

SCHEDA OBIETTIVO « <b>2024/AREA Segreteria/Sezione Servizi Demografici</b> » - <b>“Efficientamento dei servizi al cittadino”</b> connessione con l’acronimo S.M.A.R.T.			
Responsabile di riferimento Avv. Immacolata Elisabetta TODISCO – connesso con l’incarico di direzione ad interim della Sezione Servizi Demografici			
<b>Esercizio finanziario di riferimento – 2024</b>			
<b>parte generale</b>			
	<i>data di compilazione scheda per la formalizzazione dell’obiettivo:</i>	avvio	2024.ottobre
		termine	2024.dicembre
<b>deliberazione G.C.: n.23/01.02.2024</b> (da integrare con <b>proposta di deliberazione G.C.:2024/11</b> )			
<b>TITOLO OBIETTIVO:</b>		<b>“Efficientamento dei servizi al cittadino”</b>	
Programma ELETTORALE/Amministrativo:		01.00.00.00 “Riorganizzazione e potenziamento delle attività e degli Uffici comunali”	
Programma di Mandato/Linee Programmatiche di Mandato:		01.02.00.00 “VALORE PUBBLICO – Riorganizzazione della struttura e dell’uso delle risorse dell’Ente”: pag.47, D.U.P. 2024 - d.C.c. nn.53/2023	
<b>contesto</b> strategico di riferimento:		Missione 1 – Servizi Generali, Istituzionale e di Gestione	
Obiettivo strategico di riferimento:		a. 01.02.07.00 – “Sviluppo della informatizzazione e della semplificazione dei processi produttivi” (D.U.P. 2024, pag. 47)	
Obiettivo OPERATIVO di riferimento		a. 01.02.07.01 – “Sviluppo della informatizzazione e della semplificazione dei processi produttivi” (n.b.: <b>articolazione operativa</b> applicabile alla sezione Servizi Demografici per quanto concerne l’utilizzo da parte dell’utenza di servizi <i>on line</i> con conseguente smaltimento delle code presso gli sportelli e conseguente maggiore possibilità – data la notevole carenza di personale – di svolgere attività di smaltimento pratiche in <i>back office</i> )	
<b>S</b> <i>specific</i>	descrizione dell’Obiettivo Operativo	Si sostanzia nel programmare ed effettuare una serie di iniziative di comunicazione istituzionale finalizzate a rendere note le funzionalità <b>dell’Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente</b> (ANPR) agli <i>stakeholders</i> (cittadinanza, ordini professionali, istituti bancari, associazioni, etc...).	
<b>M</b> <i>measurable</i>	<b>Risultato/i atteso/i</b>	Incremento dell’utilizzo tra la popolazione dei servizi <i>on line</i> e loro utilizzo indipendentemente dalle esigenze degli sportelli comunali (orari di apertura e chiusura, appuntamenti, etc...).	

	Situazione di <b>PARTENZA</b>	Percepibile “distanza” della popolazione dalla Pubblica Amministrazione, spesso sentita come lontana dalle esigenze di vita del cittadino. Scarsa conoscenza della possibilità di operare in autonomia attraverso i servizi assicurati dalla piattaforma ministeriale ANPR e dai sistemi digitali. È in fase di avvio, nel mese di ottobre dell'anno 2024, il passaggio a un nuovo software gestionale – nell'ambito di finanziamenti PNRR – che giustifica l'utilizzo di nuove procedure telematiche. Non è casuale l'introduzione graduale nell'Ente del nuovo sistema gestionale, che coinvolge quale primo ufficio quello dei Servizi Demografici.
	Situazione <b>TERMINALE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzo della piattaforma ministeriale dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente per quanto concerne il cittadino con quantificazione del numero di richieste pervenute e istruite e raffronto con i numeri dell'anno 2023 (+40%).</li> <li>2. Utilizzo da parte degli operatori dei Servizi Demografici, previa esportazione e configurazione dei dati, del nuovo sistema gestionale attraverso il primo approccio alle funzionalità, la formazione intensiva teorica e operativa (già calendarizzata) e al pieno utilizzo.</li> </ol>
<b>A</b> <i>achievable</i>	Presupposti di <b>conseguitabilità</b>	Supporto da parte della macchina amministrativa nell'organizzazione delle campagne di informazione e comunicazione verso l'esterno per pubblicizzare i servizi <i>on line</i> per il cittadino dalla piattaforma ministeriale ANPR.
<b>R</b> <i>relevant</i>	rilevanza per l'Ente	L'obiettivo si presenta rilevante in quanto consente <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una più facile accessibilità da parte del cittadino ad alcuni servizi (variazioni di residenza, certificati e autocertificazioni, visure, rettifica dei dati anagrafici), da effettuarsi mediante l'utilizzo della piattaforma ANPR.</li> <li>2. Un più celere smaltimento delle richieste, da parte del personale preposto, mediante i sistemi telematici (nuovo sistema gestionale, <i>web app</i> ANPR).</li> </ol>
<b>T</b> <i>time bounded</i>	termine del « <b>primo segmento</b> » - _____	31.dicembre.2024: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fase della comunicazione istituzionale generica (manifesti, comunicati stampa, diffusione della notizia a mezzo <i>social network</i>)</li> <li>2. Inserimento di materiale esplicativo sul sito <i>web</i> istituzionale dell'Ente ai fini dell'utilizzo della piattaforma ANPR</li> </ol>
	termine del « <b>secondo segmento</b> » - _____.	31.dicembre.2024; <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fase della comunicazione agli ordini professionali, a istituti bancari e uffici postali, all'associazionismo</li> <li>2. <i>Feedback</i>: analisi delle risultanze attraverso i dati quantitativi delle</li> </ol>

