



Città di
TREZZO SULL'ADDA
Città Metropolitana di Milano

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE - PIANO DELLA PERFORMANCE 2018-2020

SCHEDA OBIETTIVI SPECIFICI

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	
CARTE IDENTITA' RILASCIATE (INCLUSI RINNOVI)	1830	1728	
PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE	150	172	
CERTIFICATI PER MINORI RIL.	0	=	
APPUNTAMENTI GESTITI	1400	1192	
SERVIZI WEB ATTIVI	10	23	
INDENNIZZI EROGATI (CdS)	0	0	
SERVIZI FRONT OFFICE GEST.	81	83	
UTENTI SPORTELLLO	18932	19079	
UTENTI REGISTRATI SUL WEB	787	868	
UTENTI TELEFONICI	4687	4626	
ORE APERTURA SERVIZIO SETT.	29,30	29,30	
ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE	99103	63110	
SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC	1065	1129	
VISURE CATASTALI (dal 1.1.2015)	136	171	
PIN/PUK RILASCIATI (dal 12.10.16)	45	256	

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

1	RIORGANIZZAZIONE SPORTELLO 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%				
EFFICACIA corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
Trasferimento Sportello Polifunzionale	27.1.18	60%				
ECONOMICITA' corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato;						
TOTALE		100%				
COMMENTI E CONSIDERAZIONI:						

