



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ				
1	Μέσος όρος αποκομιδής ανακυκλώσιμων ανά μήνα	950	842	89%
2	Μέσος χρόνος αποκατάστασης βλαβών αυτοκινήτων (ημέρες)	4	3	133%
3	Μέση ημερήσια διαθεσιμότητα αυτοκινήτων (αριθμός διατιθέμενων αυτοκινήτων ανά ημέρα/σύνολο αυτοκινήτων)	60%	189/207 =86,5%	144%
4	Μέση κατανάλωση καυσίμων ανα 100 χιλ. των απορριμματοφόρων (λίτρα)	50	60	83%
5	Μέση αποκομιδή απορριμμάτων ανά μήνα (τόνοι)	5.000	6.500	130%
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟΥ				
	Τμήμα Μελετών και Συντήρησης Πρασίνου			
1	Δείκτης κατανάλωσης νερού			
2	Φυτά που φυτεύτηκαν με αυτεπιστασία (τεμάχια)			
3	Δένδρα που φυτεύτηκαν σε νέες δενδροστοιχίες (με εργολαβία) (τεμάχια)			
4	Νέες εκτάσεις πρασίνου που φυτεύτηκαν με εργολαβία (στρέμματα)			
5	Ποσοστό ικανοποίησης αιτημάτων της Υπηρεσίας Πρασίνου			
	Τμήμα Αγροτικής Ανάπτυξης			

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
6	Ενημέρωση - εξυπηρέτηση πολιτών/παραγωγών από το Τμήμα Αγροτικής Ανάπτυξης	500/έτος	500/έτος	100%
7	Αριθμός επισκέψεων ιστοσελίδας Αγροτικής Ανάπτυξης (http://idomeneas.heraklion.gr/agra/)	500/μήνα	756/μήνα	151%
8	Αριθμός ενημερωτικών αναρτήσεων Τμήματος Αγροτικής Ανάπτυξης στις ιστοσελίδες του Δήμου (www.heraklion.gr & http://idomeneas.heraklion.gr/agra/)	10/μήνα	12/μήνα	120%
9	Υποβολή και διαχείριση προτάσεων σε συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα από το Τμήμα Αγροτικής Ανάπτυξης	2/έτος	2/έτος	100%
10	Οργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων για θέματα του αγροτικού τομέα από το Τμήμα Αγροτικής Ανάπτυξης	2/έτος	2/έτος	100%
	Τμήμα Ζωϊκής Παραγωγής και Αλιείας			
11	Ενημέρωση – Εξυπηρέτηση πολιτών / παραγωγών από το Τμήμα Ζωϊκής Παραγωγής και Αλιείας	200	200/ΕΤΟΣ	100,00%
12	Ικανοποίηση αιτημάτων για μη αντίρρηση ίδρυσης κτηνοτροφικής μονάδας	5	5/ΕΤΟΣ	100,00%
13	Ικανοποίηση αιτημάτων για βεβαίωση κατοχής ζώων	4	4/ΕΤΟΣ	100,00%
14	Εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα πρωτοκόλλου της Διεύθυνσης ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	5000	7200/ ΕΤΟΣ	144,00%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
15	Μέσος χρόνος ανταπόκρισης (μήνες)	5	2	250,00%
	Τμήμα Αδειοδοτήσεων και Ρύθμισης Εμπορικών Δραστηριοτήτων			
