

CONSORZIO BIM PIAVE DI TREVISO
Provincia di Treviso

**RELAZIONE PERFORMANCE
ANNO 2021**

OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA UNIPASS/SUC - obiettivo trasversale 2021

Obiettivo strategico Garanzia attuazione obblighi in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza - articolo 1, della legge 6 novembre 2012, n. 190	Obiettivo operativo Partecipazione del personale a sessione di attività formativa in materia di trasparenza e integrità, che consentano ai dipendenti di conseguire una piena conoscenza dei contenuti del codice di comportamento, nonché un aggiornamento annuale e sistematico sulle misure e sulle disposizioni applicabili in tali ambiti.
--	---

OBIETTIVO ESECUTIVO N. 1:		PESO 0 %		
Descrizione obiettivo esecutivo Iscrizione e partecipazione a corso formativo ed informativo in tema di anticorruzione da parte dei funzionari apicali del Consorzio				
FASI	%	2021 TEMPISTICA	2022 TEMPISTICA	2023 TEMPISTICA
Partecipazione al corso		Entro il 31.12.2021	---	---
Attestazione dell'avvenuta formazione con trasmissione attestato		Dicembre 2021	---	----
RISORSE UMANE ASSEGNATE: Marco Cescon e Chiara Martin				
Anno 2021: Indicatore Performance/Risultato atteso: Partecipazione a corso di formazione in qualsiasi modalità erogato (in presenza, FAD differita, webinar, misto ecc.). Non prevista pesatura negli indicatori di performance				

Indicatori						
<i>N.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Valore target/ atteso</i>	<i>Valore raggiunto/ misurato</i>	<i>Performance</i>	<i>Scostamento</i>
1	Partecipazione a corso di formazione in qualsiasi modalità erogato, e trasmissione attestato al Consorzio.	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%*	1	no
Performance dell'obiettivo						100%

* Corso svolto in presenza il 12/10/2021 (organizzato dal Comune di Sernaglia della Battaglia) / Attestati di partecipazione trasmessi alla Segreteria del Consorzio con e-mail lunedì 15/11/2021 09:28

UNITA' ORGANIZZATIVA UNIPASS 2020 E 2021/1

Obiettivo strategico Garanzia della continuità del servizio UNIPASS per i Comuni che vorranno aderire, alla scadenza della convenzione, alla nuova proposta tecnico – economica consortile	Obiettivo operativo Redazione delle bozze di atti e gestione delle attività amministrative di supporto, anche nei rapporti con i Comuni, per la definizione delle nuove convenzioni Unipass, della relativa proposta di deliberazione per la loro approvazione, della gestione delle attività conseguenti fino alla sottoscrizione delle convenzioni con i Comuni interessati, con l'eventuale ingresso di nuovi comuni che dovessero richiedere la sottoscrizione della convenzione ed accesso alla progettualità
--	--

OBIETTIVO ESECUTIVO N. 4:		PESO 30 %			
Descrizione obiettivo esecutivo L'obiettivo esecutivo è di assicurare ai Comuni che deliberano per la continuità del servizio Unipass di poter operare con soluzione di continuità, supportandoli negli adempimenti amministrativi necessari, fino alla sottoscrizione della nuova convenzione. La medesima attività dovrà essere assicurata anche ai Comuni che dovessero chiedere per la prima volta l'adesione alla progettualità, garantendo l'avvio nei tempi previsti, purché nei due mesi precedenti siano fornite tutte le informazioni necessarie per i settaggi in portale, nonché per l'accreditamento in Unipass del personale dedicato, anche assicurando la disponibilità del medesimo personale a partecipare a momenti di formazione a distanza da organizzare e propedeutici all'avvio del servizio. <i>Si tratta di un obiettivo in prosecuzione anno 2020 che, a fronte dei diversi tempi di risposta degli enti terzi, è stato aggiornato nelle tempistiche, pur confermando le attività previste.</i>					
FASI	%	2020 TEMPISTI CA	2021 TEMPISTIC A	2022 TEMPISTI CA	2023 TEMPISTI CA
Redazione delle bozze di atti di convenzione e di deliberazione. Loro invio ai Comuni unitamente ai costi definiti dalla direzione di progetto con piano industriale ed approvati dall'Ente. Supporto ai Comuni per l'iter amministrativo qualora richiesto		Dicembre 2020	---	---	
Avvio delle attività propedeutiche all'ingresso di nuovi Comuni nella progettualità Unipass: settaggi in portale per i relativi Comuni, accreditamento in Unipass del personale dedicato e organizzazione di opportuni almeno 2 momenti formativi a distanza (a condizione che siano fornite tutte le informazioni necessarie, ed assicurata la disponibilità del personale alla formazione)			Da luglio 2021		---
Sottoscrizione delle nuove convenzioni Unipass, nonché delle convenzioni in rinnovo con soluzione di continuità, per quanti hanno proceduto alla loro approvazione			Entro Settembre 2021		
Supporto alla direzione di progetto nella analisi delle richieste derivanti dalla road – map di confronto con gli utenti prevista nei primi mesi 2021			Dicembre 2021		
Assistenza alla formazione di eventuale nuova risorsa definita in base al piano industriale definitivo, in base alle adesioni effettive al servizio, approvato dall'Ente			Dicembre 2021		

