

**PIANO DI ATTIVITA' 2023
SPORTELLO PER IL CITTADINO
CENTRALINO E ACCOGLIENZA**

Progetto

*Ufficio Relazioni con il Pubblico – Revisione e
Integrazione Banca dati Anagrafica
Popolazione Residente
FASE VII*

**INTRODUZIONE - IMPATTO PREVISTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI
ALLA CITTADINANZA (COMUNITA' AMMINISTRATA)**

In coerenza con l'Obiettivo Strategico n. 1 del DUP 2022-2023, "Organizzare e rendere più funzionale l'apparato burocratico, migliorare e potenziare la comunicazione istituzionale, per semplificare l'accesso ai cittadini ed incentivarne la partecipazione alla vita pubblica", e specificatamente con l'obiettivo operativo 01070101 inerente il "Gestire i servizi demografici ed elettorali", che consiste nel Gestire le attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale, rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.

I dati relativi al titolo di studio conseguito e la professione realizzano un necessario aggiornamento informatico dell'anagrafe e sono utili anche all'ufficio elettorale (verifica requisiti per la copertura dei ruoli da attribuire nelle Consultazioni), così come realizzare una banca dati informatica sull'indirizzo digitale e il numero telefonico di ciascuno, sono parte di un lavoro complessivo che ha come obiettivo il miglioramento dei dati a disposizione ai fini delle frequenti ed imprescindibili prese di contatto e comunicazioni semplici, moderne e razionali (con miglioramento delle tempistiche) verso l'utenza e costituiscono dati utili a razionalizzare il lavoro dei servizi demografici nonché di altri uffici comunali e della stessa Amministrazione.

In base gli obiettivi del DUP di rendere più funzionale l'apparato burocratico (disponendo di banche dati più aggiornate), di semplificare e rendere più tempestive le comunicazioni e di conseguenza i procedimenti della P.A. (degli uffici demografici ma non solo) che coinvolgono i Cittadini-Utenti si ritengono di rilevante importanza le attività previste dal presente piano di lavoro, come di seguito specificato:

- dato sul titolo di studio conseguito: importanza **medio-alta**;
- dato sulla professione svolta: importanza **medio-alta**;
- dato sull'indirizzo digitale: importanza **alta**;
- dato sul numero telefonico anche mobile (frequente): importanza **alta**.

Un buon aggiornamento della banca dati anagrafica comunale è propedeutico ad assicurare efficienza e buona amministrazione, in un momento delicato come quello attuale, nel quale l'implementazione informatica di dati aggiornati e utili al lavoro dell'Amministrazione è sempre più fondamentale.

Il Piano di attività 2023, che coinvolge il Servizio Sportello Unico per il Cittadino, Centralino, punta ad aggiornare, per gradi, i dati relativi al titolo di studio conseguito, la professione ed a realizzare una banca dati sull'indirizzo digitale e, in ultimo, dei numeri di telefono (anche mobile) di ciascuno, fornendo dati utili a razionalizzare il lavoro dell'Amministrazione e di molti uffici comunali.

Questo Piano di Attività è stato calibrato per essere suddiviso in tranche annuali, parti di un lavoro complessivo di miglioramento costante dei dati a disposizione.

OBIETTIVO

A livello generale è importante conoscere la professione effettivamente svolta da ciascuno. Di evidente grande utilità risulterà poi conoscere l'indirizzo digitale di ciascuno, in modo da poter prendere contatti e comunicare in modo moderno e razionale, risparmiando nel contempo un buon numero di missive cartacee. Gli uffici che utilizzano l'applicativo demografico Sicraweb potranno giovare dell'informazione aggiornata sul titolo di studio dei cittadini. A questo proposito si può citare ad esempio una delle problematiche più frequenti che l'Ufficio Elettorale si trova ad affrontare: la mancata disponibilità dell'informazione aggiornata sul titolo di studio dei cittadini elettori e di quella parte di essi designata dalla C.E.C. a ricoprire ruoli di Scrutatore di seggio elettorale.

MODALITA' OPERATIVE

Facendo seguito al lavoro già svolto negli anni precedenti (residenti nati dal 01/07/1971) e ancor precedentemente anche sulla base degli iscritti all'Albo Scrutatori, per l'anno corrente si intende contattare tutti gli iscritti all'APR (Anagrafe Popolazione Residente) nati nel periodo 01/01/1970 - 30/06/1971 compresi (almeno 1200 persone), essi potranno essere contattati nell'anno in corso tramite comunicazione scritta, telefonica, ecc.....

Allegato alla lettera il cittadino troverà il modulo con il quale comunicare l'aggiornamento dei dati richiesti e l'indicazione dell'indirizzo digitale, il tutto sotto forma di autocertificazione.

I dati richiesti saranno dichiarati compilando e sottoscrivendo il modulo, allegando al medesimo fotocopia di documento di riconoscimento.

