese successivo al mese di rilascio/Numero totale di modelli da validare*100	90%	
*Tempestività e attendibilità aggiornamento indirizzario cittadino (elenco vie e numeri civici in formato Excel, pdf e cartografico) sul sito internet istituzionale	N. aggiornamenti annuali	1	
Tempestività e attendibilità aggiornamento statistiche demografiche riferite al 31/12 sul sito internet istituzionale	N. aggiornamenti annuali (entro il mese di febbraio dell'anno successivo)	1	
Grado di accessibilità multicanale al servizio	N. moduli pubblicati on-line/N. moduli da compilare per l'erogazione dei servizi*100	100%	

Servizio ICT

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Grado di accessibilità informatica	Rapporto N. pc/N. dipendenti in servizio	1	
Grado di anzianità dei sistemi HW	Media anzianità in anni HW (rif. Ultimo quinquennio)	5 ANNI	
Grado di tempestività negli interventi diretti su Ticket aperti dai settori	Media tempi di risoluzione problemi (calcolata dalla data di apertura ticket)	7 gg.	
Azioni volte alla dematerializzazione degli atti	Dipendenti dotati di firma digitale/n° totale dipendenti*100	80%	
* Azioni volte alla dematerializzazione degli atti e digitalizzazione	Dipendenti dotati di indirizzo di posta elettronica /n° totale dipendenti*100	100%	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa

Settore Ambiente e Lavori Pubblici

Indicatori di performance e qualità dei servizi

Servizi amministrativi e tecnici

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Soddisfazione richieste di accesso agli atti	N. richieste evase entro i termini/ N. richieste evase*100	80%	

Ufficio Tutela Paesaggio

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*pratiche SUAPE attività istruttoria – istanze conferenza di servizi	% pratiche istruite/pratiche assegnate*100	80%	

Servizio lavori pubblici

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Manutenzione dei canali cittadini	Interventi realizzati/interventi programmati*100	60%	
*Grado di affidabilità delle attività di realizzazione delle opere	N. procedimenti avviati/N. opere programmate*100	60%	

Servizi Ambientali

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Raccolta differenziata n. utenze domestiche servite con modalità di raccolta porta a porta differenziata	N. verifiche annue	> 50	
*Rilascio e/o al rinnovo dell'autorizzazione regionale per l'esercizio della caccia (tesserino venatorio)	Media giorni intercorrenti tra la data della presentazione della richiesta e la data del rilascio del tesserino	30 gg	
Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito/ N. moduli utilizzati dall'Ufficio	70%	

Servizio Idrico Integrato

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Rilascio dell'autorizzazione allo scarico nelle fogne nere (allaccio alla rete fognaria)	Media giorni intercorrenti tra la data della presentazione della richiesta e la data del rilascio dell'autorizzazione	90 gg	

Pubblica Illuminazione

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Illuminazione pubblica – Verifica servizio gestore esterno	N. verifiche annue	>50	

Servizi cimiteriali e verde Pubblico

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Accessibilità al Servizio Cimiteriale da parte dell'utenza.	N. medio giorni apertura settimana	6gg	
Interventi di manutenzione ordinaria verde pubblico effettuati	N. interventi annui	60	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni	N. Segnalazioni scritte ricevute	< o = a 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa

Settore Finanze e Personale

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio Ragioneria

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Rispetto nuovi vincoli di finanza pubblica	Raggiungimento Obiettivo specifico di saldo (SI/NO)	SI	
*Grado di affidabilità emissione mandati e reversali	N. mandati e reversali annullati per cause interne all'ufficio/N. totale emessi*100	< 3%	
Grado di tempestività dei mandati di pagamento e trasmissione telematica alla tesoreria	Indice di tempestività pagamenti (media gg)	30 gg	
* Aggiornamento mensile registri IVA per le attività commerciali dell'Ente	N. liquidazioni IVA	12	

Servizio Tributi

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Accessibilità Servizio Ufficio Tributi	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	17 h	
Grado di accessibilità allo sportello Tributi	N° postazioni aperte al pubblico	4	
Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'Ufficio Tributi	100%	