RISORSE UMANE ASSEGNATE: Chiara Martin Anno 2020: Indicatore Performance/Risultato atteso: Definizione nuova convenzione e supporto ai comuni per chiarimenti sul rinnovo: 100% Anno 2021: Indicatore Performance/Risultato atteso: Inserimento di nuovi comuni: 100% dei Comuni che forniscono gli elementi richiesti e pertanto abbiano evaso con completezza le richieste per la partenza del servizio, formazione compresa (previa trasmissione dei dati e assicurata disponibilità del personale da formare nei due mesi precedenti) Supporto alla direzione: risposta 90% delle richieste di chiarimenti rispetto ai servizi erogati, funzionalità e potenzialità in essere. Assistenza alla formazione: 100% del percorso di base amministrativa per le attività di segreteria e protocollo, e percorso di base (valutato nel 50% del percorso globale) per garantire l'affiancamento operativo della risorsa senior di front end

Indicatori						
N.	Descrizione	Unità di misura	Valore target/ atteso	Valore raggiunto/ misurato	Performance	Scostamento
1	Inserimento di nuovi comuni: 100% dei Comuni che forniscono gli elementi richiesti e pertanto abbiano evaso con completezza le richieste per la partenza del servizio, formazione compresa (previa trasmissione dei dati e assicurata disponibilità del personale da formare nei due mesi precedenti)	Unità di misura: Si=1 No=0	100% [n. 3 nuovi Comuni: Gaiarine, Maser, Follina]	100%*	1	no
2	Sottoscrizione delle nuove convenzioni Unipass, nonché delle convenzioni in rinnovo in continuità, per quanti hanno proceduto alla loro approvazione	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%**	1	no
3	Supporto alla direzione: risposta 90% delle richieste di chiarimenti rispetto ai servizi erogati, funzionalità e potenzialità in essere.	Unità di misura: Si=1 No=0	90%	100%***	1	no
4	Assistenza alla formazione: 100% del percorso di base amministrativa per le attività di segreteria e protocollo, e percorso di base (valutato nel 50% del percorso globale) per garantire l'affiancamento operativo della risorsa senior di front-end	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%	1	no
Performance dell'obiettivo						100%

* dei 3 nuovi comuni in ingresso, il Comune di Follina, pur avendo sottoscritto la convenzione a luglio 2021 e pur formato dopo la pausa estiva (con tempi dettati da loro disponibilità), ha rinviato il proprio avvio in Unipass al 1° marzo 2022

