

2021_Z105

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

Direzione	UFFICIO DEL SINDACO	Direttore	SANTORO FRANCESCA	Classificazione	DIREZIONALE
Servizio	SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	Dirigente	CAPANTINI MASSIMO	Tipologia	SVILUPPO

Collegato a

INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.: 2021_IND_STRATEG_13 BUONA AMMINISTR. E QUARTIERI

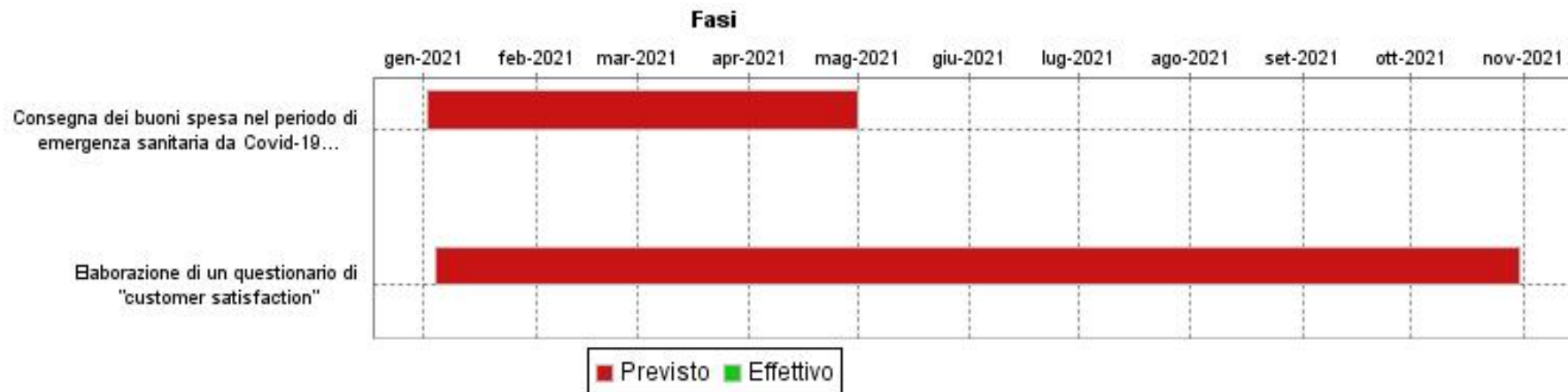
OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.: 2021_13_IS_OB_STR_03 GRANDE FIRENZE METROPOLITANA

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 nel 2020 sviluppi importanti.
L'obiettivo è consolidare nel corrente anno le competenze e 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 Covid-19, servizi fondamentali quali la consegna dei "buoni spesa" per i soggetti economicamente più fragili, in collaborazione con altre Direzioni (Servizi Sociali, DSI, Direzione gare, ecc.).
Verrà effettuato lo studio per valutare l'erogazione di ulteriori servizi (es. attivazione dello SPID), oltre a quelli già esistenti, perché l'Amministrazione possa essere sempre più efficiente e semplice nel dialogo con il cittadino.
Al fine di un controllo diretto della qualità del servizio da parte dei cittadini verrà inoltre elaborato e somministrato un questionario di "customer satisfaction".
Verrà inoltre redatta una nuova Carta dei Servizi, in quanto la precedente del 2019 era inclusa nella Carta dei Servizi dell'allora Direzione Servizi Territoriali integrati, sotto la quale erano in quell'anno allocati gli Sportelli al cittadino.

2021_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
Consegna dei buoni spesa nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 e relativa organizzazione del servizio		02/01/2021	30/04/2021	CAPANTINI MASSIMO	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	
Elaborazione di un questionario di "customer satisfaction"		04/01/2021	30/10/2021	CAPANTINI MASSIMO	SERVIZIO AMMINIST. E QUARTIERI	

INDICATORI

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Nuclei familiari serviti su nuclei familiari aventi diritto ai buoni spesa e presentatisi con appuntamento presso gli Sportelli al cittadino	RISULTATO	100%
Erogazione questionari "customer satisfaction"	PERFORMANCE	30/11/2021
Elaborazione e pubblicazione del Carta dei Servizi aggiornata.	RISULTATO	30/09/2021