

*La Performance dell'area Amministrativa:*

*Servizio Demografico*

*Biblioteca*

*Servizio Sociale*

## Azioni

**Ambito tematico:** misure atte a garantire l'accesso a documenti che sono strumentali all'esercizio dei propri diritti e obblighi

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il comune provvede ad emettere certificati di varia natura propedeutici all'esercizio da parte dei cittadini dei loro propri diritti, all'osservanza dei propri doveri e a garantire la comprensione delle procedure e degli atti necessari all'esercizio di tali diritti mediante un servizio di consulenza

**Attività:** Certificati relativi all'anagrafe, stato civile, elettorale, e dati statistici. Autentiche di copie di documenti, autentiche di firme relative a sottoscrizioni e/o passaggi di proprietà beni mobili, consensi dei genitori all'espatri. Attestazioni di regolarità di soggiorno per i cittadini dell'unione europea. Rilascio carte d'identità per i maggiorenni. Ricezione dichiarazioni di dimora abituale inerenti le pratiche migratorie. Ricezione dichiarazione di morte, di nascita, di riconoscimento figli naturali, di cittadinanza.

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utente socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

### Indicatori rilevati:

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
	n° certificati/ popolazione residente e non			
	n° passaggi di proprietà beni immobili	4	=	6
	n° autentiche di sottoscrizioni			
	n° carte d'identità rilasciate	51	29	25
	n° dichiarazioni sulla dimora abituale	5	7	11
	n° dichiarazioni di nascita	7	2	3
	n° dichiarazioni di morte	11	11	6
	n° copie autenticate			
	tempo medio intercorso fra la presentazione della richiesta e l'evasione	1 Giorno	1 Giorno	1 Giorno
	n° ore di apertura al pubblico	3	3	3
	fascia oraria di apertura al pubblico	10-13	10-13	10-13
	n° addetti al servizio	1	1	1
	n° addetti al servizio di front-office/ popolazione	1	1	1
	tempo medio di attesa per il ricevimento da parte dei cittadini al servizio	1 giorno	1 giorno	1 giorno

**OBIETTIVI:** Sono stati mantenuti gli standard e adempiuto a quanto richiesto nei tempi stabiliti, così come risulta dagli indicatori summenzionati. Pertanto propone il sopraindicato standard, in quanto ritenuto ottimale per l'Amministrazione comunale..

## Azioni

**Ambito tematico:** promozione alla lettura

**Risorse attribuite all'ambito:** € \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'ente:** Il Comune provvede ad erogare un servizio di prestito librario rivolto a tutti cittadini;

**Attività:** **Servizio bibliotecario**

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  UtENZE socialmente deboli  Imprenditori  Altro \_\_\_\_\_

**Indicatori rilevati:**

**Tab. Indicatori**

Tipologia	Descrizione	2008	2009	2010
	<i>n° volumi disponibili</i>	1858	2350	3260
	<i>patrimonio librario per abitante (n° volumi disponibili / popolazione residente)</i>	3,768	4,795	6,735
	<i>n° volumi prestati / n° volumi disponibili</i>	0,779	1,099	0,828
	<i>n° medio giornaliero dei prestiti (totale prestiti / gg. Di apertura al pubblico)</i>	11,31	13,178	13,505
	<i>consultazioni medie giornaliere (tot. n° consultazioni / n° giorni di apertura al pubblico)</i>	==	==	===
	<i>circolazione del materiale (n° prestiti / tot. Volumi)</i>	0,779	1,099	0,828
	<i>accessibilità del servizio (numero giorni apertura / 300)</i>	0,426	0,653	0,666
	<i>rinnovo patrimonio librario (numero volumi acquisiti nell'anno / totale volumi)</i>	0,192	0,209	0,279
	<i>n° dei suggerimenti accolti / n° dei suggerimenti presentati</i>	==	==	==
	<i>indice di prestito: n° dei prestiti annuali / totale della popolazione</i>	2,937	5,271	5,580
	<i>indice di impatto: % degli iscritti al prestito / totale della popolazione</i>	==	==	==
	<i>Indice di fidelizzazione: n° dei prestiti / n° degli iscritti al prestito</i>	11,772	19,869	20,30

# Azioni

**Ambito tematico:** Interventi per la piena integrazione delle persone e sostegno al reddito;

**Risorse attribuite all'ambito:** € 43.380,00 (Anno 2011)

**Ruolo dell'ente** Il comune provvede a fornire prestazioni di sostegno al reddito al fine di promuovere la piena integrazione delle persone economicamente disagiate

**Attività:** **Prestazioni assistenziali e interventi a sostegno del reddito (Azioni di contrasto povertà estreme e Servizio civico comunale,).**

**Risorse attribuite all'attività:** € 42.380,00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro

## Indicatori rilevati:

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	<i>risorse assegnate all'attività</i>	41.126,40		
	<i>risorse assegnate all'attività/popolazione residente</i>	84,97		
	<i>n° interventi/popolazione residente</i>	===		
	<i>n° domande presentate</i>	26		
	<i>n° domande accolte/n° domande presentate</i>	22/26		
	<i>n° domande presentate/popolazione residente</i>	0,05		
	<i>n° domande accolte/popolazione residente</i>	0,045		
	<i>importo complessivo impegnato</i>	37.361,40		
	<i>importo complessivo impegnato/popolazione residente(484 al 31.12.2010 / 471 al 31.12.2011)</i>	77,19		
Processo	<i>utenti potenziali/utenti destinatari</i>	30/26		
	<i>% tempo di lavoro dedicato</i>	30%		
Organizzativo	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/segnalazione/ e l'intervento</i>	45		
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	====		

