

Assessorato	
Servizio	Affari Generali Welfare e Cultura
Responsabile	dott.ssa Concetta Picone
Scheda relativa all'anno	2025

Obiettivo esecutivo (1)	MIGLIORARE L'ACCESSIBILITA' DEL CITTADINO AI SERVIZI DEMOGRAFICI DIGITALIZZATI - GARANTIRE UN ACCESSO CONSAPEVOLE AI SERVIZI DEMOGRAFICI ESIGIBILI ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA INFORMATICA COMUNALE "PORTALE DEL CITTADINO - SERVIZI ANAGRAFICI" Promuovere l'uso consapevole della piattaforma digitale in uso presso l'Ente denominata "Portale del Cittadino - Area Servizi anagrafici" per l'accesso a servizi anagrafici (che ricomprende: prenotazione appuntamenti presso sportelli anagrafici dell'Ente; autocertificazioni; cambio residenza; certificazioni anagrafiche etc..) al fine di migliorare l'accessibilità del cittadino ai servizi attraverso la pubblicazione sul sito di un tutorial esplicativo delle principali funzionalità della Area Servizi anagrafici della piattaforma e la realizzazione di un open day durante il quale sarà illustrato alla cittadinanza l'utilizzo della piattaforma e potranno essere rilasciati documenti e certificazioni anagrafiche (es: CIE, certificazioni anagrafiche di dati presenti in ANPR etc.)
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Raccordo con DUP	MISSIONE 1 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE
------------------	------------------------------------------------------------

Ciclo di vita dell'obiettivo(2)	ANNUALE
---------------------------------	---------

Altri servizi coinvolti (eventuale)	
Risorse umane coinvolte	personale dei servizi demografici e personale di altri servizi del settore all'uopo individuati
Risorse finanziarie previste	obiettivo realizzato interamente dal personale interno senza spese che impegnino il bilancio all'esterno
	Missione 1 Programma 7

Indicatori	efficacia(3)	AFFLUENZA DI ALMENO 30 PERSONE ALL'OPEN DAY
	efficienza(3)	REALIZZAZIONE DI UN TUTORIAL SULL'UTILIZZO DEL PORTALE AL CITTADINO - AREA SERVIZI ANAGRAFICI ENTRO LA DATA DEL 31.07.2025
		REALIZZAZIONE DI UN OPEN DAY RIVOLTO ALLA CITTADINANZA ENTRO LA DATA DEL 31.12.2025

Situazione di partenza	I cittadini che si rivolgono agli sportelli dei servizi demografici per il rilascio di certificazioni anagrafiche o per l'avvio di pratiche afferenti ai servizi demografici (cambio di residenza etc) dimostrano spesso una scarsa conoscenza delle funzionalità del portale del cittadino e dunque si recano di persona agli sportelli anche fuori dagli orari di apertura per ricevere l'erogazione di servizi che possono essere richiesti ed erogati on line
Risultato atteso	Il risultato atteso nel medio/lungo periodo è un aumento del grado di utilizzo della piattaforma digitale per la richiesta e l'erogazione di servizi anagrafici nell'ottica di una progressiva digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione

Tempi di realizzazione	ANNUALITA' 2025
------------------------	-----------------

Criteri per la valutazione finale	Risultato pienamente raggiunto se: TUTORIAL SULL'UTILIZZO DEL PORTALE AL CITTADINO - AREA SERVIZI ANAGRAFICI PUBBLICATO ENTRO LA DATA DEL 31.07.2025, OPEN DAY REALIZZATO ENTRO IL 31.12.2024 E AFFLUENZA DI ALMENO 30 PERSONE
	Risultato raggiunto al 90% se: OPEN DAY REALIZZATO ENTRO IL 31.12.2024 E CUSTOMER TRA IL 70% E E AFFLUENZA DI ALMENO 25 PERSONE
	Risultato raggiunto al 80% se: TUTORIAL SULL'UTILIZZO DEL PORTALE AL CITTADINO - AREA SERVIZI ANAGRAFICI PUBBLICATO ENTRO LA DATA DEL 30.11.2025 OPEN DAY REALIZZATO ENTRO IL 31.12.2024 E AFFLUENZA DI ALMENO 20 PERSONE
	Risultato considerato non raggiunto se: OPEN DAY NON REALIZZATO O AFFLUENZA INFERIORE A 20 PERSONE

Peso dell'obiettivo in relazione alla rilevanza strategica e alla complessità realizzativa	basso	alto		
	1	2	3	4

(1) Con il PEG o altro strumento semplificato, "Le attività devono necessariamente essere poste in termini di obiettivo e contenere una precisa ed esplicita indicazione circa il risultato da raggiungere" (allegato 4/1 - d.lgs. n. 118/2011 e s.m.). Inoltre, l'art. 5 del d.lgs. n. 150/2009, come modificato dal d.lgs. n. 74/2017, prevede che: "gli obiettivi sono:
a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
f) confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili."

(2) La metodologia prevede: "Benché l'orizzonte temporale del Piano Esecutivo di Gestione sia triennale, gli obiettivi, anche nell'eventualità abbiano un ciclo di vita superiore all'anno, debbono comunque prevedere appositi indicatori di risultato relativi ad ogni specifica annualità"

(3) La metodologia prevede che gli obiettivi di gestione debbono essere misurabili e monitorabili e i relativi risultati attesi espressi mediante indicatori di:
a) efficacia, secondo profili di qualità, di equità dei servizi e di soddisfazione dell'utenza;
b) efficienza, intesa quale rapporto tra risorse utilizzate e quantità di servizi prodotti o attività svolta; ciò anche in relazione al rispetto dei tempi predeterminati.