

SETTORE DEMOANAGRAFICO





Città di Giugliano in Campania
Città Metropolitana di Napoli

SETTORE DEMOANAGRAFICO

ROUTINARIO

OBBIETTIVO N. 7

SETTORE DEMOANAGRAFICO

RESPONSABILE SETTORE - DIRIGENTE DOTT.SSA MARIA ROSARIA PETRILLO

DIRETTIVE POLITICHE

DUP

OBBIETTIVO PREDISPOSTO

AGGIORNAMENTO SITO WEB SETTORE DEMOANAGRAFICO

PESO ATTRIBUITO ALL'OBBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ
.....%

RISULTATO ATTESO

Consentire una maggiore vicinanza tra cittadinanza e istituzione ed evitare che il cittadino debba recarsi personalmente al Comune o telefonare per ricevere le informazioni necessarie o ritirare i modelli da compilare. Ciò consente sia di ridurre le code sia di ottimizzare l'impiego delle ridotte risorse umane.

UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI

Utenti da servire: cittadini

Atti da predisporre: aggiornamento modulistica, verifica documentazione, predisposizione atto

PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE

Responsabile delle attività: dott.ssa Serafina Tambaro

RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE

come da Bilancio

VERIFICHE DELL'OBBIETTIVO

INTERMEDIA - 15/09/2019

FINALE - 31/12/2019

NOTE

Si sottolinea l'importanza dell'obiettivo nel suo complesso, ancorché routinario, vista la tipologia di alto impatto sulla cittadinanza del servizio reso.



ROUTINARIO



Città di Giugliano in Campania
Città Metropolitana di Napoli

SETTORE DEMOGRAFICO

STRATEGICO

OGGETTO N. 25

ROTTUANO

SETTORE DEMOGRAFICO
RESP. DIRIGENTE DOTT.SSA MARIA ROSARIA PETRILLO

DIRETTIVE POLITICHE
DUP - PIANO TRASPARENZA ANTICORRUZIONE

OGGETTO PREDISPOSTO
attuazione piano trasparenza - anticorruzione

PESO ATTRIBUITO ALL'OGGETTO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGIA
.....%

RISULTATO ATTESO
Attuazione Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.), per la Trasparenza e l'integrità dell'azione amministrativa. Si attende, oltre le pubblicazioni, il risultato di controllo, verifica e monitoraggio dei tempi e delle fasi procedurali.

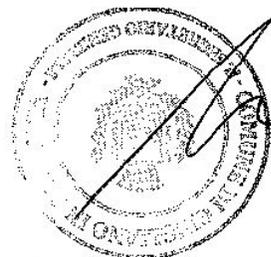
UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI
Utenti da servire: platea vasta
Atti da predisporre: pubblicazioni dati, controllo a campione e monitoraggio del procedimento

PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE
Responsabile delle attività: dott.ssa Serafina Tambaro e dott. Francesco Massarelli

RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE
come da Bilancio

VERIFICHE DELL'OGGETTO
INTERMEDIA - 15/09/2019
FINALE - 31/12/2019

NOTE
Oltre le pubblicazioni sul sito della Trasparenza, si è reso operativo il cruscotto di controllo per i procedimenti dei singoli servizi. Si porranno in atto le procedure per il controllo a campione sulle autocertificazioni. Si porranno in essere procedure di controllo aggiuntive ritenute eventualmente necessarie dal responsabile della anticorruzione e trasparenza.



OBIETTIVO N. 1

SETTORE DEMOANAGRAFICO

RESPONSABILE SETTORE - DIRIGENTE DOTT.SSA MARIA ROSARIA PETRILLO

DIRETTIVE POLITICHE
DUP

OBIETTIVO PREDISPOSTO

miglioramento servizi al cittadino - customer/citizen satisfaction

PESO ATTRIBUITO ALL'OBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ
.....%

RISULTATO ATTESO

Raccolta questionari e analisi dei dati [fasi 3) 4) del processo per l'anno 2019; le fasi 5) e 6) saranno svolte nel 2020].

UNITA DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI

PROCESSO: 1) a. individuazione del servizio da monitorare b. analisi del processo di lavoro del servizio prescelto 2) Impostazione della Customer Satisfaction, a sua volta suddivisa in: a. definizione della strategia da adottare b. scelta del metodo da adottare (profondità/emoticon) c. scelta degli strumenti d. progettazione del questionario e test e. piano di campionamento 3) Realizzazione della Customer Satisfaction, a sua volta suddivisa in: a. somministrazione del questionario b. raccolta delle informazioni c. caricamento dei dati 4) Analisi dei dati, a sua volta suddivisa in: a. elaborazione dei dati b. interpretazione dei risultati c. restituzione miglioramento b. redazione del piano delle azioni di miglioramento c. impostazione del monitoraggio in itinere delle azioni di miglioramento 6) Comunicazione dei risultati, con il relativo piano di diffusione.