16	Ποσοστό έκδοσης αποφάσεων προέγκρισης ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων ΥΕ	100%	354/354	100%
17	Μέσος χρόνος έκδοσης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων ΥΕ. (Μήνες)	3	3	100%
18	Ποσοστό εκτέλεσης διοικητικών κυρώσεων σε καταστήματα ΥΕ (αριθμός εκτέλεσης κυρώσεων / συνολικό αριθμό κυρώσεων)	100%	80 /80	100%
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ & ΜΕΛΕΤΩΝ				
	Τμήμα Υδραυλικών και Εγγειοβελτιωτικών Έργων			
1	Σύνταξη Μελέτης και επίβλεψη κατασκευής υδρογεώτρησης (αριθμός)	2	2	100%
2	Επίβλεψη καθαρισμού και δοκιμαστικής άντλησης υδρογεώτρησης και σύνταξη Τεχνικής Έκθεσης (αριθμός)	8	8	100%
3	Επίβλεψη εκπόνησης Μελέτης Γεωλογικής Καταλληλότητας Πολεοδομικής Μελέτης (αριθμός)	3	1	33%
4	Επίβλεψη εκπόνησης Γεωλογικής- Γεωτεχνικής Μελέτης (αριθμός)	4	4	100%
5	Προεκτίμηση Αμοιβής Γεωλογικής Μελέτης Οριοθέτησης Ρεμάτων (αριθμός)	1	1	100%
6	Μελέτες Πρασίνου (αριθμός)	8	8	100%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
7	Επίβλεψη έργων (αριθμός)	7	7	100%
8	Επίβλεψη εκπόνησης μελετών (αριθμός)	2	2	100%
	Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) (αριθμός)	0	0	
	Αναζήτηση χρηματοδοτικών εργαλείων έργων (αριθμός)	3	3	100%
	Τεχνική Υποστήριξη για υποβολή προτάσεων έργων σε χρηματοδοτικά προγράμματα (αριθμός)	3	3	100%
	Χαρακτηρισμοί εδαφών και έλεγχος ποιότητας υλικών (αριθμός)	5	5	100%
	Τμήμα Εκτέλεσης Κτιριακών Έργων			
10	Κτιριακά Έργα (αριθμός)			
11	Εκπόνηση Μελετών Κτιριακών Έργων (αριθμός)			
12	Επίβλεψη Μελετών Κτηριακών Έργων (αριθμός)			
	Τμήμα Έργων Υπαίθριων Χώρων			
13	Έργα Υπαίθριων Χώρων (αριθμός)			
14	Εκπόνηση Μελετών Υπαίθριων Χώρων (αριθμός)			
15	Επίβλεψη Μελετών Υπαίθριων Χώρων (αριθμός)			
	Τμήμα Προστασίας και Ανάδειξης Παλιάς Πόλης, Οικιστικών Συνόλων και Ενετικών Τειχών			
16	Εκπόνηση - Επίβλεψη Μελετών	14	25	178%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
17	Υλοποίηση Τεχνικών Έργων	4	6	150%
	Κτιριακά Έργα	2	2	100%
	Εκπόνηση- Επίβλεψη Μελετών Κτιριακών Έργων	2	2	100%
	Συγχρηματοδοτούμενα Έργα του Τμήματος	10	20	200%
	Παρακολούθηση Πολεοδομικών Μελετών	1	1	100%
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΑΥΤΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ				
1	Επισκευή ασφαλτικών οδοστρωμάτων (Λακκούβες).			
