

					Anno	2012		
<b>Obiettivo di processo</b>								
<b>Misurazione della performance</b>								
<b>PROCESSO 2</b>								
<b>Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP</b>								
<b>Strutture Interessate</b>								
<b>Area</b>	<b>Settore</b>	<b>Servizio</b>			<b>CdC</b>			
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Punto in Comune - Sportello Polifunzionale del Cittadino (Veronese Moreno)	Front Office Sportello Polifunzionale (Mainetti Massimiliano)			Sportello Polifunzionale			
<b>Assessore Competente</b>			<b>Dirigente</b>		<b>Assessore</b>			
Ghezzi Luca		Che collabora	Tutti					
		Altro						
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Comunicare le attività dell'Ente all'esterno. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Mettere il cittadino al centro dell'organizzazione</i>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>cittadini utenti dei servizi comunali - uffici comunali</b>								
<b>Indici</b>								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
P02.001 - n. campagne informative	18,00	20,00	24,00	20,67	25,00	8,00	38,71 %	32,00 %
P02.002 - n. petizione evase	18,00	14,00	24,00	18,67	25,00	9,00	48,21 %	36,00 %
P02.003 - n. richieste evase sportello bonus gas		710,00	950,00	830,00	900,00	955,00	115,06 %	106,11 %
P02.004 - n. richieste evase sportello bonus energia	961,00	536,00	962,00	819,67	900,00	997,00	121,63 %	110,78 %
P02.005 - n. smart card CRS consegnate	1.068,00	534,00	564,00	722,00	550,00	1.243,00	172,16 %	226,00 %
P02.006 - n. pin/puk rilasciati	953,00	939,00	1.397,00	1.096,33	1.400,00	1.013,00	92,40 %	72,36 %
P02.007 - n. pratiche evase difensore civico	95,00	182,00	200,00	159,00	200,00	105,00	66,04 %	52,50 %
P02.008 - n. accessi sportello casa	126,00	170,00	178,00	158,00	180,00	90,00	56,96 %	50,00 %
P02.009 - n. domande servizi socioeducativi	213,00	305,00	109,00	209,00	120,00	1.935,00	925,84 %	1.612,50 %
P02.010 - n. domande altri contributi								
P02.011 - n. accessi totali URP	16.053,00	15.234,00	19.114,00	16.800,33	20.000,00	10.310,00	61,37 %	51,55 %
P02.012 - n. accessi pagine visitate	422.851,00	425.006,00	489.442,00	445.766,33	500.000,00	664.673,00	149,11 %	132,93 %
P02.013 - n. visitatori sito internet	208.250,00	241.593,00	278.690,00	242.844,33	300.000,00	346.504,00	142,69 %	115,50 %
P02.022 - n. aggiornamenti annui del sito					2.000,00	2.520,00		126,00 %
P02.023 - n° ore settimanali di accessibilità agli sportelli					37,00	53,00		143,24 %
P02.024 - n° petizioni pervenute					25,00	11,00		44,00 %
P02.025 - n° richieste pervenute agli sportelli					3.320,00	4.900,00		147,59 %
P02.026 - n° richieste evase agli sportelli					4.900,00	4.900,00		100,00 %
P02.027 - n° informazioni pubblicate su sito e maxi schermo					395,00	395,00		100,00 %
P02.028 - n° informazioni da pubblicare su sito e maxi schermo					395,00	395,00		100,00 %
<b>Indici di Tempo</b>								
P02.014 - tempo medio evasione petizione (in giorni)		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	100,00 %	100,00 %
P02.015 - tempo medio evasione richiesta bonus gas/energia (in minuti)		30,00	30,00	30,00	30,00	8,00	26,67 %	26,67 %
P02.016 - tempo medio evasione richiesta smart card + pin/puk (in minuti)		15,00	15,00	15,00	15,00	8,00	53,33 %	53,33 %
P02.017 - tempo medio evasione domande altri contributi(in min.)		15,00	15,00	15,00	15,00	8,00	53,33 %	53,33 %
P02.018 - tempo medio evasione richiesta sportello casa (in minuti)		20,00	20,00	20,00	20,00	8,00	40,00 %	40,00 %
P02.019 - tempo medio evasione domande su servizi socioeducativi(in min.)		15,00	15,00	15,00	15,00	8,00	53,33 %	53,33 %

Indici di Costo									
P02.020 - Spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativo al processo) - Spese di personale più spese per collaboratori più altri impegni e spese correnti relative alle attività					563.135,27	614.184,56	109,07 %		
Indici di Qualità									
P02.021 - % gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza					91,40	91,40	100,00 %		
Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo					
Tot. Costo personale:		597.365,80		Tot. Costo collaboratori:		12.699,60			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
Indicatori di Efficacia									
P02.I001 - aggiornamento del sito (n. aggiornamenti/giorno)					10,00	10,00	0,00	OK	
P02.I002 - tasso di accessibilità agli sportelli (in ore settimanali)					37,00	53,00	16,00	OK	
P02.I003 - % richieste evase su richieste pervenute					100,00	100,00	0,00	OK	
