



Città di
TREZZO SULL'ADDA
Città Metropolitana di Milano

RELAZIONE FINALE

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE - PIANO DELLA PERFORMANCE 2018-2020

SCHEDA MANTENIMENTO-MIGLIORAMENTO SERVIZIO

AREA	SETTORE	SERVIZIO
AMMINISTRATIVA	SERVIZI AL CITTADINO	SPAZIOPIU'

REFERENTE POLITICO	DIRIGENTE AREA	RESP. SETTORE	RESP. SERVIZIO
VILLA DANILO	MORIGGI EMMANUELE PIROLA EMILIO DAL 15.10.18	BERTAGLIO MILENA	BRAMBILLA CLAUDIA

Funzioni e procedimenti assegnati: **si intendono qui richiamati il Funzionigramma, il Programma di mandato e il Documento Unico di Programmazione vigenti.**

Budget delle risorse umane di centro di costo: **si intende qui richiamata la quantificazione riportata nel prospetto riepilogativo allegato.**

DATI-PRODOTTI-OUTPUT QUANTITATIVI DEL CENTRO DI COSTO-SERVIZIO

DESCRIZIONE	QUANTITA' 2016	QUANTITA' 2017	QUANTITA' 2018
INCONTRI REFERENTI INTERNI	2	1	1
CARTE IDENTITA' RILASCIATE (cartacee e CIE)	1830	1728	1774
PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE	150	172	90
CERTIFICATI PER MINORI RIL.	0	=	=
APPUNTAMENTI GESTITI	1400	1192	880
SERVIZI WEB ATTIVI	10	23	24
INDENNIZZI EROGATI (CdS)	0	0	0
SERVIZI FRONT OFFICE GEST.	81	83	83
UTENTI SPORTELLLO	18932	19079	19026
UTENTI REGISTRATI SUL WEB	787	868	981
UTENTI TELEFONICI	4687	4626	3443
ORE APERTURA SERVIZIO SETT.	29,30	29,30	29,30
ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE	99103	63110	62042
SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC	1065	1129	1002
VISURE CATASTALI	136	171	85
PIN/PUK RILASCIATI (dal 12.10.16)	45	256	297

INDIVIDUAZIONE E DESCRIZIONE DEI PROGETTI ASSEGNATI AL SERVIZIO-UNITA' OPERATIVA

1	RIORGANIZZAZIONE SPORTELLLO POLIFUNZIONALE A SEGUITO TRASFERIMENTO NELLA NUOVA SEDE. Il trasferimento dello sportello polifunzionale SpazioPiù e del Servizio Demografico e cimiteriale nella nuova sede di via Falcone e Borsellino rientra tra i progetti strategici dell'Amministrazione comunale. Il decentramento dello Sportello richiederà la revisione di alcuni processi, una particolare attenzione alla gestione della comunicazione con i servizi interni e lo sviluppo dei canali telematici disponibili, allo scopo di mantenere e/o migliorare lo standard di qualità del servizio finora erogato ai cittadini. Inoltre, si incrementeranno le postazioni di lavoro e dovrà essere curato il layout e l'organizzazione interna affinché l'area di accoglienza e di attesa, gli sportelli, nonché l'inserimento di nuovi servizi (CEM, UDA) siano funzionali e non creino problemi al servizio. Nel secondo semestre 2018 il Servizio verrà, altresì, coinvolto nell'attività riguardante la prevista sostituzione del software attualmente utilizzato per le certificazioni anagrafiche e di Stato civile rilasciate allo sportello.												
	RIFERIMENTI DUP 2018-2020			MISSIONE 01 - PROGRAMMI 0107, 0111									
N.	FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
A	Archiviazione, scansione e riordino materiale in funzione del trasferimento nella nuova sede decentrata												
B	Revisione di alcuni procedimenti in considerazione del decentramento dello sportello rispetto alla sede centrale												
C	Ottimizzazione degli spazi, completamento arredi, predisposizione nuove postazioni di lavoro (CIE, CEM/ UDA, RECEPTION)												
D	Verifica criticità emerse ed eventuale riorganizzazione degli sportelli												
E	Attività riguardante la sostituzione del software Halley con il software gestionale Sicraweb di Maggioli												

INDICATORI DI PERFORMANCE	Target	% ponder	Target	% ponder	Report	% ponder
			verifica intermedia		verifica 31/12	
EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;						
Rispetto dei tempi previsti nelle varie FASI	31.12.18	40%	IN CORSO	0%	31.12.18	40%
EFFICACIA corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
Trasferimento Sportello Polifunzionale	27.1.18	60%	27.1.18	60%	27.1.18	60%
ECONOMICITA' corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato;						
TOTALE		100%		60%		100%

