



Città di
TREZZO SULL'ADDA
Città Metropolitana di Milano

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE - PIANO DELLA PERFORMANCE 2021-2023

SCHEDA MANTENIMENTO-MIGLIORAMENTO SERVIZIO

AREA	SETTORE	SERVIZIO
AMMINISTRATIVA	SERVIZI AL CITTADINO	SPAZIOPIÙ

REFERENTE POLITICO	DIRIGENTE AREA	RESP. SETTORE	RESP. SERVIZIO
SILVANA CARMEN CENTURELLI	PIROLA EMILIO	BERTAGLIO MILENA	-

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	QUANTITÀ 2019	QUANTITÀ 2020	QUANTITÀ 2021
INCONTRI REFERENTI INTERNI	3	0	
CARTE IDENTITA' RILASCIATE (INCLUSI RINNOVI)	1211	937	
PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE	141	101	
APPUNTAMENTI GESTITI	1140	97*	
SERVIZI WEB ATTIVI	24	24	
INDENNIZZI EROGATI (CdS)	0	0	
SERVIZI FRONT OFFICE GEST.	83	83	
UTENTI SPORTELLLO	*14928	8104*	
UTENTI SPORTELLLO TELEMATICO	1071	943	
UTENTI REGISTRATI SUL WEB	1160	1196	
UTENTI TELEFONICI	3927	6843	
ORE APERTURA SERVIZIO SETT.	29,30	29,30	
ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE	60658	99794	
UTENTI APP ISTITUZIONALE	1100	1219	
SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC	1221	2749	
VISURE CATASTALI	98	42	
PIN/PUK RILASCIATI	283	319	

* Gli appuntamenti relativi ai vari servizi comunali (Agende) sono stati sospesi a partire dal 2.3.2020 a seguito dell'emergenza COVID-19.

**Dal 2019 la rilevazione degli utenti allo sportello è effettuata in base alle registrazioni al totem regolacode, pertanto, il dato non considera il n° totale dei servizi richiesti ma solo il n° di utenti che si sono presentati. Dal 2.3.2020 il flusso di utenza allo sportello è stato contingentato a seguito dell'emergenza COVID-19.

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

[illegible]

INDICATORI DI PERFORMANCE	Target	% ponder	Target	% ponder	Report	% ponder
			verifica 30/9		verifica 31/12	
EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;						
Rispetto dei tempi previsti nelle varie FASI	31.12.2021	40%				
EFFICACIA corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
n. processi rivisti	> n.1	30%				
n. ore dedicate alla formazione interna del nuovo istruttore nel 1° semestre 2021	> n. 30	30%				
ECONOMICITA' corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato;						
TOTALE		100%				
COMMENTI E CONSIDERAZIONI:						

