

2020\_Z105

Implementazione funzioni dello sportello al cittadino presso le sedi di ogni Quartiere.

Direzione	<b>UFFICIO DEL SINDACO</b>	Direttore	<b>SANTORO FRANCESCA</b>	Classificazione	<b>DIREZIONALE</b>
Servizio	<b>SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI</b>	Dirigente	<b>SANTORO FRANCESCA</b>	Tipologia	<b>SVILUPPO</b>

Collegato a

**INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.:** 2020\_IND\_STRATEG\_13 BUONA AMMINISTR. E QUARTIERI

**OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.:** 2020\_13\_IS\_OB\_STR\_03 GRANDE FIRENZE METROPOLITANA

**Obiettivo Operativo del D.U.P.** 13.3.07: Rafforzare gli uffici anagrafici e proseguire nella valorizzazione degli Sportelli al cittadino/URP al fine di realizzare la "democrazia di prossimità"

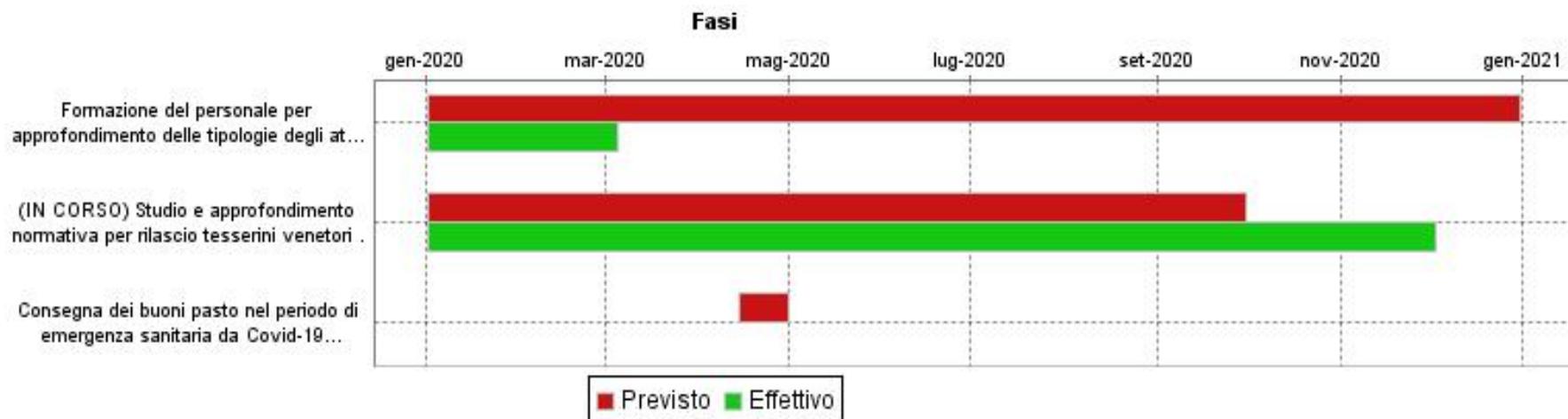
13.1.28: Promuovere la consultazione aperta dei cittadini sia ai fini della partecipazione degli stessi alla definizione delle azioni dell'Amministrazione (maratone dell'ascolto, sondaggi on line, ed altri percorsi, anche innovativi e tecnologici) sia ai fini del controllo diretto della qualità dei Servizi del Comune ("Monitoraggio Civico") e delle partecipate, sia quale elemento rilevante per il processo di valutazione degli uffici"

**Descrizione dettagliata dell'obiettivo**

L'apertura degli Sportelli al cittadino presso le sedi di ogni Quartiere, avvenuta nel 2019 con lo scopo di avvicinare e rendere più facilmente fruibili i servizi erogati dall'Amministrazione ai cittadini, ha avuto negli ultimi mesi dell'anno un notevole sviluppo, sia in termini di numero di segnalazioni pervenute da parte dei cittadini, sia in termini di funzioni svolte; tra quest'ultime si richiamano quelle di "casa comunale", quelle svolte dallo Sportello di Prossimità presso la sede del Quartiere 3, la consegna di tesserini venatori presso le sedi dei Quartieri 2,3 e 5 quelle svolte dallo Sportello per la consulenza su problematiche condominiali.

Vengono rafforzate nel corrente anno le capacità organizzative dello Sportello al fine di fare fronte efficacemente alle esigenze di vicinanza e relazione con i cittadini del quartiere, per svolgere, anche in momenti emergenziali quali quelli conseguenti alla pandemia dal Covid 2, servizi fondamentali quali la consegna dei buoni pasto per coloro del quartiere che più hanno subito i negativi effetti economici del lockdown. Sono previste azioni di formazione del personale sulle funzioni svolte, anche con riferimento ad un approfondimento delle tipologie degli atti depositati presso gli Sportelli.

Al fine di un controllo diretto della qualità del servizio da parte dei cittadini viene inoltre effettuata una "customer satisfaction" tramite erogazione di questionari dedicati.

**2020\_Z105**
**Implementazione funzioni dello sportello al cittadino presso le sedi di ogni Quartiere.**
**GANTT**

**FASI**

Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Formazione del personale per approfondimento delle tipologie degli atti depositati presso gli Sportelli.		02/01/2020	30/12/2020	SANTORO FRANCESCA	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	
Studio e approfondimento normativa per rilascio tesserini venetori .		02/01/2020	30/09/2020	SANTORO FRANCESCA	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	
Consegna dei buoni pasto nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 e relativa organizzazione del servizio		15/04/2020	30/04/2020	SANTORO FRANCESCA	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	

**INDICATORI**

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Tesserini venetori consegnati su tesserini richiesti.	RISULTATO	100% (1754/1754)
Buoni spesa consegnati/richieste di buoni spesa positivamente istruiti	RISULTATO	100%
Erogazione questionari "customer satisfaction"	PERFORMANCE	1/3/2020