



Città di
TREZZO SULL'ADDA
Città Metropolitana di Milano

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE - PIANO DELLA PERFORMANCE 2022-2024

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 2020 | QUANTITÀ 2021 | QUANTITÀ 2022 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| INCONTRI REFERENTI INTERNI | 0 | 3 | |
| CARTE IDENTITA' RILASCIATE (INCLUSI RINNOVI) | 937 | 1487 | |
| PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE | 101 | 22 | |
| APPUNTAMENTI GESTITI | 97* | nr | |
| SERVIZI WEB ATTIVI | 24 | 24 | |
| INDENNIZZI EROGATI (CdS) | 0 | 0 | |
| SERVIZI FRONT OFFICE GEST. | 83 | 83 | |
| UTENTI SPORTELLLO | 8104* | 8420 | |
| UTENTI SPORTELLLO TELEMATICO | 943 | n.r. | |
| UTENTI REGISTRATI SUL WEB | 1196 | 1064 | |
| UTENTI TELEFONICI | 6843 | 7207 | |
| ORE APERTURA SERVIZIO SETT. | 29,30 | 29,30 | |
| ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE | 99794 | 83162 | |
| UTENTI APP ISTITUZIONALE | 1219 | 519 | |
| SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC | 2749 | 3326 | |
| VISURE CATASTALI | 42 | 54 | |
| PIN/PUK RILASCIATI | 319 | 368 | |

* 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 fasi A B C D E | 31/12 | 10% | | | | |
| EFFICACIA corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato; | | | | | | |
| n. pratiche residenziali gestite da un operatore di sportello presso il Demografico | > n. 100 | 20% | | | | |
| n. ore formazione | > = 6 | 10% | | | | |
| ECONOMICITA' corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato; | | | | | | |
| Spesa del personale assegnato allo sportello polifunzionale SpazioPiù | < al 2021 | 60% | | | | |
| TOTALE | | 100% | | | | |
| COMMENTI E CONSIDERAZIONI: | | | | | | |