*Ufficio Tributi – Gestione del contenzioso tributario	(N. ricorsi gestiti/ N. ricorsi pervenuti)*100	100%	
*Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< 5	

Gestione e sviluppo risorse umane – Gestione giuridica

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Grado di tempestività espletamento concorsi a tempo indeterminato	Entro 6 mesi dalla scadenza del bando (SI/NO)	SI	
Grado di efficienza organizzazione corsi di formazione	N. giornate svolte/ N. giornate programmate*100	80%	
Grado di tempestività aggiornamento sistemazioni previdenziali	Tempi medi sistemazioni previdenziali	Entro 15 gg	
Grado di efficienza richiesta permessi	Permessi richiesti informaticamente/totale permessi (Ferie, festività sopresse, legge 104, permessi brevi)*100	95%	

Gestione e sviluppo risorse umane – Gestione economica

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado di tempestività erogazione salario accessorio	% inserimento in busta paga Salario accessorio entro il mese successivo alla determina di liquidazione (salario accessorio inserito in busta paga per beneficiario/Salario accessorio liquidato *100)	90%	
* Grado di tempestività istruttoria pratiche di prestito/cessione del quinto	Tempi medi evasione pratica da ricevimento domanda	3 gg	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa

Settore Pianificazione e Gestione del Territorio

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio Controllo edilizio e prevenzione abusi

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Soddisfazione richieste di accesso agli atti	Giorni medi evasione richieste (termini di legge)	Entro 30 giorni	
Grado di trasparenza /completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'ufficio*100	100%	
*Grado di tempestività esecuzione sopralluoghi a seguito di segnalazione di presunte opere abusive	Giorni medi dalla data della segnalazione al sopralluogo	Entro 15 giorni	
*Abusi edilizi: grado di conformità nei procedimenti repressivi	N. procedimenti repressivi avviati/N. abusi riscontrati*100	90%	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< 5	

Servizio gestione del territorio e del demanio

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Soddisfazione richieste di accesso agli atti	Giorni medi evasione richieste	Entro 20 giorni	
* Accessibilità Servizio Ufficio Gestione del Territorio	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	7hh	
*Rispetto tempistica rilascio certificato destinazione urbanistica	Giorni medi intercorrenti tra: data richiesta e data rilascio	Entro 13gg	
Grado di attuazione passaggio da diritto di superficie in proprietà	$\frac{\text{N. richieste evase nell'anno}}{\text{N. richieste pervenute nell'anno}} * 100$	100%	
Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	$\frac{\text{N. di moduli pubblicati sul sito}}{\text{N. moduli utilizzati dall'Ufficio}} * 100$	100%	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< 5	

Servizio condoni, impianti pubblicitari ed espropri

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Soddisfazione richieste di accesso agli atti Ufficio Condoni	Giorni medi evasione richieste di accesso agli atti	Entro 25 gg	
*Accessibilità Servizio Ufficio Condoni Edilizio	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	7hh	
Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio Condoni	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'ufficio condoni *100	100%	
*Accessibilità Servizio Ufficio Insegne	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	7hh	
Accessibilità Servizio Ufficio Suolo Pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	7hh	
Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio - Ufficio Suolo Pubblico	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli *100	100%	
Accessibilità Servizio Ufficio Ascensori	Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	7hh	
Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio - Ufficio Ascensori	N. di moduli pubblicati sul sito /N. moduli utilizzati dall'ufficio Insegne *100	100%	
Grado di evasione richieste impianti pubblicitari	N. pareri emessi/N. richieste pervenute nell'anno *100	90%	
Grado di evasione richieste attribuzione numero di matricola Ascensori/montacarichi:	N. richieste evase/N. richieste pervenute nell'anno *100	90%	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< 5	