	Χρόνος Απόκρισης της Υπηρεσίας σε αιτήματα αποκατάστασης οδοστρώματος (ημέρα)			
2	Εφαρμογή του σχεδίου πόλεως. (Διανοίξεις - Διαστρώσεις - Αποκαταστάσεις)			
3	Βαθμός ανταπόκρισης σε αιτήματα τσιμεντοστρώσεων αγροτικών δρόμων. (αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων / συνολικό αριθμό αιτημάτων)(ποσοστό)			
4	Βαθμός ανταπόκρισης σε αιτήματα ασφαλτοστρώσεων δρόμων.(αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων / συνολικό αριθμό αιτημάτων)(ποσοστό)			
5	Βαθμός ανταπόκρισης σε αιτήματα αγροτικής οδοποιίας.(αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων / συνολικό αριθμό αιτημάτων)(ποσοστό)			

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
6	Εκπόνηση μελετών.(αριθμός)			
	Τμήμα Ηλεκτροφωτισμού και Σήμανσης			
7	Μέσος Χρόνος ανταπόκρισης σε αιτήματα ηλεκτροφωτισμού (ημέρες)	6	3,45	174%
8	ποσοστό ανταπόκρισης σε αιτήματα εξωτερικού ηλεκτροφωτισμού (αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων / συνολικό αριθμό αιτημάτων)	100%	4.710/4.716	99,87%
9	Βαθμός επανένταξης αδέσποτων ζώων (αριθμός επανενταγμένων ζώων / αριθμός εισαγωγών) (ποσοστό)			
10	Δέκτης υιοθεσιών αδέσποτων ζώων (αριθμός υιοθετημένων ζώων / αριθμός εισαγωγών) (ποσοστό)			
11	Στείρωσεις Αδέσποτων Ζώων (αριθμός στείρωσεων / αριθμός εισαγωγών) (ποσοστό)			
12	Εμβολιασμοί Αδέσποτων Ζώων (αριθμός εμβολιασμών / αριθμός εισαγωγών) (ποσοστό)			
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ				
1	Άδειες που κατατίθενται / Διεκπεραιωμένες άδειες	85%	390/273	82%
2	Έλεγχος για την κατασκευή αυθαίρετων κτισμάτων (αριθμός ελέγχων / αριθμό αιτημάτων)	75%	104/234	60%
3	Μέσος χρόνος απόκρισης στις εισερχόμενες καταγγελίες (μήνες)	2	3 έως 4	
4	Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης επιβολή προστίμων (μέρες)	15	30	

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
5	Σύνταξη διορθωτικών, μεμονωμένων και νέων πράξεων Εφαρμογής (αριθμός εισερχομένων αιτημάτων / σύνταξη πράξεων) (ποσοστό)	85%	70/49	80%
6	Αριθμός εισερχόμενων /εξερχόμενων εγγράφων τμήματος αδειών δόμησης	85%	3890/3110	94%
7	Αριθμός εισερχόμενων /εξερχόμενων εγγράφων Τμήματος Τεχνικού Αρχείου-Μηχανοργάνωσης	100%	2.479/1.779	72%
8	Αριθμός εισερχόμενων /εξερχόμενων εγγράφων Τμήματος Τοπογραφικών Εφαρμογών	85%	1561/934	70%
9	Ποσοστό ικανοποίησης αιτημάτων, του Τμήματος Πολεοδομικών Μελετών (αριθμός εισερχομένων αιτημάτων / αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων) (ποσοστό)	90%	207/298	78%
10	Αριθμός εισερχόμενων /εξερχόμενων εγγράφων Τμήματος Αυθαιρέτων	80%	1656/1053	79%
11	Έργο:συμπλήρωση κ επέκταση GIS	παραλαβή 12 επιμέρους ενεργειών	παρελήφθησαν 8	67%
12	Συμπλήρωση φόρμας excell οικοδομικών αδειών	80%		50%

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΙΔΕΙΑΣ - ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ

	Τμήμα Παιδείας και δια βίου μάθησης			
1	Ποσοστό κάλυψης εκπαιδευτικών αναγκών			
