

2016\_ZD05P19

Integrazione e implementazione funzioni Sportello al Cittadino, attività Urp e Sportelli di Prossimità

Direzione	<b>SERVIZI TERRITORIALI INTEGRATI</b>	Direttore	<b>BARTOLINI ALESSANDRO</b>	Classificazione	<b>INTERDIREZIONALE</b>
Servizio	<b>SERVIZIO QUARTIERI E SPORTELLI AL CITTADINO</b>	Dirigente	<b>MACCIONI MARCO</b>	Tipologia	<b>SVILUPPO</b>

Collegato a

**INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.:** 2019\_IND\_STRATEG\_03 CITTA' METROPOLIT. E QUARTIERI

**OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.:** 2019\_03IS\_OB\_STR\_02 NUOVO DISEGNO QUART.E DECENTR.

**Descrizione  
dettagliata  
dell'obiettivo**

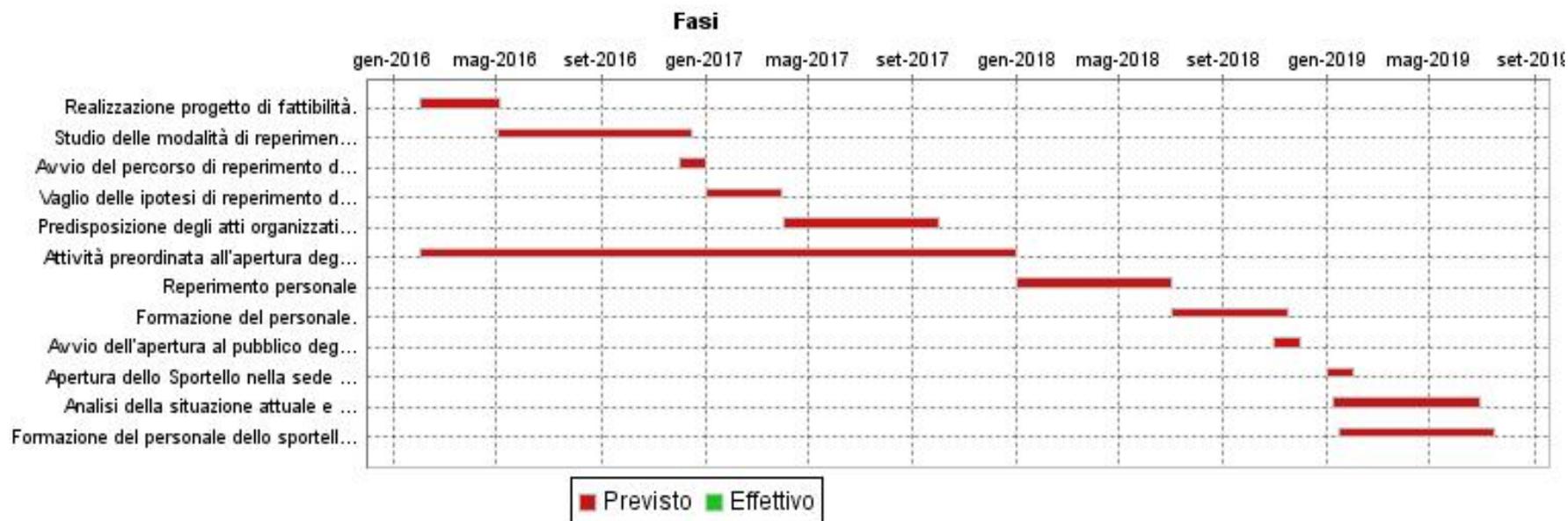
Realizzazione presso ogni Quartiere di uno sportello che sia capace di dare informazione ai cittadini, attivare gli uffici su problematiche emerse e rispondere in modo immediato agli stessi e quindi essere il tramite fra la cittadinanza e l'Amministrazione. Per attuare tale obiettivo occorre la collaborazione e la sinergia del personale dei quartieri e di quello degli uffici relazioni con il pubblico.

Lo scopo è quello di incrementare i servizi diretti offerti dagli sportelli di quartiere anche con il coinvolgimento di soggetti privati (circoli, centri anziani, associazioni) per una più diffusa erogazione degli stessi sul territorio e con l'incremento della presenza all'interno di ogni quartiere di associazioni o altro che possano fornire indicazioni e consulenze ai cittadini e che facciano riferimento al Quartiere stesso.

ANNO 2017: nell'anno 2017 saranno in particolare svolte le attività tese alla definizione dell'assetto organizzativo idoneo per l'apertura degli sportelli, alla formazione del personale dedicato e all'allestimento dei locali individuati per l'apertura degli sportelli.

ANNO 2018 : nell'anno 2018 si provvederà al reclutamento del personale individuato e alla sua specifica formazione, dopodiché si apriranno al pubblico gli Sportelli nelle sedi di ogni Quartiere .

ANNO 2019 : Tramite l'analisi della situazione attuale e di definizione di una procedura di gestione della segnalazione, verranno uniformate le attività dei 5 Quartieri, verranno implementate le funzioni dello Sportello e verrà aperto uno Sportello di Prossimità presso il Quartiere 3.