Utenti da servire: platea estesa alla città

Atti da predisporre: caricamento dei dati con elaborazione, eventuali proposte e comunicazione dei risultati

PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE

Responsabile delle attività: dott.ssa Serafina Tambaro

RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE

come da Bilancio

VERIFICHE DELL'OBIETTIVO

INTERMEDIA - 15/09/2019
FINALE - 31/12/2019

NOTE

L'analisi dei bisogni, l'ascolto della voce, la rilevazione della soddisfazione e dei livelli di insoddisfazione, fino al coinvolgimento dei cittadini nel ciclo dei servizi e delle politiche ha ricadute anche in termini di trasparenza e accountability.

La rilevazione della citizen satisfaction (CS) risponde in questo caso a rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti; a rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target e gruppi di cittadini; a favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi; a raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione; a verificare l'efficacia delle policies; a rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alla pubblica amministrazione, con l'obiettivo ultimo di migliorare la qualità del servizio. L'obiettivo assume particolare rilevanza strategica, per la verifica dell'offerta di servizi migliorativa.





Città di Giugliano in Campania
Città Metropolitana di Napoli

SETTORE DEMOANAGRAFICO **STRATEGICO**

SETTORE DEMOANAGRAFICO
DIRIGENTE DOTT.SSA MARIA ROSARIA PETRILLO

DIRETTIVE POLITICHE
INDICAZIONI AMMINISTRAZIONE

OBIETTIVO PREDISPOSTO

Completamento attività di rilevazione numerazione civica e toponomastica *lone*



PESO ATTRIBUITO ALL'OBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ
.....%

RISULTATO ATTESO

L'obiettivo si propone di completare, attraverso l'attività di rilevazione, l'acquisizione dei dati relativi alla numerazione civica e della toponomastica esistente su tutto il territorio comunale, per affrontare, in maniera efficace e funzionale la predisposizione del progetto di rifacimento sia riguardo alla numerazione civica da sostituire o integrare sia quanto alla denominazione delle strade.

UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI

- Raccolta dati ed elaborazione del capitolato d'appalto, redazione di apposito elenco prezzi, predisposizione atti necessari per l'indizione della procedura di gara.
- Espletamento delle procedure di gara e di affidamento
- Stipulazione del relativo contratto e inizio attività di rilevazione *eccompletamento delle stesse*

PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE

Responsabile delle attività: dott.ssa Serafina Tambaro *St*



RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE

come da Bilancio

VERIFICHE DELL'OBIETTIVO

INTERMEDIA - 15/09/2019
FINALE - 31/12/2019

NOTE

L'obiettivo potrà essere raggiunto solo a condizione che le risorse finanziarie vengano assegnate al Settore entro aprile dal momento che, allo stato attuale lo stanziamento nel bilancio pluriennale è pari a ZERO. In caso contrario si potrà attivare la procedura ma non completarla come da previsione.





2019, h. 12:17

Città di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

SETTORE DEMOANAGRAFICO

OBIETTIVO STRATEGICO

SETTORE DEMOANAGRAFICO

STRATEGICO

SERVIZIO STATO CIVILE

RESPONSABILE SETTORE - DIRIGENTE DOTT.SSA MARIA ROSARIA PETRILLO

DIRETTIVE POLITICHE

DUP

OBIETTIVO PREDISPOSTO

Rilancio Chiesa delle Concezioniste

PESO ATTRIBUITO ALL'OBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ

.....%

RISULTATO ATTESO

Dovendo utilizzare, anche in chiave di rilancio, la Chiesa delle Concezioniste destinata, per volontà dell'amministrazione, ad archivio e luogo di celebrazione di matrimonio, sarà necessario porre in essere una struttura organizzativa che ne comporti il corretto utilizzo e per questo, occorrerà come

Archivio Storico: gestione delle attività amministrative e di valorizzazione;
Matrimoni: Organizzazione, allestimento e disallestimento per celebrazioni di matrimonio.

Elaborazione del DUVRI.

Predisposizione di Regolamento

Predisposizione di tariffario.

UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI

Utenti da servire: cittadini

Definizione del programma, del piano di comunicazione e del piano logistico/operativo (ivi compresa la predisposizione del regolamento e del piano tariffario nell'anno 2019.

Trasferimento dei registri e attivazione del servizio per la celebrazione dei matrimoni civili nell'anno 2020.

PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE

Responsabile delle attività: dott. Francesco Massarelli

RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE

come da Bilancio

VERIFICHE DELL'OBIETTIVO

INTERMEDIA - 15/09/2019

FINALE - 31/12/2019

NOTE

Si sottolinea l'importanza dell'obiettivo nel suo complesso, anche al fine di promuovere l'utilizzo di un bene che ha un valore storico-artistico di cui vi è gran richiesta.

Importanza strategica, infine, riveste sia la predisposizione del progetto prevista per l'anno 2019, che l'organizzazione necessaria allo spostamento dell'archivio comunale, al fine di una corretta gestione di documenti importanti ed alla celebrazione dei matrimoni civili prevista per l'anno 2020.

Il raggiungimento dell'obiettivo, nella sua interezza è subordinato ed evidentemente condizionato dalla sottoscrizione del protocollo di intesa con gli Enti preposti, dal rilascio di autorizzazioni da parte di organi coinvolti nel procedimento (es. VV.FF), dall'assegnazione di personale e di risorse economiche non essendo, allo stato, assegnato al servizio Stato civile alcun capitolo di spesa.

