



Città di  
**TREZZO SULL'ADDA**  
Città Metropolitana di Milano

## PERFORMANCE 2023-2025

### SCHEDA OBIETTIVI ANNO 2023

AREA	SETTORE	SERVIZIO
<b>AMMINISTRATIVA</b>	<b>SERVIZI AL CITTADINO</b>	<b>SPAZIOPIU'</b>

REFERENTE POLITICO	DIRIGENTE AREA	RESP. SETTORE	RESP. SERVIZIO
<b>CENTURELLI SILVANA CARMEN</b>	<b>PIROLA EMILIO</b>	<b>BRAMBILLA CLAUDIA</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 2021	QUANTITÀ 2022	QUANTITÀ 2023
INCONTRI REFERENTI INTERNI	3		
CARTE IDENTITA' RILASCIATE (INCLUSI RINNOVI)	1487		
PASSAPORTI CONSEGNATI/APPUNTAM.ONLINE	22		
APPUNTAMENTI GESTITI	nr		
SERVIZI WEB ATTIVI	24		
INDENNIZZI EROGATI (CdS)	0		
SERVIZI FRONT OFFICE GEST.	83		
UTENTI SPORTELLO	8420		
UTENTI SPORTELLO TELEMATICO	n.r.		
UTENTI REGISTRATI SUL WEB	1064		
UTENTI TELEFONICI	7207		
ORE APERTURA SERVIZIO SETT.	29,30		
ACCESSI SITO WEB ISTITUZIONALE	83162		
UTENTI APP ISTITUZIONALE	519		
SERVIZI POSTA ELETTRONICA/PEC	3326		
VISURE CATASTALI	54		
PIN/PUK RILASCIATI	368		

**INDIVIDUAZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO ASSEGNATO AL SERVIZIO-UNITÀ OPERATIVA**

**1** **OTTIMIZZARE LE RISORSE DISPONIBILI, INCREMENTANDO LA COOPERAZIONE TRA I SERVIZI RIVOLTI AL CITTADINO PER CONTINUARE A GARANTIRE ELEVATI STANDARD QUALITATIVI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI AL CITTADINO.** Attraverso la formazione del personale e maggiore efficienza nella gestione dei procedimenti gestiti a sportello si intende garantire gli stessi standard di efficienza ed efficacia ed il rispetto dei tempi, nonostante il ridotto personale in servizio, a causa del turn over dello stesso ed in attesa delle nuove procedure di assunzione che avranno luogo nel corso del 2023/2024. Il personale di sportello implementerà le sinergie con il servizio Demografico al fine di ottimizzare la gestione dei procedimenti e delle aumentate istanze presentate dai cittadini: il notevole incremento dei procedimenti legati a matrimoni civili, cittadinanza, attività elettorali ha reso necessario la realizzazione di un'agenda condivisa per la corretta gestione dell'afflusso dei cittadini e per garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio.

<b>RIFERIMENTI:</b>	<b>MISSIONE 01 - PROGRAMMA 0107/0111</b>	<b>VALORE PUBBLICO ATTESO:</b>	<b>OBIETTIVO DI PROGRAMMA:</b>
- <b>LINEE PROGRAMMATICHE 2019/2024</b>		<b>SOCIALE ED ECONOMICO</b>	<b>MIGLIORAMENTO</b>
- <b>DUP 2023-2025</b>			

**FINALITÀ: PROFESSIONALITÀ, EFFICIENZA E SEMPLICITÀ.** Adeguamento e riorganizzazione della macchina comunale: l'organizzazione del Comune sarà effettuata in un'ottica di razionalizzazione e snellimento dell'apparato amministrativo con il duplice obiettivo di concorrere all'abbattimento della spesa pubblica e migliorare l'efficienza nell'erogazione dei servizi alla cittadinanza.

N.	FASI	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
A	Formazione del personale, redistribuzione compiti in base al contesto considerato che le risorse umane sono diminuite da 3 a 2 e la persona andata in pensione era una figura senior												
B	Creazione e gestione di un'agenda condivisa con il servizio Demografico per organizzare il flusso di utenza e garantire il mantenimento degli standard di qualità ed efficienza nell'erogazione dei servizi al cittadino												
C	Verifica ed eliminazione di eventuali criticità riscontrate												

INDICATORI DI PERFORMANCE	Target	% ponder	Report	% ponder	Report	% ponder
			verifica intermedia		verifica finale	
<b>EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA</b> corrisponde al rapporto tra risorse consumate e risultati ottenuti;						
% rispetto fasi e tempi	100%	50%				
Incremento rapporto nel 2023 (1784/2 = 892 cad.)	>Dato 2022	20%				
N. atti/procedimenti servizio demografico 2022 (1784)/ N. dipendenti 2022 (3) 595 cad.						
<b>EFFICACIA</b> corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato;						
N. procedimenti gestiti attraverso l'agenda condivisa	>= 5	30%				
<b>ECONOMICITÀ</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>						