		pratiche e delle operazioni effettuate, confronto con i dati dell'anno solare 2023.
<b>Peso relativo</b>		16%
<b>peso assoluto</b> (in relazione alla totalità degli obiettivi annuali dell'Ente)		3,5

SCHEDA OBIETTIVO «2024/AREA Segreteria/Sezione Servizi Demografici» - «Efficientamento dei servizi al cittadino»

<b>data di compilazione scheda:</b>	avvio	2024.ottobre.08
	termine	2024.ottobre.17

proposta d.G.C.:

TITOLO OBIETTIVO: ----- «Efficientamento dei servizi al cittadino»

**parte speciale/operativa**

	<b>segmenti dell'obiettivo</b>	<b>Fasi operative dell'obiettivo (a seconda del numero di azioni)</b>						
	<b>s e g m e n t o</b>	<b>Fase »1.1«  p r o g e t t a z i o n e</b>	Descrizione fase	Fase della comunicazione istituzionale generica (manifesti, comunicati stampa)				
			Attività	Coordinamento tra dirigente e dipendenti per la scelta della tipologia delle informazioni da diffondere e pianificazione delle “uscite” verso l'esterno a livello di tempistiche, nel rispetto dei termini del segmento.				
			Formula	La natura della fase non consente di esprimere l' <b>Obiettivo strumentale (intermedio)</b> in termini di formula matematica. Si sostituisce con valutazione “ <b>SI/NO</b> ”.				
			Peso ponderazione dell'obiettivo sul totale annuale)	15%				
			<b>Obiettivo strumentale (intermedio)</b>	Scelta dei contenuti e delle tempistiche.				

	P R I M O		target (bersaglio) 1	Redazione piano operativo e sua articolazione temporale/individuare percorso operativo e minacce alla sua realizzazione (analisi S.W.O.T.)					
			target (bersaglio) 2	Condivisione con Amministrazione e personale della Sezione.					
			Timing	Al 31.dicembre.2024					
			F a s e  »1.2«  c a l i b r a t u r a	Descrizione fase	Inserimento di materiale esplicativo sul sito web istituzionale dell'Ente ai fini dell'utilizzo della piattaforma ANPR				
				Attività	1. calibratura di tempi ed argomenti sulla base di quanto deciso nell'attività di programmazione del segmento precedente; 2. stesura materiale informativo; 3. inserimento dati sul sito istituzionale dell'Ente.				
				Formula	La natura della fase non consente di esprimere l' <b>Obiettivo strumentale (intermedio)</b> in termini di formula matematica. Si sostituisce con valutazione " <b>SI/NO</b> ".				
				Peso (ponderazione dell'obiettivo sul totale annuale)	30%				
				Obiettivo strumentale (intermedio)	Pubblicizzazione verso tutta la popolazione dei servizi previsti dalla piattaforma ANPR				

		target (bersaglio) 1	Informazione e comunicazione capillare verso il cittadino					
		target (bersaglio) 2	non previsto					
		Timing	31.dicembre.2024					