Servizio Edilizia privata

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
SUAPE attività verifica istanze autocertificative DUA 0 giorni	% pratiche istruite/pratiche presentate*100	25%	
*SUAPE attività verifica istanze autocertificative DUA20 giorni	% pratiche istruite/pratiche presentate *100	60%	
*SUAPE attività istruttoria - istanze autocertificative DUA conferenza di servizi	% pratiche istruite/pratiche presentate*100	80%	
Certificato di agibilità attività istruttoria istanze autocertificative	% pratiche istruite/pratiche presentate *100	80%	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio autorizzazioni	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< 5	

*** Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.**

Settore Polizia Locale

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio Centrale Operativa

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Grado di accessibilità del servizio Centrale operativa	Media ore giornaliere operatività del servizio nei giorni feriali e festivi	14h	

Servizio Comando

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Ordinanze dirigenziali modifica temporanea circolazione stradale – tempestività erogazione servizi	Giorni previsti (media) per il rilascio ordinanze di modifica temporanea circolazione stradale	Entro 30gg²	

Servizio Infortunistica, Pronto Intervento e viabilità

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Grado di completezza nell'assistenza ai plessi scolastici	N. servizi giornalieri attivi presso plessi scolastici	3	
* Grado di presidio sul territorio	N. pattuglie operative nei giorni feriali	2	

² Per le richieste pervenute con diversi mesi di anticipo rispetto all'evento, l'ordinanza verrà rilasciata comunque in tempi più prossimi alla data dell'evento

Servizio Amministrativo

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado di contenzioso	% Rispetto termini di costituzione in giudizio entro i termini di legge (GDP entro 10 gg; prefettura entro 60 gg)	90%	
* Efficienza ufficio verbali	% Rispetto dei termini di Validazione delle infrazioni ZTL entro 20 GG data di violazione	95%	
* Soddisfazione richieste di accesso agli atti	N. richieste evase entro i termini/ N. richieste pervenute*100	95%	
Efficienza ufficio verbali	% Rispetto dei termini di Comunicazione alla prefettura dei fermi amministrativi entro 15 GG data violazione	95%	

Servizio Polizia Amministrativa

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado affidabilità controllo attività commerciali mercati rionali	N. controlli attività di commercio su aree pubbliche effettuati sui titolari degli stalli e Spuntisti /N. titolari stalli ed eventuali spuntisti *100	90%	
*Grado di affidabilità Ufficio vigilanza edilizia nel riscontro a deleghe pervenute dall'A.G.	N° deleghe evase per l'A.G. in materia edilizia / N° deleghe pervenute dall'A.G *100	90%	
*Grado affidabilità nucleo vigilanza ambientale nel riscontro a deleghe pervenute dall'A.G.	N° deleghe evase per l'A.G. in materia ambientale/ N° deleghe pervenute dall'autorità giudiziaria*100	90%	

Servizio Protezione Civile

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Grado accessibilità servizio da parte dell'utente	N. canali informativi di accesso per informazioni	6	
* Grado di operatività/tempestività del servizio	N. associazioni volontariato Prot. Civile attivate intervento a seguito di allerta Arancione e/o Rossa Rischio incendio e Idrogeologico	4	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Promozione della Cultura, dello Sport, del Turismo e dell'Istruzione

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio pubblica istruzione e università

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Accessibilità Servizio Ufficio (pubblica istruzione e ufficio mensa)	Media ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front office	26hh	
*Mensa scolastica – accessibilità strumenti di pagamento	N° canali disponibili per il pagamento delle rette	2	
*Trasporto scolastico - Grado di affidabilità del servizio trasporto	N. giorni assistenza trasporto scolastico/N. giorni calendario scolastico*100	100%	
*Grado di trasparenza /completezza della modulistica d'ufficio	N° di moduli pubblicati sul sito/N. moduli utilizzati dall'Ufficio *100	100%	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< 5	

Servizio Politiche giovanili

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado tempestività erogazione contributi straordinari alle associazioni e alle imprese che svolgono attività dedicate ai giovani	Tempi medi completamento istruttoria erogazione contributi straordinari/patrocini	<30 gg	