P02.I004 - % petizioni evase su petizioni pervenute					100,00	81,82	-18,18	KO	Sono pervenute meno petizioni in forma cartacea a fronte di un numero maggiore di richieste direttamente evase e risolte telefonicamente o fisicamente allo Sportello polifunzionale
Indicatori di Efficacia temporale									
P02.I005 - Tempo medio evasione richieste allo sportello (in minuti)					19,00	20,00	8,00	-12,00	OK
P02.I006 - tempo medio evasione petizioni (in giorni)					20,00	20,00	20,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica									
P02.I007 - Costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)					5,17	8,11	2,94	KO	
Indicatori di Qualità									
P02.I008 - % gradimento dei servizi di sportello da parte dell'utenza					75,00	91,40	16,40	OK	
Indicatori di Trasparenza									
P02.I009 - n. informazioni pubblicate (sul sito, newsletter, maxi schermo, mass media) / n. informazioni da pubblicare					1,00	1,00	0,00	OK	
OBIETTIVI PROGETTI PEG									
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI				OBIETTIVI				
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, DI PUBBLICA UTILITA' E INTERNA - ACCESSO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ALL'UTENZA (inf. PEG 0005-0010-0011-0013- 0014 RPP 0104)	Promuovere l'immagine e le attività dell'Ente assicurandone adeguata e sistematica conoscenza all'esterno. Migliorare la comunicazione di pubblica utilità, aumentandone il livello di interattività. Migliorare l'informazione sull'operato dell'Amministrazione e sui servizi comunali erogati. Coordinare maggiormente le informazioni provenienti dai settori sulle attività realizzate dall'Amministrazione. Assicurare l'accesso, la partecipazione e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché una corretta informazione sui servizi offerti dal Comune e dalle altre strutture pubbliche sulle modalità del loro utilizzo. Gestire i contenuti del sito internet e del maxi schermo.				Gestire gli sportelli di accesso al pubblico, gestire il sito internet e il maxi schermo.				
Analisi del risultato									
<p>Il 2012 è stato l'anno di avvio dello Sportello polifunzionale, ora definito Punto in Comune Sportello polifunzionale. Le sue attività e funzioni, in parte ex Ufficio Relazioni con il Pubblico, in parte in fase di integrazione con le attività dei servizi demografici, hanno conferito un volto ibrido al servizio. Inoltre, lo spostamento della sede ha certamente inciso sulla fruizione di alcuni servizi. Alcuni degli indicatori di processo inizialmente inseriti hanno quindi fornito risultati che vanno commentati. PIN/PUK: ne sono stati rilasciati meno di quanto inizialmente atteso perché il servizio è giunto a maturazione.</p> <p>Domande sportello casa: ha sicuramente inciso la pausa estiva. Il servizio va comunque rilanciato nel 2013 con apposita campagna di comunicazione.</p> <p>N° accessi URP: il dato è pari alla somma dei conteggi effettuati dall'eliminacode (accessi per Informacomune) e dei conteggi effettuati empiricamente (telefono ed utenza fisica) come solo URP prima dello spostamento di sede. Presso Punto in Comune è mancata però la rilevazione degli accessi telefonici che verrà ripristinata appena possibile. Le richieste telefoniche sono numericamente molto rilevanti specie in occasione di eventi particolari (es. Giornata mondiale delle Famiglie).</p> <p>Il difensore civico si è dimesso nel mese di agosto, per cui il dato relativo alle sue pratiche è necessariamente inferiore all'atteso.</p> <p>Le petizioni sono in forte calo: l'apertura di Punto in Comune ha certamente portato ad una gestione più diretta dei reclami e delle istanze dei cittadini.</p> <p>Le campagne informative sono maggiormente gestite dai singoli servizi/settori e meno a livello centralizzato.</p> <p>Nel 2013 alcuni di questi indicatori saranno riformulati e/o eliminati.</p> <p>Con l'apertura al pubblico degli sportelli su 53 ore e 6 giorni alla settimana (e l'introduzione dell'orario continuato su due giornate), Punto in Comune è giunto al compimento della sua realizzazione dopo le varie fasi di formazione delle dipendenti, gli allestimenti tecnici, l'avvio progressivo delle varie attività, il lancio della comunicazione, le implementazioni varie e l'acquisizione di tutte le funzioni a pieno ritmo per tutte le impiegate coinvolte. Lo Sportello Polifunzionale è il punto di riferimento per il cittadino, facilita e rende più fluido l'accesso all'attività amministrativa nelle declinazioni ivi previste, informa a 360 gradi sulle attività dei vari servizi, assicura la massima trasparenza e offre strumenti di partecipazione.</p>									