

PERFORMANCE 2024-2026 SCHEDA OBIETTIVI ANNO 2024 SETTORE SERVIZI AL CITTADINO SERVIZIO DEMOGRAFICI E CIMITERO E SPAZIOPIU'

OBIETTIVO 1

PROMUOVERE LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI, MIGLIORANDO LA GESTIONE DEGLI STESSI E LA RISPOSTA AL CITTADINO. Riorganizzare il Servizio Demografici e cimitero a seguito assunzione di nuovo personale e nel contempo proseguire l'attività di digitalizzazione dei servizi: la nuova piattaforma nazionale dello Stato Civile - ANSC (Archivio Nazionale dello Stato Civile) e l'implementazione di nuove forme di contatto con il cittadino, anche per l'inoltro di fatture/avvisi di pagamento, per ridurre i costi ed i tempi.

Contestualmente promuovere, attraverso la sinergia delle operatrici di sportello con i referenti dei diversi servizi comunali, l'utilizzo delle forme telematiche di trasmissione delle istanze da parte del cittadino, migliorando efficienza, efficacia ed economicità nell'erogazione degli stessi.

A seguito assunzione di nuovo personale e di assenza (a partire dal mese di agosto) di una dipendente collocata in qualifica Funzionario, si è reso necessario nell'anno 2024, provvedere alla riorganizzazione del Servizio Demografici e cimitero, implementando anche la sinergia con il personale di sportello.

Al fine di garantire l'efficienza dei servizi ed il miglioramento degli stessi, è stato promosso l'utilizzo dei servizi telematici dell'Ente, accompagnando il cittadino nell'utilizzo dello sportello telematico per l'inoltro delle istanze. Al fine di ridurre i costi e migliorare la gestione del servizio di illuminazione votiva, è stata inoltre promossa l'adesione al sistema di trasmissione della fatturazione mediante Email (promozione del servizio e comunicazione ai cittadini, supporto nell'adesione, gestione dei subentri) ed è stata formalizzata l'adesione dell'Ente al bando PNRR per il subentro alla piattaforma ANSC per la gestione degli Atti di Stato Civile (attualmente in attesa di approvazione per l'attuazione delle successive fasi pre-subentro).

Con l'obiettivo di ottimizzare e ridurre i costi, l'adesione alla modalità mail per la trasmissione della fatturazione del servizio di illuminazione votiva continuerà ad essere promossa e gestita anche nel 2025.

INDICATORI DI PERFORMANCE	Target	% ponder	Report	% ponder	Report	% ponder
			verifica intermedia*		verifica finale	
EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;						
% rispetto fasi e tempi	100%	60%	100%		100%	
EFFICACIA corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
Incrementare la trasmissione telematica delle istanze	>= 3 servizi	20%	> 3		> 3 servizi (vedi nota**)	
ECONOMICITA' corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato;						
Ridurre il numero di fatture spedite con posta ordinaria; promuovere la trasmissione tramite Email	>= 5% fatture emesse	20%	FT. 2023 - 2497 Mail ok 110		= 9,5% fatture emesse FT. 2024 - n. 2508 di cui trasmesse con mail n. 238	

TOTALE		100%			100%
*COMMENTI E CONSIDERAZIONI: I tempi previsti per le diverse fasi sono stati sinora rispettati; al 31/08/2024 sono pervenute all'Ente istanze telematiche relative a sei differenti servizi: territorio, stato civile, anagrafe, polizia mortuaria e cimiteri, elettorale, beni immobili. In merito al raggiungimento dell'indicatore relativo all'economicità si rileva che, nonostante sia stata riscontrata un'ampia e veloce adesione al nuovo servizio (trasmissione della fatturazione luce votiva tramite mail), a causa del notevole impegno richiesto al Settore durante il periodo elettorale (aprile/giugno), dell'assenza prolungata di personale, delle attività legate all'insediamento della nuova Amministrazione e della tipologia stessa dei destinatari del servizio di illuminazione votiva, l'obiettivo del 10% (ovvero adesione di almeno 250 cittadini su un totale di 2497 utenze) sia difficilmente raggiungibile in un arco temporale così limitato. Si evidenzia infatti che la predisposizione delle posizioni per la fatturazione 2024 dovrà essere conclusa già nel mese di ottobre. Si ritiene che sia più auspicabile porsi come obiettivo per il 2024 una percentuale del 5% (adesione di 125 cittadini su un totale di 2497 utenze), proponendosi di raggiungere un'ulteriore traguardo sul lungo termine (pluriennale). **NOTA: Iscrizione Albi - residenza - separazione/divorzio - richiesta utilizzo sale comunali per matrimoni/unioni civili subentri/distacchi servizio di illuminazione votiva - richiesta rilascio tessera elettorale/certificazioni - richiesta assegnazione numerazione civica					