

SCHEDA GENERALE 2

Parametri selezionati:

Vista	DUP_2018_2020 DUP 2018 2020
Livello	OBIETTIVO DI PEG
Centro di Responsabilità	01_S SETT. SERVIZI AL CITTADINO



OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_01

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

Garantire la corretta gestione delle attività dei servizi demografici

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

Collegato a

OBIETTIVO DI MANDATO: 2 LE RISORSE

OBIETTIVO DI MISSIONE: 2_0101 Ottimizzare le Risorse

OBIETTIVO DI PROGRAMMA: 2_0101_0701 Razionalizzaz.serv.demografici

Modalità di Attuazione

Comprende:

Gestione dei Servizi delegati dallo Stato:

regolare tenuta dei registri di anagrafe, del registro dell'Anagrafe Italiani residenti all'estero (AIRE), dei registri di stato civile e delle liste elettorali;

gestione delle attività relative alle consultazioni elettorali;

gestione delle convenzioni per l'accesso al portale dell'anagrafe on line;

gestione delle attività necessarie all'avvio dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente;

adempimenti in materia di rilevazioni statistiche sulla popolazione;

coordinamento con le attività dei servizi demografici svolte dallo Sportello Polifunzionale.

Stato
In Corso

FASI - ATTIVITA'

FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Svolgimento delle attività propedeutiche e avvio della gestione corrente dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)	01/01/2018	31/12/2018	25,00		PAOLA CIRINNA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	

OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_01

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

Garantire la corretta gestione delle attività dei servizi demografici

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Gestione delle discordanze ancora presenti dopo il passaggio alla procedura integrata stato civile/anagrafe.	01/01/2018	31/12/2018	25,00		PAOLA CIRINNA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Gestione delle attività di aggiornamento delle liste elettorali ed adempimenti relativi alla gestione di elezioni e/o referendum	01/01/2018	31/12/2018	25,00		PAOLA CIRINNA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Snellimento amministrativo e ottimizzazione dei costi di gestione attraverso convenzioni per l'accesso telematico alla banca dati anagrafica da parte delle Amministrazioni pubbliche	01/01/2018	31/12/2018	25,00		PAOLA CIRINNA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	art. 15, c. 5

INDICATORI

Descrizione	Tipo	Valore Atteso	Valore Raggiunto	Valore Raggiunto 2017	Valore Raggiunto 2016	Note
Realizzare il passaggio da anagrafe locale ad Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) (SI = 1, NO = 0)	EFFICACIA	1,00				
Inviare almeno 200 comunicazioni ai cittadini per l'allineamento dei propri dati.	QUANTITATIVO	200,00		10,00		
art. 15 c. 5 risorse variabili: Snellimento amministrativo: stipulare almeno altre 2 convenzioni per l'accesso telematico alla banca dati anagrafica da parte delle Amministrazioni pubbliche	EFFICACIA	2,00		1,00	7,00	art. 15. c. 5

OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_02

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO**Garantire la gestione dei servizi cimiteriali**

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

Collegato a

OBIETTIVO DI MANDATO: 2 LE RISORSE**OBIETTIVO DI MISSIONE:** 2_1201 Programmaz. Politiche Sociali**OBIETTIVO DI PROGRAMMA:** 2_1201_0901 Servizi cimiteriali**Modalità di Attuazione**

Comprende:

La corretta gestione operativa ed amministrativa dei tre cimiteri cittadini e dell'impianto di cremazione che consiste in

apertura dei 3 cimiteri cittadini per 363 giorni l'anno

gestione operativa e amministrativa dell'impianto di cremazione in economia

gestione del rapporto con la tipologia di utenti che si trovano a vivere una situazione particolarmente delicata.

Svolgimento dei funerali e delle relative operazioni cimiteriali attraverso la rotazione costante degli operatori in servizio e continui spostamenti degli stessi nei tre cimiteri cittadini

la gestione amministrativa della polizia mortuaria e dello stato civile (informazioni, appuntamenti, contratti di concessione per le varie tipologie di manufatti cimiteriali e aree in concessione, stesura degli atti di morte e rilascio delle certificazioni).

Monitoraggio semestrale del rispetto delle condizioni previste dalla convenzione stipulata con le agenzie funebri del territorio per l'esecuzione di servizi funebri a prezzi convenzionati.