Servizio Cultura e Sport

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Ufficio Sport - Grado di efficacia erogazione contributi Associazioni Sportive	Tempi medi istruttoria pratica concessione contributi straordinari associazioni sportive (computati dal perfezionamento della richiesta)	<30 gg	
* Ufficio Cultura - Grado di efficacia erogazione contributi Associazioni Culturali	Tempi medi istruttoria pratica concessione contributi straordinari associazioni culturali (computati dal perfezionamento della richiesta)	<30 gg	
Ufficio Cultura – concessione patrocini cultura	Tempi medi concessione patrocini cultura (computati dal perfezionamento della richiesta)	<30gg	
Ufficio Cultura - concessione patrocini sport	Tempi medi concessione patrocini sport (computati dal perfezionamento della richiesta)	<30gg	
Museo archeologico – grado di copertura settimanale servizio	Giorni medi di apertura settimanale	<6gg	
Museo archeologico –Accessibilità materiale informativo	N° punti informativi interattivi e multimediali (postazioni PC e audio guide)	38	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< o = 5	

Servizio Turismo e Spettacolo

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Ufficio turistico - Grado di accessibilità in loco	N. giornate settimanali di apertura	Dal 1/4 al 30/09 n. 7 gg; dal 1/10 al 31/03 n. 5GG	
* Ufficio turistico – accessibilità reperimento informazioni	Frequenza predisposizione newsletter	settimanale	

Servizi Bibliotecari

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Biblioteca Civica: Grado copertura settimanale	N. ore settimanali apertura al pubblico garantite	42hh	
* Biblioteca Civica: Grado di copertura del servizio pomeridiano	N. personale medio presente apertura pomeridiana (media settimanale)	3	
* Biblioteca Civica: Grado di accessibilità del catalogo librario	N. canali consultazione catalogo librario	3	
Scuola civica di musica – grado frequentazione servizio	N. frequentanti/n. iscritti *100	90%	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	< o = 5	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Servizi alla Persona

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio Sociale Professionale

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Grado di copertura del servizio assistenza domiciliare (disabili e anziani)	Media oraria mensile assistenza domiciliare disabili e anziani	3.000 hh	
Grado di copertura del servizio educativo territoriale	Media oraria mensile servizio educativo territoriale minori	560 hh	
* Tempestività erogazione contributi raggiungimento reddito inclusione sociale	giorni medi previsti per istruttoria pratiche per contributi e benefici a cittadini bisognosi	< 60 gg	
Grado di efficienza utilizzo centro di aggregazione disabili	N. disabili frequentanti /N. disabili iscritti*100	85%	

Servizio Programmazione Locale Unitaria dei Servizi sociali

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Grado di efficienza utilizzo centro servizi umanitari	N. posti occupati /N. posti disponibili*100	90%	

Servizio Sociale Amministrativo

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Tempestività istruttoria per contributi per maternità	Giorni medi previsti per istruttoria assegno maternità e nucleo familiare con 3 figli erogato da INPS	< 5 gg	
* Servizio Informacittà - Informacittadino - livello soddisfazione utenza (customer satisfaction)	Questionari con valutazione "buono"/totale questionari * 100	99%	
* Accessibilità Servizio Ufficio/i	Ore settimanali medie di apertura al pubblico delle postazioni front-office	28 hh	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti e provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele ricevute	< o = 5	

Servizio Igiene e Sanità

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
* Tempestività rilascio contrassegni sosta disabili	Giorni medi rilascio contrassegni sosta disabili	< 2	
Grado efficienza trasporto disabili presso istituti scolastici	Utenti beneficiari/utenti aventi diritto*100	90%	
* Grado efficienza trasporto disabili presso centri riabilitazione convenzionati	Utenti beneficiari/utenti aventi diritto*100	90%	
Grado efficienza assegnazioni alloggi di edilizia residenziale pubblica	n. alloggi assegnati/alloggi disponibili*100	90%	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.