2	Μέσος όρος εκπαιδευομένων ανά τμήμα (Συνολικός Αριθμός Εκπαιδευόμενων στα προγράμματα Δια Βίου Μάθησης/ Συνολικός Αριθμός Τμημάτων)			

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
	Τμήμα Πολιτισμού- Αθλητισμού – Νέας Γενιάς και Εθελοντισμού- ΚΕΣΑΝ			
3	Αριθμός πολιτιστικών δραστηριοτήτων στην Βασιλική του Αγ. Μάρκου	25 εκθέσεις 50 εκδηλώσεις	22 εκθέσεις 60 εκδηλώσεις	88% 120%
4	Αριθμός πολιτιστικών δραστηριοτήτων στον Θεατρικό Σταθμό	120	133	110,83%
5	Αριθμός πολιτιστικών δραστηριοτήτων στο συνεδριακό χώρο της οδού Ανδρόγεω	180	186	103,33%
6	Αριθμός πολιτιστικών δραστηριοτήτων στο Μικρό και Μεγάλο Κηποθέατρο	100	155	155,00%
7	Επισκεψιμότητα Δημοτικής Πινακοθήκης ανά ημέρα (άτομα)	200	250	125,00%
8	Αριθμός θεματικών πολιτιστικών εκδηλώσεων που πραγματοποιήθηκαν, υλοποίηση δράσεων και προγραμμάτων στους τομείς του Πολιτισμού	4	4	100,00%
9	Αριθμός δαπανών πολιτιστικών εκδηλώσεων για εργασίες, μελέτες, προμήθειες της Δ/νσης που διεκπεραιώθηκαν	60	80	133,33%
10	Καταχώρηση τιμολογίων στο διπλογραφικό και συνεργασία με λογιστήριο μέχρι την αποπληρωμή κάθε δαπάνης. (αριθμός)	60	80	133,33%
11	Αριθμός αιτημάτων για παραχωρήσεις αιθουσών	660	590	89,39%
12	Η διοργάνωση συναυλιών, θεατρικών παραστάσεων και άλλων πολιτιστικών εκδηλώσεων, ή η συμμετοχή σε αυτά.	5	5	100,00%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
13	Η υποστήριξη Εθελοντικών Δράσεων με μέσα του Δήμου	4	18	450,00%
14	Αριθμός πολιτιστικών δραστηριοτήτων στην Αίθουσα της παλιάς Λαχαναγοράς	120	132	110,00%
15	Αριθμός πολιτιστικών δραστηριοτήτων στο αίθριο της Λότζια	80	53	66,25%
	Σύνολο ωφελουμένων από τις δράσεις του ΚΕΣΑΝ			
	Τμήμα Βικελαίας Δημοτικής Βιβλιοθήκης			
16	Αριθμός δανειζομένων Βιβλίων Βικελαίας Βιβλιοθήκης	απροσδιόριστο	35.265 βιβλία	-
17	Αριθμός νέων βιβλίων Βικελαίας Βιβλιοθήκης	30000%	52800%	176%
18	Μέση επισκεψιμότητα ανά μέρα (αριθμός)	15000%	20000%	133%
19	Ενεργοί χρήστες δανειστικού τμήματος (αριθμός)	1550000%	1627500%	105%
20	Αριθμός συντηρήσεων δανειζόμενων βιβλίων Βικελαίας	40000%	56000%	140%
21	Καταλογογράφηση καινούργιων βιβλίων Βικελαίας (αριθμός καταλογογραφήσεων / αριθμό νέων βιβλίων) (ποσοστό)	100%	528 / 528	100%
22	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης στο δανειστικό Τμήμα (σε λεπτά)	500%	500%	100%
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
1	Δανειακή Επιβάρυνση (το ποσοστό των δαπανών που έγιναν για χρεολύσια και τόκους δανείων στο σύνολο των δαπανών του Δήμου)		2%	
	Τμήμα Προϋπολογισμού			
2	Ποσοστό υλοποίησης του προϋπολογισμού	35%	45%	129%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
	Τμήμα Διαχείρισης			
3	Ποσοστό εντολών που ικανοποιούνται από το Τμήμα Διαχείρισης Υλικών και Αποθεμάτων	100%	1510/1510	100%
4	Βαθμός μελετών ανά έτος από το Τμήμα Διαχείρισης Υλικών και Αποθεμάτων	100%	20/20	100%
5	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης από το Τμήμα Διαχείρισης Υλικών και Αποθεμάτων (ημέρα)	1	1	100%