COMMENTI E CONSIDERAZIONI: L'inaugurazione della nuova sede dello sportello polifunzionale è avvenuta il 27.1.2017. Le operazioni propedeutiche al trasferimento (archiviazione, riordino, revisione di alcuni processi interni, ecc.) sono state espletate nei tempi prefissati, così come gli spazi disponibili sono stati ottimizzati consentendo l'apertura entro luglio 2018 di n. 8 sportelli, così distinti:

n. 2 dedicati all'emissione della Carta d'Identità Elettronica CIE

n. 1 reception per le attività di consegna e ritiro atti, pagamenti POS, call center e accoglienza degli utenti

n. 3 dedicati al rilascio certificati anagrafici e di stato civile, residenze, visure catastali e altri procedimenti curati da SpazioPiù

n. 2 occupati in alcuni giorni della settimana dagli operatori CEM e UDA.

Si evidenzia che nel primo semestre lo sportello ha un po' sofferto la fase di "rodaggio" della nuova sede, dovuto anche all'avvio dell'attività di emissione della CIE. L'incremento dell'organico di una risorsa a partire da luglio e fino al 31.12.2018, destinata all'accoglienza, è risultata utilissima, soprattutto in funzione dell'attivazione del totem regola code. Il decentramento del servizio ha portato ad una revisione di alcuni processi interni, ciò però non ha creato particolari criticità ma è stata l'occasione per migliorare il flusso delle comunicazioni tra uffici comunali e/o la gestione di alcuni procedimenti.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2018 sono state messe a punto le procedure volte ad assicurare o migliorare lo standard di qualità del servizio.

Si segnala, inoltre, che nell'ultimo trimestre il software gestionale anagrafico Halley in dotazione è stato sostituito con l'equivalente Socr@web di Maggioli impegnando gli operatori nella formazione necessaria all'apprendimento delle nuove modalità di rilascio delle certificazioni.

supporta nell'uso del totem attraverso il quale il cittadino sceglie il servizio.

Nella pianificazione sono emerse alcune potenziali criticità dovute alla carenza di risorse umane disponibili e alle modalità di gestione del totem in quanto questo strumento obbliga l'utente alla registrazione con CRS o inserimento del nome e non rilascia alcun ticket di attesa.

Relativamente all'organico disponibile si segnala l'integrazione a partire dal 20.6.18 di una risorsa attraverso un contratto di somministrazione lavoro. Dopo qualche settimana di formazione sul campo l'operatore era già in grado di smistare l'utenza ed erogare le informazioni e i servizi di primo livello (*centralino, prenotazioni, pagamenti POS, ritiro e consegna atti*), garantendo un buon servizio di reception.

Per quanto riguarda, invece, il totem di indirizzamento utenti, sentita anche l'esperienza pluriennale dei Comuni già dotati di tale sistema, si è ritenuto di individuare n. 10 Procedimenti erogati indifferentemente dai tre sportelli presidiati dagli ufficiali d'anagrafe e di stato civile, esonerando dalla registrazione gli utenti che necessitano di emissione CIE o procedimenti gestibili alla reception.

Il servizio d'indirizzamento automatico è stato avviato il 30.10.2018 dopo il collaudo tecnico del sistema da parte di Globo srl, fornitore del prodotto.

- 1) acquisizione dei dati ed emissione della CIE anche senza prenotazione, in caso di urgenze
- 2) consegna dalla CIE prioritariamente a domicilio dell'interessato
- 3) attivazione di una seconda postazione CIE, avvenuta il 17.9.2018.

Tali accorgimenti hanno effettivamente velocizzato il processo e nel corso dell'anno i tempi di attesa si sono ridotti considerevolmente: a gennaio 2018 per prenotare l'emissione di una CIE l'attesa era di circa 20 giorni in settimana e 45 per appuntamenti al sabato, mentre a dicembre 2018 l'attesa è scesa a circa 2 giorni dal lunedì al venerdì e 20 giorni per coloro che chiedono l'appuntamento per il sabato.

Le CIE emesse nell'anno 2018 sono state n. 1616, una media di n. 31 alla settimana.

LA RESPONSABILE DEL SETTORE
SERVIZI AL CITTADINO
Milena Bertaglio