



Città di
TREZZO SULL'ADDA
Città Metropolitana di Milano

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE - PIANO DELLA PERFORMANCE 2019-2021

SCHEDA MANTENIMENTO-MIGLIORAMENTO SERVIZIO

AREA	SETTORE	SERVIZIO
AMMINISTRATIVA	SERVIZI AL CITTADINO	SPAZIOPIU'

REFERENTE POLITICO	DIRIGENTE AREA	RESP. SETTORE	RESP. SERVIZIO
VILLA DANILO / CENTURELLI SILVANA CARMEN	PIROLA EMILIO	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' 2017	QUANTITA' 2018	QUANTITA' 2019
INCONTRI REFERENTI INTERNI	1	1	
CARTE IDENTITA' RILASCIATE (INCLUSI RINNOVI)	1728	1774	
PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE	172	90	
CERTIFICATI PER MINORI RIL.	=	=	
APPUNTAMENTI GESTITI	1192	880	
SERVIZI WEB ATTIVI	23	24	
INDENNIZZI EROGATI (CdS)	0	0	
SERVIZI FRONT OFFICE GEST.	83	83	
UTENTI SPORTELLLO	19079	19026	
UTENTI REGISTRATI SUL WEB	868	981	
UTENTI TELEFONICI	4626	3443	
ORE APERTURA SERVIZIO SETT.	29,30	29,30	
ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE	63110	62042	
SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC	1129	1002	
VISURE CATASTALI (dal 1.1.2015)	171	85	
PIN/PUK RILASCIATI (dal 12.10.16)	256	297	

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

1	LO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE: MIGLIORAMENTO DELLA RISPOSTA AL CITTADINO. Il decentramento dello Sportello polifunzionale SpazioPiù, le nuove postazioni della Carta d'Identità Elettronica (CIE) e l'attivazione del totem di indirizzamento automatico degli utenti, hanno fatto emergere la necessità di ottimizzare gli spazi disponibili e rivedere alcuni aspetti dell'organizzazione del servizio, nell'ottica di migliorare la risposta al cittadino. Tale obiettivo potrà essere raggiunto coinvolgendo anche i referenti degli uffici interni dell'ente con i quali si dovrà creare una efficace rete di relazioni basata sulla tempestività e completezza delle informazioni da erogare allo sportello. Nel 2019, oltre ai consueti procedimenti di front office, il Servizio sarà coinvolto nelle operazioni connesse alle consultazioni elettorali e nell'impostazione del nuovo sito web istituzionale. Inoltre, è previsto l'inserimento di un nuovo operatore che dovrà essere formato affinché possa autonomamente gestire la reception e la cura dei procedimenti più semplici.												
RIFERIMENTI DUP 2019-2021		MISSIONE 01 - PROGRAMMI 0107, 0111											
N.	FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
A	Acquisizione ed erogazione informazioni sui nuovi bandi regionali e nazionali a favore delle fasce deboli, aggiornamento continuo schede informative sportello telematico, collaborazione nella realizzazione del nuovo sito web, ecc.												
B	Gestione dei rinnovi tessere elettorali, autentica di firma delle sottoscrizioni liste												
C	Inserimento nuovo istruttore allo sportello e cura della formazione												
D	Incontri con i referenti degli uffici interni finalizzati al miglioramento della risposta al cittadino												
E	Verifica dello standard di qualità del servizio ed eliminazione eventuali criticità riscontrate												

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	31.12.19	40%				
EFFICACIA corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
n. incontri con i referenti interni	> n. 2	30%				
n. ore dedicate alla formazione del nuovo istruttore	> n. 50	30%				
ECONOMICITA' corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato;						
TOTALE		100%				

COMMENTI E CONSIDERAZIONI:

2	<p>INCREMENTO SERVIZI ALLO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE: ACCORDO CON L'ATS - Agenzia di Tutela della Salute e l'ASST - Azienda Socio Sanitaria Territoriale. L'Amministrazione comunale, a seguito della chiusura a Trezzo di alcuni servizi da parte dell'ATS, ha ritenuto opportuno valutare la possibilità di erogare tali servizi allo sportello polifunzionale SpazioPiù. Saranno, quindi, programmati incontri propedeutici con i funzionari ATS e ASST competenti per territorio al fine di pervenire ad un Accordo che risponda efficacemente ai bisogni dei cittadini. In questo primo anno, si ritiene utile individuare procedimenti non complessi, ad esempio revoca e nuova scelta del medico, i quali richiedono comunque l'attivazione presso gli sportelli di software dedicati e la formazione degli operatori assegnati al servizio.</p>	
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**MISSIONE 01 - PROGRAMMI 0107,
0111**

N.	FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
A	Incontri con i funzionari ATS e ASST finalizzati a illustrare i servizi di front office erogabili allo sportello												
B	Analisi del contesto, compreso verifica delle necessarie configurazioni informatiche presso le postazioni di sportello												
C	Individuazione delle possibili soluzioni rispetto alle criticità rilevate												
D	Presentazione all'Amministrazione di relazione sull'impatto dei servizi ATS/ASST presso lo sportello e redazione bozza di Accordo												

[illegible]