6	Δελτία εισαγωγής	100%	80/80	100%
	Τμήμα ΤΑΠ και Τελών Καθαριότητας και Φωτισμού			
7	Βαθμός ανταπόκρισης σε αιτήσεις αυτοψίας για ρευματοδότηση. (αριθμός αυτοψιών / σύνολο αιτήσεων) (ποσοστό)	100%	121/124	97,58%
8	Βαθμός ανταπόκρισης σε αιτήματα μεταβιβάσεων ακινήτων, οικοπέδων και κτισμάτων. (αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων / σύνολο αιτήσεων) (ποσοστό)	100%	719/730	98,49%
9	Βαθμός ανταπόκρισης σε αιτήματα ρευματοδοτήσεων- επανασυνδέσεων ακινήτων. (αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων / σύνολο αιτήσεων) (ποσοστό)	100%	998/1010	98,81%
	Τμήμα Εκκαθάρισης Δαπανών			
10	Αριθμός εγκεκριμένων χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής	100%	6961/6970	87,61%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
11	Ποσοστό ενταλμάτων που επιστράφηκαν και δεν μπορούν να πληρωθούν. (Πράξεις) (αριθμός επιστραφέντων ενταλμάτων προς το σύνολο των εκδοθέντων χρηματικών ενταλμάτων)	0%	9/6970=0,13%	99,87%
	Τμήμα Ταμείου			
12	Ποσοστό εξοφλημένων χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής σε σύνολο εκδοθέντων	100%	94,74%	94,74%
	ΤΜΗΜΑ Ταμειακής Βεβαίωσης – Εισπράξεων – Κοινοποιήσεων Φορολογητέας Ύλης			
13	Βεβαιωθέντα Έσοδα/Εισπραχθέντα Έσοδα	30%	5,34%	17,80%
14	Μέσος χρόνος ανταπόκρισης του Τμήματος Ταμειακής Βεβαίωσης στα αιτήματα των πολιτών (ημέρες)	2	3	66,67%
15	Επίπεδο δεξιοτήτων και κατάρτισης του Τμήματος Ταμειακής Βεβαίωσης	100%	65%	65%
16	Ποσοστό ικανοποίησης πολιτών, Τμήματος Ταμειακής Βεβαίωσης	100%	71,43%	71,43%
	Τμήμα Ελέγχου Προσόδων			
17	Έκδοση οίκοθεν βεβαιωτικών σημειωμάτων	—	17.575	100%
18	Έκδοση αδειών κοινοχρήστων χώρων	—	492	100%
19	Δηλώσεις τελών εκδιδομένων λογαριασμών & παρεπιδημούντων	—	1.814	100%
20	Έλεγχοι χρήσης κοινοχρήστου χώρου	—	670	100%
21	Βεβαιωτικοί κατάλογοι εσόδων	—	41	100%
22	Παραλαβή προσφυγών Δημοτών για επίλυση οικονομικών Διαφορών	—	46	100%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
23	Μηνιαία βεβαίωση οίκοθεν εσόδων	—	654	100%
	Τμήμα Προμηθειών			
24	Προμήθειες Άνω των 200.000,00 Διεθνής Διαγωνισμοί	10	7	70%
25	Προμήθειες Άνω των 60.000,00 Ανοικτοί Διαγωνισμοί	8	6	75%
26	Προμήθειες Άνω των 15.000,00 Πρόχειρος Διαγωνισμός	20	19	95%
27	Απευθείας Αναθέσεις	90	80	89%
28	Εκτέλεση Εργασιών	20	19	95%
	Τμήμα Διπλογραφικού			
29	Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων του διπλογραφικού (ημέρες)	5	2	250%
30	Βαθμός ανταπόκρισης στις καταχωρήσεις των παραστατικών (αριθμός καταχωρημένων παραστατικών / αριθμός παραστατικών προς καταχώρηση)	100%	2.511/2.511	100%
	Τμήμα Δημοτικής Περιουσίας			
31	Μελέτες για ιδιοκτησιακό καθεστώς (μελέτες/έτος)	2	4	2
32	Εκμισθώσεις ακινήτων (λύσεις- παρατάσεις) παρακολούθηση και ενέργειες που απαιτούνται (εκμισθώσεις-λύσεις- παρατάσεις/έτος)	81	81	1
33	Μισθώσεις ακινήτων (λύσεις- παρατάσεις) παρακολούθηση και ενέργειες που απαιτούνται (μισθώσεις- λύσεις-παρατάσεις/έτος)	52	52	1
