Obiettivo strategico n° 7 PESO: 10/100

SETTORE	RESPONSABILE DI SERVIZIO	collegamento con DUP
SEGRETERIA E PROTOCOLLO	PATRIA LAURA fino al 31/01/2023 - NUOVA P.O dal 01/02/2023	MISSIONE 01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione

OBIETTIVO	***ATTIVITA' DI FRONT OFFICE SPORTELLO SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI***
descrizione obiettivo	Supporto alle attività dell'Ufficio servizi sociali e scolastici nella gestione del front office e nello smistamento delle chiamate in entrata al centralino per l'accoglienza e la guida degli utenti che si affacciano ai servizi, in particolar modo in occasione della attività che comportano maggior afflusso, quali la presentazione di domande per la partecipazione a bandi per l'accesso a contributi o per l'iscrizione ai servizi offerti dal Comune alle famiglie degli studenti (trasporto, mensa,ecc...)

1	Affiancamento al personale dell'ufficio servizi sociali per l'approfondimento delle conoscenze in materia dei servizi sociali per un approccio più	6	
2	Accoglienza e informativa all'utenza, verifica completezza istanze e sua raccolta	7	
3	Gestione centralino con smistamento chiamate in entrata	8	
4		9	
5			

INDICI DI RISULTATO

Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Aumento del numero di utenti gestiti in modo efficace con informazioni chiare e di facile comprensione	ON		
Gestione efficace delle chimate in entrata non indirizzate agli interni	ON		
Indici di Tempo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Gestione dell'utente in tempo più rapidi ed efficaci	ON		
Indici di Costo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Indici di Qualità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Miglioramento della capacità di far fronte alle esigenze degli utenti che si affacciano ai servizi sociali in termini di qualità e tempi di risposta	100%		
Servizio di accoglienza dedicato	100%		

CRONOPROGRAMMA

	2023						2024			2025		
FASI E TEMPI	genn- fe	mar-apr	mag-giu	lug-ago	sett-ott	nov-dic	genn-ap	mag-ago	sett-dic	genn-ap	mag-ago	sett-dic
1												
2												
3												

3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												

VERIFICA INTERMEDIA AL		VERIFICA FINALE AL	
MEDIA VALORE RAGGIUNTO %		MEDIA VALORE RAGGIUNTO %	
MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %		MEDIA RISPETTO DEI TEMPI %	

Analisi degli scostamenti		Analisi degli scostamenti	
Cause		Cause	
Effetti		Effetti	
Provvedimenti correttivi		Provvedimenti correttivi	
Intrapresi		Intrapresi	
Da attivare		Da attivare	

PERSONALE COINVOLTO NELL'OBIETTIVO		
Cat.	Cognome e Nome	% Partecipazione
omissis	omissis	70%
omissis	omissis	30%
totale partecipazione agli obiettivi		100%