Si rileva che il raggiungimento dell'obiettivo gestionale comporterà un forte impegno da parte del servizio che ha visto una notevole riduzione di personale.

Stato
In Corso**FASI - ATTIVITA'**



OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_02

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO**Garantire la gestione dei servizi cimiteriali**

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Apertura dei 3 cimiteri cittadini per 363 giorni l'anno, gest. operativa impianto di cremazione in econ. e operaz. cimiteriali connesse a svolgim. funerali: mantenimento del livello quali-quantit. i servizi cimiteriali a fronte riduzione pers.le impiegato	01/01/2018	31/12/2018	50,00		TUZIO MADDALENA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
FASE Gestione amministrativa della polizia mortuaria e dello stato civile (informazioni, agenda funerali, contratti di concessione per le varie tipologie manufatti tombali e aree in concessione, stesura degli atti di morte e rilascio delle certificazioni)	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
	01/01/2018	31/12/2018	30,00		TUZIO MADDALENA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
FASE Monitoraggio semestrale del rispetto delle condizioni previste dalla nuova convenzione per l'esecuzione di servizi funebri a prezzi convenzionati stipulata con tutte le agenzie funebri del territorio nel mese di dicembre 2017.	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
	01/01/2018	31/12/2018	10,00		TUZIO MADDALENA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
FASE Gestione del processo di informatizzazione del servizio cremazioni	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
	01/01/2018	31/12/2018	10,00		TUZIO MADDALENA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	art. 15, c. 5

OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_02

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO***Garantire la gestione dei servizi cimiteriali***

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA**INDICATORI**

Descrizione	Tipo	Valore Atteso	Valore Raggiunto	Valore Raggiunto 2017	Valore Raggiunto 2016	Note
art. 15 c. 5 risorse variabili: Avvio della gestione informatizzata del servizio cremazioni	EFFICIENZA	1,00				art. 15, c. 5
Mantenere l'alto livello di accessibilità del cimitero - raggiungere almeno 363 giorni di apertura annuale	EFFICIENZA	363,00		272,00		
Mantenere il tempo medio di esecuzione operazioni cimiteriali e cremazioni raggiunto (2 giorni)	EFFICIENZA	2,00		2,00		
Raggiungere il valore medio del grado di soddisfazione degli utenti pari a 80% (customer satisfaction)	QUALITA	80,00		50,00		
Mantenere il livello dello standard raggiunto di €. 1.400.000 relativamente alle entrate per le cremazioni	EFFICIENZA	1.400.000,00		1.095.662,32		



OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_03

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

Garantire ai cittadini l'accesso multifunzionale a servizi dell'Amministrazione e di altri gestori di servizi pubblici

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

Collegato a

OBIETTIVO DI MANDATO: 4 LA CITTA' INTELLIGENTE

OBIETTIVO DI MISSIONE: 4_0101 Comunicazione e Partecipazione

OBIETTIVO DI PROGRAMMA: 4_0101_1101 Servizi multifunzionali

Modalità di Attuazione

Comprende le attività di front office relative a:

- servizi demografici (carta di identità, residenze, certificazione anagrafica, stato civile ed elettorale);
- richiesta certificato di idoneità alloggiativa ai fini del rilascio del permesso di soggiorno;
- pagamento ristorazione scolastica (con Bancomat o Carta di Credito);
- protocollo.

Inoltre:

- il call center del numero verde 800397469;
- la gestione delle informazioni e segnalazioni.

Il potenziamento del front office si realizza attraverso il consolidamento della riorganizzazione al fine di ridurre sempre più i tempi di attesa e velocizzare l'erogazione delle pratiche richieste.

Il coordinamento con gli uffici di anagrafe, stato civile ed elettorale mira a rendere i procedimenti più fluidi.

Prosegue lo studio finalizzato ad estendere i servizi on-line e la promozione degli stessi per sostenerne l'utilizzo.

E' confermata l'attività degli sportelli dedicati per l'avvio di procedimenti complessi (residenze) e per l'erogazioni di servizi che richiedono una maggiore relazione (rilascio carta d'identità elettronica).

Prosecuzione della formazione del personale.

