



Città di  
**TREZZO SULL'ADDA**  
Città Metropolitana di Milano

## PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE - PIANO DELLA PERFORMANCE 2020-2022

### SCHEDA MANTENIMENTO-MIGLIORAMENTO SERVIZIO

| AREA                  | SETTORE                     | SERVIZIO          |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>AMMINISTRATIVA</b> | <b>SERVIZI AL CITTADINO</b> | <b>SPAZIOPIU'</b> |

| REFERENTE POLITICO                   | DIRIGENTE AREA       | RESP. SETTORE           | RESP. SERVIZIO |
|--------------------------------------|----------------------|-------------------------|----------------|
| <b>SILVANA CARMEN<br/>CENTURELLI</b> | <b>PIROLA EMILIO</b> | <b>BERTAGLIO MILENA</b> | -              |

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 2018 | QUANTITÀ 2019 | QUANTITÀ 2020 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| INCONTRI REFERENTI INTERNI                   | 1             | 3             |               |
| CARTE IDENTITA' RILASCIATE (INCLUSI RINNOVI) | 1774          | 1211          |               |
| PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE        | 90            | 141           |               |
| APPUNTAMENTI GESTITI                         | 880           | 1140          |               |
| SERVIZI WEB ATTIVI                           | 24            | 24            |               |
| INDENNIZZI EROGATI (CdS)                     | 0             | 0             |               |
| SERVIZI FRONT OFFICE GEST.                   | 83            | 83            |               |
| UTENTI SPORTELLLO                            | 19026         | *14928        |               |
| UTENTI SPORTELLLO TELEMATICO                 | n.r.          | 1071          |               |
| UTENTI REGISTRATI SUL WEB                    | 981           | 1160          |               |
| UTENTI TELEFONICI                            | 3443          | 3927          |               |
| ORE APERTURA SERVIZIO SETT.                  | 29,30         | 29,30         |               |
| ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE               | 62042         | 60658         |               |
| UTENTI APP ISTITUZIONALE                     | n.r.          | 1100          |               |
| SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC                | 1002          | 1221          |               |
| VISURE CATASTALI                             | 85            | 98            |               |
| PIN/PUK RILASCIATI                           | 297           | 283           |               |

\*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. Nell'anno 2018 invece sono stati conteggiati manualmente i diversi procedimenti erogati allo sportello anche se richiesti da un unico utente.

## 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 |          |
| <b>EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA</b> corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;                                  |            |          |               |          |                |          |
| Rispetto dei tempi previsti nelle varie FASI   | 31.12.2020 | 40%      |               |          |                |          |
| <b>EFFICACIA</b> corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;  |            |          |               |          |                |          |
| n. partecipazioni a webinar e corsi formativi da parte di tutto il personale di SpazioPiù  | > n.5      | 30%      |               |          |                |          |
| Redazione di schede informative e operative sui procedimenti: DAT e pratiche funerarie   | n.2        | 30%      |               |          |                |          |
| <b>ECONOMICITA'</b> corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato; |            |          |               |          |                |          |
|  |            |          |               |          |                |          |
| TOTALE   |            | 100%     |               |          |                |          |
| <b>COMMENTI E CONSIDERAZIONI:</b>  |            |          |               |          |                |          |

[illegible]

| INDICATORI DI PERFORMANCE  | Target     | % ponder | Target        | % ponder | Report         | % ponder |
|--|------------|----------|---------------|----------|----------------|----------|
|  |            |          | verifica 30/9 |          | verifica 31/12 |          |
| <b>EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA</b> corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;                                  |            |          |               |          |                |          |
| Rispetto dei tempi previsti nelle varie FASI   | 31.12.2020 | 30%      |               |          |                |          |
|  |            |          |               |          |                |          |
| <b>EFFICACIA</b> corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;  |            |          |               |          |                |          |
| n. pratiche di residenza presentate on line  | > n. 8     | 20%      |               |          |                |          |
| n. gg dedicati al supporto Servizio Demografico e Cimitero   | > n. 50    | 50%      |               |          |                |          |
|  |            |          |               |          |                |          |
| <b>ECONOMICITA'</b> corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato; |            |          |               |          |                |          |
|  |            |          |               |          |                |          |
|  |            |          |               |          |                |          |
| <b>TOTALE</b>  |            | 100%     |               |          |                |          |
| <b>COMMENTI E CONSIDERAZIONI:</b>  |            |          |               |          |                |          |