Settore Staff Segretario Generale/Staff Sindaco

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Servizio controllo di gestione e regolarità amministrativa

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Controllo di regolarità Amm.va –controllo (auditing) determinazioni dirigenziali	Totale atti controllati/totali atti ente*100	> 5%	
Monitoraggio attuazione disposizioni piano anticorruzione	Monitoraggi annui predisposti	2	
Efficacia gestionale adozione strumenti programmazione	Predisposizione PEG entro i termini (proposta di delibera)	SI	
Efficacia gestionale adozione strumenti programmazione	Predisposizione PIAO entro i termini (proposta di delibera)	SI	
Efficacia gestionale adozione strumenti monitoraggio	Predisposizione Ricognizione ex art 30 del Dlgs 201/2022 entro i termini (proposta di Delibera)	Entro il 31/12	

Servizio Controllo Società Partecipate

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Tempestività monitoraggio dati società partecipate	Predisposizione report infrannuale	SI	
*Tempestività monitoraggio dati società partecipate	Predisposizione report annuale	SI	
*Tempestività monitoraggio dati società partecipate	Predisposizione Relazione ex art 20 del Dlgs 175/2016 entro i termini (proposta di delibera)	Entro il 31/12	

Segreteria Generale e Servizio Contratti

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado di affidabilità Anagrafe delle prestazioni con PERLAPA	Rispetto tempistica delle comunicazioni riferite all'anagrafe delle prestazioni – incarichi interni	<15 gg	
*Tempestività registrazione	Rispetto tempistica di legge registrazione presso ufficio registro data stipula	< 30 gg	
*Tempestività trascrizione atti pubblici amministrativi	Rispetto tempistica di legge trascrizione presso la conservatoria registri immobiliari	< 30 gg	

Servizio Organi Istituzionali e Messi Comunali

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Servizio Organi Istituzionali – *Predisposizione O.d.G. Consiglio	Totale richieste/totale convocazioni Consiglio Comunale*100	100%	
Servizio Organi Istituzionali – *Iter Lavorazione Delibere CC/GC	Pubblicazione delle deliberazioni 1) Immediatamente Esecutive: entro 7 gg 2) Deliberazioni non immediatamente esecutive 10gg	IE=7gg Non IE=10 gg	
*Ufficio Messi Gestione albo pretorio–pubblicazione atti	Totale pubblicazioni/totale richieste *100	100%	
*Ufficio Messi Gestione – notificazione atti	Totale richieste di notifica da effettuarsi nell’anno in corso/totale notifiche effettuate nell’anno in corso * 100	100%	

Ufficio Polifunzionale per il cittadino

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Indice di accessibilità dell’Ufficio UPC	N. ore settimanali di apertura al pubblico /N. ore settimanali lavorative *100	59%	
*Tempestività invio segnalazioni, reclami e suggerimenti ai settori competenti	Tempistica di comunicazione ai settori competenti	2 gg	

Servizio di Gabinetto del Sindaco/Comunicazione Marketing Istituzionale

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Efficacia risposta ufficio del Sindaco/Autorità Urbana	n. incontri Autorità urbana richiesti / n. incontri Autorità urbana convocati *100	100%	
*Efficacia risposta ufficio del Sindaco	n. sedute Giunta comunale richieste / n. sedute Giunta comunale convocate*100	100%	
*Efficacia risposta ufficio comunicazione	n. comunicati stampa su web ed organi di stampa richiesti / n. comunicati stampa su web ed organi di stampa pubblicati *100	100%	

Servizio Legale

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Tempestività erogazione pareri interni tenuto conto di interruzioni e sospensioni	Nr. giorni medi intercorrenti tra la richiesta dei pareri e il riscontro	< 60 gg	
*Capacità di gestione interna del contenzioso	% Gestione interna del contenzioso sul totale in entrata, escluso quello attinente la riscossione di sanzioni amministrative/cartelle esattoriali/ e i giudizi promossi nanti le magistrature superiori.	>50%	
Tempestività costituzione in giudizio/gestione contenzioso	n. provvedimenti di autotutela / n. costituzioni in giudizio / n. motivate note di non costituzione in giudizio sul totale delle cause in entrata	90%	
Aggiornamenti data base contenzioso	Frequenza aggiornamento database contenzioso / fascicoli	Annuale	