**Obiettivo:** L'obiettivo ha il fine di garantire le prestazioni inerenti il servizio.

- Ridurre la tempistica;
- Ottimizzare il sostegno economico privilegiando una sua integrazione con azioni che prevedano un protagonismo attivo al fine di ridurre l'assistenzialismo;
- Migliorare la qualità del servizio Civico Comunale;
- Migliorare il coordinamento degli utenti inseriti nel Programma Servizio Civico

A fine anno il responsabile del procedimento predisporrà una relazione sull'attuazione dell'obiettivo contenente tutte le informazioni relative allo stesso

# Azioni

**Ambito tematico:** Interventi per la piena integrazione delle persone con disabilità;

**Risorse attribuite all'ambito:** € (Anno 2011 )

**Ruolo dell'ente** Il comune provvede ad attivare tutta una serie di prestazioni per il sostegno della disabilità fisica e psichica

**Attività:** Predisposizione di piani personalizzati di sostegno a favore di persone con handicap grave/  
Predisposizione di progetti per interventi immediati e urgenti/Predisposizione di piani personalizzati per utenti affetti da disagio mentale/Predisposizione per supporto scolastico alunni con disabilità

**Risorse attribuite all'attività:** € \_\_\_\_\_

**Portatori di Interesse:** Cittadinanza Utenze socialmente deboli Imprenditori Altro

## Indicatori rilevati:

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	<i>risorse assegnate all'attività</i>	18.969,00		
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	39,19		
	<i>n° interventi/ popolazione residente</i>			
	<i>n° domande presentate</i>	6		
	<i>n° domande accolte/ n° domande presentate</i>	6/6		
	<i>n° domande presentate/ popolazione residente</i>	0,012		
	<i>n° domande accolte/ popolazione residente</i>	0,012		
	<i>importo complessivo impegnato</i>	18.969,00		
	<i>importo complessivo impegnato/ popolazione residente( 484 al 31.12.2010 / 471 al 31.12.2011)</i>	39,19		
	<i>utenti potenziali/ utenti destinatari</i>	20/6		
	<i>tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a)/ al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12</i>	6		
Processo	<i>ore di servizio per utente (ore di servizio/ nr. Utenti effettivi)</i>			
	<i>% tempo di lavoro dedicato</i>	25%		
Organizzativo	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>	20		
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>			

**Obiettivo:** L'obiettivo ha il fine di garantire le prestazioni inerenti il servizio.

- Ridurre la tempistica di attivazione dei servizi una volta ricevuta la comunicazione del finanziamento regionale;
- Supportare e supervisionare l'utenza nella gestione dei piani in modalità indiretta;
- Potenziare l'offerta di servizi in favore di persone con disabilità;
- Garantire un raccordo fra i diversi servizi coinvolti (Servizi Sanitari/Scuole ecc);

# Azioni

**Ambito tematico:** Incrementare offerta dei servizi socializzanti e per il tempo libero in favore delle diverse fasce della popolazione;

**Risorse attribuite all'ambito:** € 10.700,00 (Anno 2011)

**Ruolo dell'ente** Il comune provvede ad incrementare le opportunità di socializzazione e svago fra le diverse fasce della popolazione.

Attività: Realizzazione di un'escursione socio-culturale destinata alla generalità della popolazione

**Risorse attribuite all'attività:** € 4.722,00

**Portatori di Interesse:**  Cittadinanza  Utenze socialmente deboli  Imprenditori  Altro

## Indicatori rilevati:

*Tab. Indicatori*

Tipologia	Descrizione	2010	2011	2012
Utenza	<i>risorse assegnate all'attività</i>	3.726,00		
	<i>risorse assegnate all'attività/ popolazione residente</i>	7,69		
	<i>n° domande presentate</i>	85		
	<i>n° domande accolte/ n° domande presentate</i>	85/85		
	<i>n° domande presentate/ popolazione residente</i>	0,17		
	<i>n° domande accolte/ popolazione residente</i>	0,17		
	<i>importo complessivo erogato</i>	3.726,00		
	<i>importo complessivo erogato/ popolazione residente</i>	7,69		
	<i>utenti potenziali/ utenti destinatari</i>	30/26		
	<i>tasso di "fidelizzazione": n° utenti (a) / al 01.01/ n° utenti (a) al 31.12</i>	====		
Processo	<i>ore di servizio per utente (ore di servizio/ nr. Utenti effettivi)</i>	====		
	<i>% tempo di lavoro dedicato</i>	10%		
Organizzativo	<i>n° giorni intercorsi fra la presentazione/ segnalazione/ e l'intervento</i>	30		
	<i>n° giorni (ore) di assenza del personale/ giorni (ore) lavorativi del personale</i>	====		

**Obiettivo:** L'obiettivo ha il fine di garantire le prestazioni inerenti il servizio.

- Migliorare la qualità dei servizi offerti alla generalità della popolazione;
- Incrementare la partecipazione da parte dell'utenza socialmente debole;