**2016\_ZD05P19**
**Integrazione e implementazione funzioni Sportello al Cittadino, attività Urp e Sportelli di Prossimità**
**GANTT**

**FASI**

Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Realizzazione progetto di fattibilità.	20,00	01/02/2016	05/05/2016	NENCIONI LUANA	SERVIZIO QUARTIERI	
Studio delle modalità di reperimento (interno e/o esterno) del personale necessario al raggiungimento dell'obiettivo, del relativo piano formativo e del budget complessivo necessario per il perseguimento dell'obiettivo di sviluppo	10,00	02/05/2016	15/12/2016	SANTORO FRANCESCA	SERVIZIO QUARTIERI	
Avvio del percorso di reperimento del personale da destinare allo Sportello al cittadino	10,00	01/12/2016	31/12/2016	SANTORO FRANCESCA	SERVIZIO QUARTIERI	
Vaglio delle ipotesi di reperimento del personale unitamente alla Direzione Generale e all'Area di Coordinamento Risorse	10,00	02/01/2017	31/03/2017	MACCIONI MARCO	SERVIZIO QUARTIERI E SPOR.CITT	
Predisposizione degli atti organizzativi conseguenti alle risultanze della precedente fase di attività	20,00	03/04/2017	30/09/2017	RISTORI MARINA	AREA COORDINAMENTO RISORSE	
Attività preordinata all'apertura degli sportelli .	30,00	01/02/2016	31/12/2017	MACCIONI MARCO	SERVIZIO QUARTIERI E SPOR.CITT	

**2016\_ZD05P19**
**Integrazione e implementazione funzioni Sportello al Cittadino, attività Urp e Sportelli di Prossimità**

<b>FASI</b>						
Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Reperimento personale		01/01/2018	30/06/2018	MACCIONI MARCO	SERVIZIO QUARTIERI E SPOR.CITT	La fase che si doveva concludere il 1luglio è in ultimazione con il reperimento dell'ultimo personale necessario .La fase si è conclusa il 30 novembre 2018 con il trasferimento da altra Direzione dell'ultimo dipendente destinato allo Sportello
Formazione del personale.		02/07/2018	15/11/2018	MACCIONI MARCO	SERVIZIO QUARTIERI E SPOR.CITT	La fase si è ultimata il 12.12.2018 per motivi organizzativi degli uffici.
Avvio dell'apertura al pubblico degli sportelli		30/10/2018	30/11/2018	MACCIONI MARCO	SERVIZIO QUARTIERI E SPOR.CITT	Avvio delle procedure per attivazione linee telefoniche, nuovi indirizzi mail,organizzazione trasloco per chiusura urp Parterre.
Apertura dello Sportello nella sede di ogni Quartiere e dello Sportello di prossimità presso il Quartiere 3.		01/01/2019	31/01/2019	MACCIONI MARCO	SERVIZIO QUARTIERI E SPOR.CITT	
Analisi della situazione attuale e di definizione di una procedura di gestione della segnalazione nell'applicativo Getico.		08/01/2019	28/06/2019	TONETTO BARBARA P.O. CANALI DI COMUNICAZIONE	SERV. CANALI DI COMUNICAZIONE	
Formazione del personale dello sportello per uniformare le procedure di inserimento negli applicativi e di risposta ai cittadini		14/01/2019	15/07/2019	MACCIONI MARCO	SERVIZIO QUARTIERI E SPOR.CITT	

**INDICATORI**

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Presentazione progetto di fattibilità.	RISULTATO	05/05/2016
Conclusioni, nella forma di una redazione studio, circa le modalità di reperimento (interno e/o esterno) del personale, del relativo piano formativo, e del budget complessivo necessario per il perseguimento dell'obiettivo di sviluppo	RISULTATO	15/12/2016
Formalizzazione (tramite richiesta ai competenti uffici) dell'avvio di procedura di reclutamento del personale	RISULTATO	31/12/2016

**2016\_ZD05P19****Integrazione e implementazione funzioni Sportello al Cittadino, attività Urp e Sportelli di Prossimità**

<b>INDICATORI</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>Tipo</b>	<b>Valore Atteso</b>
(2017) Definizione dell'assetto organizzativo idoneo per l'attivazione degli sportelli di quartiere	RISULTATO	30/12/2017
(2017) Numero locali sottoposti a ricognizione.	RISULTATO	3,00
(2018) Numero personale dipendente formato.- personale formato/personale individuato	RISULTATO	10/10
(2018) Apertura sportelli al cittadino nelle sedi dei Quartieri	RISULTATO	30/11/2018
(2018) Numero giornate di apertura al pubblico dall'avvio del servizio/numero giornate lavorative.	RISULTATO	3/5
(2019) Segnalazioni inserite in applicativo Getico /segnalazioni ricevute	RISULTATO	700/700
(2019) Tempo medio di risposta ai cittadini a seguito della varie segnalazioni: n. giorni	PERFORMANCE	<=15
(2019) Altro tipo di segnalazioni istruite non riconducibili a Getico/segnalazioni ricevute dai cittadini non riconducibili a Getico	RISULTATO	500/500
(2019) Risposte degli sportelli al cittadino a seguito della varie segnalazioni: n. giorni	RISULTATO	<=30