Ufficio Giudice di Pace e di prossimità

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado efficienza affari stragiudiziali trattati (asseverazione giurata di perizie e traduzioni, atto notorio, autentica di firma e di copia)	Totale atti redatti/totali richieste iscrizione a ruolo stragiudiziali*100	90%	
Grado di trasparenza/completezza della comunicazione d'ufficio e della tenuta delle udienza sia civili sia in presenza che in trattazione scritta sia penali	% di comunicazioni civili e penali pubblicate sul sito *100	90%	
*Orario apertura Ufficio Giudice di Pace	Media Ore settimanali di apertura al pubblico delle postazioni front-office	>26	
*Tempestività registrazione Atti Agenzia delle Entrate	Rispetto tempistica di legge registrazione presso ufficio registro data emissione atto	< gg	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa

Settore SUAPE, Manutenzioni e Viabilità

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

SUAPE e Commercio

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado di accessibilità al servizio	Media giornate settimanali apertura al pubblico (orario 10:13)	3 gg	
Grado di accessibilità al servizio telematico	N. di sportello telematico aperti al pubblico settimanalmente	7 gg	
Grado di trasparenza/completezza della modulistica d'ufficio	N. di moduli-schede informative pubblicati sul sito /N. moduli/schede informative utilizzati Dall'ufficio*100	100%	
Grado di compiutezza procedimento istruttorio	N. pratiche istruite/N. pratiche pervenute *100	100%	
* Grado di tempestività attività istruttoria SCIA / DUA zero giorni	Tempi medi per istruttoria SCIA / DUA zero giorni	30/60	
* Grado di tempestività attività istruttoria SCIA / DUA 20 giorni	Tempi medi per istruttoria SCIA / DUA 20 giorni	60	
Grado di tempestività attività istruttoria Conferenza di Servizi	Tempi medi per istruttoria Conferenza di Servizi	60	
Grado di tempestività attività istruttoria Conferenza di Servizi con Autorizzazione paesaggistica ordinaria	Tempi medi per istruttoria Conferenza di Servizi con Autorizzazione Paesaggistica Ordinaria	105	
Grado di tempestività attività istruttoria Conferenza di Servizi speciale	Tempi medi per istruttoria conferenza dei servizi speciale	120	
Ordinanze ingiunzione L. 689/91	Nr. ordinanze	15	
Segnalazioni su ritardi ed omissioni di rilascio Autorizzazioni, documenti, provvedimenti	Nr. Segnalazioni o lamentele scritte ricevute	> 0 = 5	

Servizio Viabilità

Denominazione indicatore	Descrizione	Target 2026	Risultato 2026
*Verifica segnalazioni dell'utenza (viabilità)	Numero verifiche effettuate/numero segnalazioni dell'utenza*100	80%	
*Tempestiva azione amministrativa: concessione autorizzazione manomissione suolo pubblico	Media giorni intercorrenti tra la richiesta di autorizzazione e rilascio del provvedimento	< 20	
Attività sfalcio sterpaglie nella viabilità extraurbana	N. attività espletate/numero attività programmate *100	80%	

Servizio Manutenzioni

Denominazione indicatore	Descrizione	Target 2026	Risultato 2026
*Trasparenza pubblicazioni moduli	Pubblicazione modulistica relativa alla manomissione stradale pubblicati sul sito internet	2	

*** Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa.**

Unità Organizzativa di ricerca e Studio

Indicatori di performance e qualità dei servizi:

Coordinamento PNRR

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Efficacia risposta ufficio	N. incontri di coordinamento PNRR	> 7	

Ufficio Autorità Urbana

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
*Valutazione preliminare coerenza interventi ITI Olbia e POC	Rilascio parere di coerenza/conformità	< 30 gg.	

Coordinamento PNRR / Ufficio Autorità Urbana

Denominazione indicatore	Formula	Target 2026	Risultato 2026
Grado di trasparenza interventi PNRR – POC - ITI – PN Metro	Richieste/Rilascio aggiornamento pubblicazioni nelle sezioni dedicate ai settori coinvolti	12	

* Indicatori valevoli per la valutazione della performance organizzativa