



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
<b>AMMINISTRATIVA</b>	<b>SERVIZI AL CITTADINO</b>	<b>SPAZIOPIÙ</b>

REFERENTE POLITICO	DIRIGENTE AREA	RESP. SETTORE	RESP. SERVIZIO
<b>SILVANA CARMEN CENTURELLI</b>	<b>PIROLA EMILIO</b>	<b>BERTAGLIO MILENA FINO AL 30/06/2022 - BRAMBILLA CLAUDIA DAL 01/11/2022</b>	<b>-</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 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**

1	<b>OTTIMIZZARE LE RISORSE DISPONIBILI, SVILUPPARE L'INTEROPERABILITA' E LA COOPERAZIONE TRA I SERVIZI RIVOLTI AL CITTADINO: GESTIONE CONDIVISA DI ALCUNI PROCEDIMENTI ANAGRAFICI E CIMITERIALI, FORMAZIONE INTERNA, RIDISTRIBUZIONE COMPITI.</b> Il 2022 sarà caratterizzato da una possibile revisione strutturale del settore dovuta alla chiusura del rapporto di lavoro del responsabile di settore e alla sostituzione di due istruttori. Mantenere o migliorare l'efficienza del servizio in tale contesto richiede una redistribuzione interna dei compiti assegnati ai singoli operatori ed una formazione continua affinché il servizio di front office possa gestire efficacemente la risposta all'utenza. L'obiettivo sarà perseguito gestendo alcuni procedimenti in collaborazione e sinergia con il Servizio Demografico e Cimitero.													
	<b>RIFERIMENTI DUP 2022-2024</b>		<b>MISSIONE 01 - PROGRAMMI 0107, 0111</b>											
N	FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	
A	Analisi dei processi interni dei servizi demografici e di sportello, verifica attività gestite e del livello di interoperabilità tra servizi													
B	Gestione procedimenti anagrafici e cimiteriali da parte di un operatore di sportello													
C	Formazione nuovo personale, riorganizzazione interna dei servizi rivolti al cittadino e redistribuzione compiti in base al contesto													
D	Gestione procedimenti di front office da parte di un istruttore d'anagrafe													
E	Verifica dello standard di qualità del servizio ed eliminazione eventuali criticità riscontrate													

INDICATORI DI PERFORMANCE	Target	% ponder	Target	% ponder	Report	% ponder
			verifica 31/8		verifica 31/12	
<b>EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA</b> corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;						
rispetto fasi A B C D E	31/12	10%				
<b>EFFICACIA</b> 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%				
<b>ECONOMICITA'</b> 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%				
<b>TOTALE</b>		<b>100%</b>				
<b>COMMENTI E CONSIDERAZIONI:</b>						

2	<b>PROMUOVERE L'ACCESSO AI SERVIZI DIGITALI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE MEDIANTE CIE E SUPPORTO AGLI UTENTI NEI PAGAMENTI PAGOPA.</b> Negli ultimi anni la forte spinta verso il digitale ha portato vantaggi in termini di riduzione dei tempi istruttori e snellimento dei processi. Tale consapevolezza accompagna da sempre l'attività dello sportello polifunzionale, il quale rappresenta il primo punto di contatto con gli utenti che richiedono a gran voce la semplificazione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione. Nel 2022, pertanto, si intende promuovere e facilitare l'utilizzo della modalità di accesso telematico ai servizi tramite la CIE, supportando gli utenti allo sportello e favorendo una conoscenza diffusa mediante una pluralità di strumenti.												
	<b>RIFERIMENTI DUP 2022-2024</b>			<b>MISSIONE 01 - PROGRAMMI 0107, 0111</b>									
N.	FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
A	Supporto agli utenti nei pagamenti tramite PAGOPA allo Sportello polifunzionale												
B	Redazione informativa multicanale sull'utilizzo della CIE per l'accesso ai servizi digitali												
C	Diffusione dell'informativa												

INDICATORI DI PERFORMANCE	Target	% ponder	Target	% ponder	Report	% ponder
			verifica 31/8		verifica 31/12	
<b>EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA</b> corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;						
rispetto fasi A B C	31/12	50%				
<b>EFFICACIA</b> corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
n. canali di comunicazione utilizzati	> n. 3	10%				
n. pagamenti PAGOPA allo sportello	> dato 2021	40%				
<b>ECONOMICITA'</b> corrisponde al rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario nel raggiungere l'obiettivo prefissato;						
<b>TOTALE</b>		<b>100%</b>				
<b>COMMENTI E CONSIDERAZIONI:</b>						