



Città di
TREZZO SULL'ADDA
Città Metropolitana di Milano

PERFORMANCE 2024-2026

SCHEDA OBIETTIVI ANNO 2024

AREA	SETTORE	SERVIZIO
AMMINISTRATIVA	SERVIZI AL CITTADINO	SPAZIOPIU'

REFERENTE POLITICO	DIRIGENTE AREA	RESP. SETTORE	RESP. SERVIZIO
CENTURELLI SILVANA CARMEN	PIROLA EMILIO	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	QUANTITÀ 2022	QUANTITÀ 2023	QUANTITÀ 2024
INCONTRI REFERENTI INTERNI	0		
CARTE IDENTITA' RILASCIATE (INCLUSI RINNOVI)	1419		
PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE	14		
APPUNTAMENTI GESTITI	nr		
SERVIZI WEB ATTIVI	24		
INDENNIZZI EROGATI (CdS)	0		
SERVIZI FRONT OFFICE GEST.	84		
UTENTI SPORTELLLO	8415		
UTENTI SPORTELLLO TELEMATICO	1290		
UTENTI REGISTRATI SUL WEB	1005		
UTENTI TELEFONICI	5240		
ORE APERTURA SERVIZIO SETT.	29,30		
ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE	62810		
UTENTI APP ISTITUZIONALE	615		
SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC	2021		
VISURE CATASTALI	58		
PIN/PUK RILASCIATI	348		

INDIVIDUAZIONE E DESCRIZIONE DEI PROGETTI ASSEGNATI AL SERVIZIO-UNITÀ OPERATIVA

1	SUPPORTO AI CITTADINI NELL'INOLTRO TELEMATICO DELLE ISTANZE. Al fine di promuovere l'utilizzo delle piattaforme digitali per l'inoltro delle istanze alla Pubblica Amministrazione ed in particolare all'Ente, le operatrici di sportello attiveranno un servizio di supporto per i cittadini: predisposizione di guide cartacee e digitali, facilitazione nell'accesso agli strumenti di identità digitale (rilascio pin/puk CNS - CIE), "sportello" di assistenza alla compilazione telematica delle istanze relative ai servizi demografici.
----------	--

RIFERIMENTI: - LINEE PROGRAMMATICHE 2019/2024 - DUP 2024-2026	MISSIONE 01 - PROGRAMMA 0111	VALORE PUBBLICO ATTESO: SOCIALE - EVOLUTIVO/DIGITALE	OBIETTIVO DI PROGRAMMA MIGLIORAMENTO
--	-------------------------------------	---	---

FINALITÀ: SEMPRE PIU' DIGITALE. La digitalizzazione non passa solo attraverso l'hardware e il software ma anche attraverso la cultura digitale data dalla formazione e dalla conoscenza approfondita degli strumenti che si hanno a disposizione.
PROFESSIONALITÀ, EFFICIENZA E SEMPLICITÀ: Migliorare l'efficienza nell'erogazione dei servizi alla Cittadinanza.

N.	FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
A	Analisi dei procedimenti ed approfondimento modalità di presentazione istanze												
B	Creazione delle guide cartacee e digitali e sviluppo del progetto di assistenza al cittadino mediante creazione di uno "sportello" dedicato												
C	Verifica criticità ed individuazione possibili strategie di intervento												

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%	50%				
EFFICACIA corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
Numero guide cartacee/digitali realizzate	>= 2	20%				
Numero ore di assistenza con operatore messe a disposizione del cittadino	>= 15	20%				
ECONOMICITA' corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato;						
Incremento numero di istanze servizi demografici presentate telematicamente rispetto al 2023	>= 2023	10%				
TOTALE		100%				
COMMENTI E CONSIDERAZIONI:						