**segmento SECONDO**

<i>segmenti</i> dell'obiettivo	<i>Fasi operative</i> dell'obiettivo(a seconda del numero di azioni)							
<b>s e g m e n t o</b>	<b>Fase » 2.1 «</b>	Descrizione fase	Fase della comunicazione agli ordini professionali, agli istituti bancari, agli uffici postali, alle associazioni					
	<b>p r o i e z i o n e  e s t e r n o</b>	Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. eventuale ricalibratura di tempi ed argomenti sulla base di quanto già realizzato rispetto all'obiettivo, anche tenuto conto del notevole impegno necessario per l'introduzione del nuovo software gestionale e per la partecipazione degli operatori alla formazione teorica e pratica;</li> <li>b. stesura dei contenuti da illustrare agli ordini professionali, agli istituti bancari, agli uffici postali;</li> <li>c. presentazione strumenti digitali, mediante incontri</li> </ul>					

	S E C O N D O			pubblici, agli ordini professionali, banche, assicurazioni, associazioni				
			Formula	La natura della fase non consente di esprimere l' <b>Obiettivo strumentale (intermedio)</b> in termini di formula matematica. Si sostituisce con valutazione " <b>SI/NO</b> ".				
			Peso (ponderazione dell'obiettivo sul totale annuale)	25%				
			<b>Obiettivo strumentale (intermedio)</b>	No.				
			<b>target (bersaglio) 1</b>	Diffondere l'utilizzo di tale strumento tra professionisti, istituti bancari, associazioni che richiedono (a mezzo e-mail o PEC se non allo sportello, anche attraverso la clientela) certificati per lo svolgimento dei propri compiti				
			<b>target (bersaglio) 2</b>	No				
			Timing	31.dicembre.2024				
			<b>Fase</b>	Descrizione fase	<i>Customer satisfaction</i> e valore pubblico			
			<b>» 2.2 «</b>	Attività	Analisi risultanze sulla base dei dati quantitativi (numero di pratiche pervenute mediante sistemi telematici) e raffronto con i dati del 2023 (+40%)			
			<b>r</b>					
		<b>i</b>						
		<b>s</b>						

		<b>u l t a t i  m o n i t o r a g g i o</b>								
			Formula	La natura della fase non consente di esprimere l' <b>Obiettivo strumentale (intermedio)</b> in termini di formula matematica. Si sostituisce con valutazione " <b>SI/NO</b> ".						
			Peso (ponderazione dell'obiettivo sul totale annuale)	30%						
			<b>Obiettivo strumentale (intermedio)</b>	Verificare l'efficacia del piano di comunicazione come articolato sia nell'obiettivo che nell'utilizzo della piattaforma ANPR						
			target (bersaglio)	Esame efficacia dell'intervento						
			Timing	Al 31.dicembre.2024						

segue

<b>data di compilazione scheda:</b>		avvio	2024.febraio.02			
		termine				
proposta d.G.C.:						
TITOLO OBIETTIVO: ----- <b>«Efficientamento dei servizi al cittadino»</b>						
<b>risorse assegnata e note</b>						
		<b>Risorse economiche da gestire/assegnate</b>	PEG entrata	Codice	Capitolo -----	Importo € n.nnn,nn

			<b>(entrata/spesa)</b>	PEG spesa	Codice	Capitolo 274-280	Somme necessarie per la fornitura di materiale informativo, al momento non quantificabile
			<b>Risorse umane</b>	5 cat. C (una unità attualmente assente per maternità) 2 cat. B	Percentuale di utilizzo <u>su base annuale</u>	<b>10%</b>	
			<b>Risorse strumentali</b>	Attrezzature d'ufficio. Connessione internet per collegamento da remoto. Dispositivi (Computer, firma digitale)			
			<b>NOTE</b>	Le attività dovranno risultare compatibili con gli adempimenti d'ufficio e la fase di passaggio al nuovo software gestionale (formazione inclusa)			

**cronoprogramma:**

<b>fase</b>	<b>GENN.</b>	<b>FEBB.</b>	<b>MAR.</b>	<b>APR.</b>	<b>MAG.</b>	<b>GIU.</b>	<b>LUG.</b>	<b>AG.</b>	<b>SETT.</b>	<b>OTT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DIC.</b>
1.1												
1.2												
2.1												

2.2

I periodi di attività vanno posti in verde.

Se un periodo è destinato all'attività di altro Settore, va posto in giallo. Per ulteriore Settore, in rosso – e di seguito.

I periodi di inattività vanno anneriti.

I periodi in grigio non riguardano l'esercizio di riferimento