34	Μισθώσεις σχολικών κτηρίων (λύσεις- παρατάσεις) παρακολούθηση και ενέργειες που απαιτούνται (εκμισθώσεις-λύσεις- παρατάσεις/έτος)	73	73	1

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
35	Παρακολούθηση διαδικασίας για παραχωρήσεις ακινήτων (προς τρίτους)(παραχωρήσεις/έτος)	2	2	1
36	Παρακολούθηση διαδικασίας για παραχωρήσεις ακινήτων (από τρίτους)(παραχωρήσεις/έτος)	4	4	1
37	Παρακολούθηση διαδικασίας για δωρεές ακινήτων (περιπτώσεις που παρακολουθούνται/έτος)	100	80	0,8
38	Πληρωμές μισθωμάτων (παρακολούθηση & ενέργειες)(πληρωμές/3μηνο)	37	37	1
39	Πληρωμές σχολικών μισθωμάτων (παρακολούθηση & ενέργειες)(πληρωμές/3μηνο)	71	71	1
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ				
	Τμήμα Προγραμματισμού & Πληροφορικής			
1	Ποσοστό Υλοποίησης του Ετήσιου Προγράμματος Δράσης	35%	43%	122%
3	Ενέργειες υποστήριξης των Υπηρεσιών και των Νομικών Προσώπων του Δήμου σε Διοικητικά και Οικονομικά Θέματα	6	8	133%
	Τμήμα Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων			
4	Επιχορηγήσεις Συγχρηματοδοτούμενων Έργων του Τμήματος Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων	1.000.000 €	2.267.853 €	227%
5	Σχεδιασμός, Υποβολή προτάσεων σε Ευρωπαϊκά και Εθνικά Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα.	3	6	200%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
6	Έγγραφα ενημέρωσης προς αρμόδιες υπηρεσίες μετά από συλλογή πληροφοριών και έρευνα για την δυνατότητα του Δήμου σε Ευρωπαϊκά και Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα.	5	7	140%
7	Υλοποίηση Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και Συγχρηματοδοτούμενων Έργων - Προετοιμασία και Διενέργεια Διαγωνισμών	3	9	300%
8	Τεχνικά Δελτία Παρακολούθησης και Διαχείρισης Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και Συγχρηματοδοτούμενων Έργων	9	13	144%
9	Παροχή Ενημερωτικού Υλικού προς τους πολίτες για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.	5.000 έντυπα/έτος	10.000 έντυπα/έτος	200%
10	Διοργάνωση Εκδηλώσεων/Ημερίδων Ενημέρωσης και Εντύπων Ενημέρωσης	2/έτος	2	100%
11	Διοικητικά Έγγραφα στο πλαίσιο υλοποίησης Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και Συγχρηματοδοτούμενων Έργων	40	270	675%
	Τμήμα Πληροφορικής, Επικοινωνιών και Διαφάνειας			
12	Βαθμός ανταπόκρισης στις βλάβες Η/Υ και υποστήριξη εφαρμογών	2.800	3.000	107%
13	Αριθμός access points	100	110	110%
14	Μέσος Αριθμός συνδέσεων ανά μήνα στο ασύρματο δίκτυο	15.000	30.000	200%
15	Αριθμός χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου	3.000	3.737	125%
16	Μέσος αριθμός μοναδικών επισκεπτών του portal, την ημέρα	1.200	1.300	108%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
	Τμήμα Ληξιαρχείου			
1	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης πολιτών στο χειρόγραφο σύστημα (μέχρι τις 8/5/2013)(λεπτά)	7	7	100,00%
	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης πολιτών στο πληροφοριακό σύστημα (μετά τις 8/5/2013) (λεπτά)	30	20	150,00%
	Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης			
2	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης πολιτών στο Δημοτολόγιο (λεπτά)	7	5	140,00%
	Τμήμα Πρωτοκόλλου και Διεκπεραίωσης			
3	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης πολιτών στο Πρωτόκολλο (λεπτά)	5	5	100,00%
	Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης			
4	Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης από τα τις Δημοτικές Κοινότητες (λεπτά)	10	10	100,00%
	Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού			
5	Μέσος αριθμός εκπαιδευόμενων ανά διεύθυνση	10	2	20,00%
6	Εγκρίσεις εκπαιδευομένων από ΙΝΕΠ	100%	21 εγκρίσεις /58 αιτήσεις	36,00%
	Τμήμα Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων			

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
7	Έκδοση Αποφάσεων Δ.Σ.	100%	958/958	100%
8	Έκδοση Αποφάσεων ΟΙΚ.ΕΠ	100%	793/793	100%
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ				
1	Μέσος αριθμός αιτήσεων ανά μήνα	—	1300	90% από τις αιτήσεις ολοκληρώνονται
2	Μέσος Χρόνος Εξυπηρέτησης Πολιτών για τις συνηθέστερες πιστοποιημένες διαδικασίες στα ΚΕΠ	2 μέρες για αιτήματα σε άλλες υπηρεσίες / 7 λεπτά για κτάθεση αίτησης ή παραλαβή	2 μέρες για αιτήματα σε άλλες υπηρεσίες / 5 λεπτά για κτάθεση αίτησης ή παραλαβή	100% / 140%
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ				
1	Ωφελούμενοι άνεργοι πολίτες από σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων για την απασχόληση	790	904/904	114,4%
2	Αριθμός αναρτήσεων στο διαδικτυακό τόπο του δήμου Ηρακλείου	Απροσδιόριστο	69/69	100%
3	Αριθμός μελετών για την υλοποίηση προγραμμάτων κοινωνικής ανάπτυξης	5	7/7	140,0%
4	Αριθμός υλοποιούμενων προγραμμάτων κοινωνικής ανάπτυξης	15	19/19	127,0%
5	Βαθμός ανταπόκρισης της Κοινωνικής Υπηρεσίας (Αριθμός Εξυπηρετούμενων προς Αριθμό Αιτούντων) (ποσοστό)	Απροσδιόριστο	8.956 / 8.956	100%
6	Βαθμός ανταπόκρισης από την Ιατρονοσηλευτική Υπηρεσία. (Αριθμός Εξυπηρετούμενων προς Αριθμό Αιτούντων). (ποσοστό)	Απροσδιόριστο	12.115 / 12.115	100%

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2013

A/A	ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΟΝΟΜΑΣΙΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ (ΠΟΣΟΣΤΟ)
7	Βαθμός ανταπόκρισης από την Υπηρεσία Φυσικοθεραπείας. (Αριθμός Εξυηηρετούμενων προς Αριθμό Αιτούντων) (ποσοστό)	Απροσδιόριστο	1.996 / 1.996	100%
8	Βαθμός ανταπόκρισης από την Υπηρεσία Εργοθεραπείας . (Αριθμός Εξυηηρετούμενων προς Αριθμό Αιτούντων) (ποσοστό)	Απροσδιόριστο	4.622 / 4.622	100%
9	Μέσος Χρόνος Ικανοποίησης Αιτήματος (ημέρες)	5	3 – 4	
10	Διεξαγωγή Κοινωνικών Ερευνών από την Κοινωνική Υπηρεσία (εισαγγελικές παραγγελίες ,παιδική προστασία κ.ά.)	Απροσδιόριστο	550/550	100%
11	Αριθμός Παρεμβάσεων Δικτύωσης (συνεργασία με φορείς, υλοποίηση προγραμμάτων)	Απροσδιόριστο	4.578 / 4.578	100%
12	Αριθμός ωφελουμένων του Τμήματος Επιδοματικής Πολιτικής και Ελέγχου (αριθμός αιτήσεων/ωφελομένους)	100%	6.267 / 6.267	100%