Stato
In Corso



OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_03

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

Garantire ai cittadini l'accesso multifunzionale a servizi dell'Amministrazione e di altri gestori di servizi pubblici

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
<i>Gestire il front office multifunzionale relativamente all'erogazione di servizi demografici, di iscrizione a servizi comunali e informativi.</i>	01/01/2018	31/12/2018	40,00		PAOLA CIRINNA	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
<i>Gestione della compresenza degli operatori effettivamente disponibili al fine di garantire la tenuta del tempo medio di evasione delle pratiche</i>	01/01/2018	31/12/2018	35,00		MAINETTI MASSIMILIANO	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
<i>Promozione ed estensione dei servizi on line esistenti (certificazione anagrafica)</i>	01/01/2018	31/12/2018	10,00		MAINETTI MASSIMILIANO	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
<i>Gestione di attività complesse che richiedono un maggiore tempo di evasione in sportelli dedicati (residenze e carte d'identità elettroniche).</i>	01/01/2018	31/12/2018	15,00		MAINETTI MASSIMILIANO	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	

INDICATORI

Descrizione	Tipo	Valore Atteso	Valore Raggiunto	Valore Raggiunto 2017	Valore Raggiunto 2016	Note
Ridurre a 8 minuti il tempo medio di evasione delle richieste agli sportelli	EFFICIENZA	8,00		10,89		
Promozione dei servizi on line: realizzare almeno una campagna informativa sui servizi on line entro l'anno	EFFICACIA	1,00		2,00		
Raggiungere un valore medio di 81% del grado di soddisfazione del servizio Polifunzionale (Customer satisfaction)	QUALITA	81,00		0,00		



OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_04

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

Assicurare ai cittadini la corretta informazione in tema di diritti civili e creare le migliori condizioni per il loro esercizio.

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

Collegato a

OBIETTIVO DI MANDATO: 4 LA CITTA' INTELLIGENTE

OBIETTIVO DI MISSIONE: 4_1202 Benessere e qualità della vita

OBIETTIVO DI PROGRAMMA: 4_1202_0501 Diritti civili, scelta consapev

Modalità di Attuazione

Comprende le attività di:

- corretta informazione e raccolta di adesioni per la donazione degli organi per l'inserimento nella banca nazionale dei trapianti (SIT), in occasione del rilascio/rinnovo della Carta d'identità elettronica;
- corretta informazione sui temi significativi quali il testamento biologico, le unioni civili e le convivenze di fatto.

Stato
In Corso

FASI - ATTIVITA'

FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Consolidamento del servizio di raccolta dei consensi alla donazione degli organi con collegamento diretto al Centro trapianti (SIT) contestuale al rilascio della carta d'identità elettronica.	01/01/2018	31/12/2018	34,00		MAINETTI MASSIMILIANO	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	



OBIETTIVO DI PEG
2018_S01_04

Assessorato

Affari generali, Servizi cimiteriali, Pari opportunità, Politiche temporali, Politiche di integrazione, Diritti di cittadinanza, Politiche giovanili e Cooperazione internazionale.

Centro di Responsabilità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

Assicurare ai cittadini la corretta informazione in tema di diritti civili e creare le migliori condizioni per il loro esercizio.

Responsabile

LUCCHINI MARINA GIUSEPPINA

FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Informazione sui contenuti della Legge relativa al consenso informato e le disposizioni anticipate di trattamento (DAT) e le modalità di espressione delle stesse.	01/01/2018	31/12/2018	33,00		MAINETTI MASSIMILIANO	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	
FASE	Inizio Previsto	Fine Prevista	Peso	Avanzamento	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
	Inizio Effettivo	Fine Effettiva					
Diffusione delle informazioni sulla normativa relativa all'istituto delle unioni civili e delle coppie di fatto.	01/01/2018	31/12/2018	33,00		MAINETTI MASSIMILIANO	SETT. SERVIZI AL CITTADINO	

INDICATORI

Descrizione	Tipo	Valore Atteso	Valore Raggiunto	Valore Raggiunto 2017	Valore Raggiunto 2016	Note
Realizzare almeno una campagna informativa sulla normativa relativa ad unioni civili e coppie di fatto.	EFFICACIA	1,00				
Realizzare almeno una campagna informativa sul Consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento.	EFFICACIA	1,00		1,00		