Si ritiene utile agevolare il cittadino consentendo la restituzione con ogni mezzo: via mail anche non certificata, via posta cartacea o a mano, anche per interposta persona. La restituzione direttamente allo Sportello Unico per il Cittadino consentirà di sfruttare gli orari di apertura di questo ufficio, rendendola ancora meno impegnativa per la Cittadinanza.

Ricevute e protocollate le domande, queste saranno istruite e prese in carico dal medesimo Ufficio Sportello per il Cittadino che modificherà i dati richiesti, provvedendo alle necessarie approssimazioni nei casi in cui le codifiche istat non corrispondano esattamente ai titoli di studio e professioni dichiarate, oltre ad inserire ex novo tutti i dati rilevanti sull'applicativo SICRA (Non si tratta di dati sensibili ai sensi del D.Lgs 196/2003 e s.m.i.).

FASI OPERATIVE

- Aggiornamento/Invio lettera/modulo entro **MARZO 2023**
- Restituzione dei moduli **FINE NOVEMBRE 2023**
- Istruttoria e aggiornamento SICRA **DICEMBRE 2023**

GRUPPO DI PROGETTO

Dipendenti del Servizio Sportello Unico per il Cittadino, e, solo per i servizi di supporto, due Colleghi/e dell'Accoglienza (tra parentesi le percentuali di partecipazione al lavoro di questo piano previste e ad oggi ipotetiche, che potrebbero variare a consuntivo):

N. 1 Istruttore Direttivo (17,68), Barone Luigi ed eventuale Istruttore/trice Direttivo/a di prossima assunzione nel medesimo ruolo.

N. 4 Istruttori Amministrativi, Dazzeo Antonella (17,68), Iannaccone Walter (17,68), Malvicini Luca (17,68), oltre a istruttore/trice (ex Rafti) di prossima assunzione allo Sportello per il Cittadino (13,26).

N. 2 Collaboratori Amministrativi, Frasca Immacolata (8,01), Asinardi Lorenzo (8,01).

RISULTATI ATTESI

Il presente Piano di Attività si propone di aggiornare dati esistenti e portare ex novo un numero congruo di dati al software gestionale comunale, la logica che si vuole perseguire è quella di aggiornare e bonificare, progressivamente, dati la cui attualizzazione in genere viene (molto o del tutto) trascurata dai singoli, ovvero informazioni relative al **titolo di studio** conseguito/ **professione** svolta. Si punta poi alla realizzazione di una banca dati sull' **indirizzo digitale** e se possibile del numero di telefono (anche mobile) di ciascuno, fornendo dati utili a razionalizzare il lavoro dell'Amministrazione e dei diversi uffici comunali.

Questo piano rappresenta la *settima* tranche (in continuazione) basata sulla selezione dei nominativi dei cittadini residenti per anno di nascita (selezionati i residenti nati dal 01/01/1970 al 30/06/1971) di un lavoro di più ampio respiro, che potrà progressivamente proseguire negli anni con i residenti nati nei periodi antecedenti e successivi.

Nel 2016 è già stata svolta una attività simile di aggiornamento e raccolta dati, basata però sui nominativi degli iscritti all'albo scrutatori comunale, Nel 2017 sono stati invece contattati i residenti nati dal 1992 al 1997, nel 2018 i residenti nati dal 1987 al 1991, nel 2019 i residenti nati dal 01/07/1982 al 31/12/1986, nel 2020 i residenti nati dal 01/07/1978 al 30/06/1982, nel 2021 quelli nati dal 01/01/1975 al 30/06/1978 e nel 2022 quelli nati dal 01/07/1971 al 31/12/1974.

INDICATORI DI ATTIVITA'

Premesso che il numero minimo di voci aggiornate alla banca dati anagrafica viene stabilita in n. 600 (Seicento/00) al 31/12/2023 (fine piano), vengono stabiliti i seguenti indicatori:

- N. cittadini contattati (almeno n. 1200)
- N. aggiornamenti effettuati in AP5 informatico (SICRA), (almeno n. 600).

QUANTIFICAZIONE

Si valuta che per lo svolgimento del presente piano di lavoro sono complessivamente necessarie circa 350 ore nell'anno 2023 per un importo complessivo presunto di € 5.350 riferito alle 7 persone impegnate.

Si dichiara infine che l'attività prevista da questo piano di lavoro costituisce cosa diversa rispetto all'attività ordinaria dell'ufficio, nel contempo è certamente una ottima premessa per la razionalizzazione delle attività dell'Amministrazione negli anni a venire.

Orbassano, 14/02/2023

L'ISTRUTTORE DIRETTIVO
(Luigi BARONE)

Per verifica/approvazione:
Orbassano, 14/02/2023

IL DIRIGENTE
(Arch. Lorenzo DE CRISTOFARO)