** Comuni di Altivole -Arcade - Breda di Piave - Borso del Grappa - Caerano di San Marco - Cappella Maggiore – Carbonera – Castelcucco - Castello di Godego - Cavaso del Tomba – Cessalto – Chiarano – Cimadolmo - Cison di Valmarino – Codognè - Colle Umberto – Cornuda - Farra di Soligo – Follina - Fontanelle – Fregona – Gaiarine - Gorgo al Monticano – Istrana - Mareno di Piave – Maser – Maserada - Meduna di Livenza – Miane – Monfumo –Morgano - Moriago della Battaglia - Motta di livenza - Nervesa della Battaglia – Ormelle – Orsago - Pieve del Grappa - Pieve di Soligo - Ponte di Piave – Portobuffolè – Possagno –Refrontolo – Resana - Riese Pio X - Salgareda - San Biagio di Callalta - San Pietro di Feletto - San Polo di Piave - San Vendemiano - San Zenone degli Ezzelini - Santa Lucia di Piave – Sarmede - Sernaglia della Battaglia – Susegana – Trevignano – Valdobbiadene – Vazzola – Vedelago – Vidor –Vittorio Veneto -Volpago del Montello - Zenson di Piave - Zero Branco

Rinnovano la convenzione nel 2022 (convenzioni scadevano tra metà 2021 ed inizio 2022) i seguenti Comuni:

- Montebelluna (già approvato il rinnovo in C.C. del 28/02/2022 – convenzione di prossima sottoscrizione)
- Castelfranco Veneto (già approvato il rinnovo in C.C. dell'08/04/2022 – attesa pubblicazione delibera per sottoscrizione convenzione)
- Povegliano e Villorba (hanno rinviato il rinnovo in attesa di un chiarimento sul costo del servizio comunicato e riferito a Povegliano; questione definitivamente risolta con comunicazione inviata a febbraio 2022 e mandato di pagamento costi riferiti al 2021 comunicatoci il 04/04/2022 – inviati nuovamente gli atti ai Comuni per la relativa approvazione ed al momento stiamo attendendo riscontri)

***La convocazione della road-map è stata inoltrata ai Comuni a dicembre 2021, con invito per incontro da remoto, causa nuova emergenza Covid; l'incontro è stato svolto il 20 gennaio 2022 e nel corso nella riunione **non sono state rappresentate criticità, bensì sono state avanzate richieste per n. 5 implementazioni e/o migliorie del portale Unipass e più precisamente:**

1) da Comune di Valdobbiadene – richiesta che l'evento di coinvolgimento della Soprintendenza BB.AA. nei procedimenti di paesaggistica generi un avviso al professionista, all'interno dell'area di cronologia della pratica di riferimento, per informare dell'evento e data di suo svolgimento;
Implementazione già realizzata e messa in linea in portale (febbraio 2022)

2) da Valdobbiadene – richiesta di settare/ aggiungere in portale lo stradario dei singoli Comuni;
In corso: sono stati presi contatti con il SIT ai fini di implementare la collaborazione /cooperazione già attiva dal 2015, per poter dare evasione alla richiesta attraverso il portale Unipass (per i numerosi Comuni che hanno attivo anche il SIT)

3) da Mareno di Piave – richiesta che il professionista COLLAUDATORE, quando registrato con detto profilo in un procedimento amministrativo, ancorché presentato da altro professionista, possa consultare la pratica al fine di adempiere successivamente al proprio procedimento di COLLAUDO
Implementazione già realizzata e messa in linea in portale (marzo 2022)

4) da Cornuda – richiesta di abilitare lo Sportello Unico di SUAP e/o SUE del Comune alla riapertura della propria pratica (qualora ne ricorra la necessità), al fine di evitare la richiesta motivata, inoltrata di volta in volta con email al servizio di Assistenza Unipass per la gestione di questa eventualità
L'implementazione già realizzata e messa in linea in portale (inizio maggio 2022)

5) da Cornuda – richiesta che la ns. Struttura si faccia promotrice per una maggiore collaborazione da parte degli enti terzi [= Genio Civile di Treviso] nel caricamento dei propri pareri/corrispondenze nel portale Unipass
A febbraio presi contatti con il Genio Civile di Treviso, anche formalizzando nota di richiesta di maggiore collaborazione.

OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA SUC 2020 E 2021/1

<p>Obiettivo strategico</p> <p>Garanzia della continuità del servizio SUC per i Comuni già aderenti ed organizzazione amministrativa e di struttura necessaria all'estensione a nuovi Comuni interessati ad aderire alla nuova proposta tecnico – economica consortile</p>	<p>Obiettivo operativo</p> <p>Definizione della proposta di istituzione dei diritti di istruttoria da parte del Consorzio. Predisposizione degli atti amministrativi utili e necessari per le adesioni dei nuovi Comuni, nonché redazione delle relative bozze di convenzione e della connessa deliberazione consiliare. Gestione delle attività conseguenti con inserimento/avvio graduale dei nuovi Comuni effettivamente aderenti, in aggiunta a quelli già in carico.</p>
---	--

OBIETTIVO ESECUTIVO N. 4:	PESO 30 %				
<p>Descrizione obiettivo esecutivo</p> <p>L'obiettivo esecutivo è supportare amministrativamente i Comuni del SUC 1 per l'istituzione dei diritti di istruttoria da parte del Consorzio, con tutta l'assistenza informativa ed il supporto per eventuali atti necessari da parte dei Comuni già aderenti; assicurare il supporto amministrativo per l'adesione dei Comuni SUC 2, con redazione delle relative bozze atti e con le attività necessarie per l'attivazione del servizio. L'obiettivo prevede l'avvio di attività scaglionate per i Comuni aderenti, con relativa formazione di base del nuovo personale da inserire nell'ufficio del SUC quali addetti istruttori delle pratiche che perverranno. Ovviamente oltre alle attività proprie dell'ente l'effettiva partenza sarà condizionata dalle attività ed informazioni che i Comuni dovranno assicurare da parte loro al SUC. <i>Si tratta di un obiettivo in prosecuzione anno 2020 che, a fronte dei diversi tempi di risposta degli enti terzi, è stato aggiornato nelle tempistiche, pur confermando le attività previste.</i></p>					
FASI	%	2020 TEMPISTICA	2021 TEMPISTICA	2022 TEMPISTICA	2023 TEMPISTICA
Definizione ed invio di una specifica bozza di proposta al Consorzio, con relativa documentazione amministrativa, utile all'istituzione da parte dello stesso ente dei diritti di istruttoria relativamente alle pratiche che perverranno in gestione al SUC, in quanto soggetto competente.		Dicembre 2020	---	---	
Informazione e supporto all'utenza tutta (esterna e colleghi di P.A.) dei Comuni già aderenti al SUC 1 relativamente all'avvenuta istituzione da parte del Consorzio dei diritti di istruttoria a parziale copertura dei costi del servizio			Da gennaio a marzo 2021		---
Supporto nella fase propedeutica e redazione bozze atti (proposta di convenzione e di deliberazione) per l'avvio del SUC 2 con l'assistenza ai Comuni con le attività propedeutiche all'avvio della delega di funzione, fino alla sottoscrizione della convenzione approvata			Da aprile 2021 a settembre 2021		
Avvio di un primo gruppo di Comuni SUC 2, coerentemente con le adesioni raccolte ed il piano industriale sviluppato, previo inserimento e primo avvio formazione delle risorse umane integrative per l'erogazione del servizio (subordinatamente alla congrua strutturazione e dotazione organica di entrambi i gruppi, SUC 1 e SUC 2)			Ottobre 2021		
RISORSE UMANE ASSEGNATE: Marco Cescon					
<p>Anno 2020: Indicatore Performance/Risultato atteso: Definizione proposta istitutiva dei diritti di istruttoria ed avvio del supporto all'utenza tutta (esterna e colleghi di P.A.) dei Comuni già aderenti al SUC 1 per il necessario recepimento : 100%</p> <p>Anno 2021: Indicatore Performance/Risultato atteso: Supporto ai Comuni SUC1 e supporto formazione: 100% dei Comuni che forniscono gli elementi richiesti e inserimento delle conseguenti risorse necessarie al piano industriale Supporto ai Comuni SUC2: risposta 100% dei Comuni interessati per l'adesione e 100% del primo scaglione definito coerente con il piano industriale per l'avvio a condizione che i Comuni abbiano fornito a loro volta tutti gli elementi di competenza (subordinatamente alla congrua strutturazione e dotazione organica di entrambi i gruppi, SUC 1 e SUC 2) Assistenza alla formazione: 100% avvio delle nuove risorse selezionate da piano industriale per SUC2 da inserire per un piano di formazione con il supporto anche delle risorse già presenti.</p>					

Indicatori						
N.	Descrizione	Unità di misura	Valore target/ atteso	Valore raggiunto/ misurato	Performance	Scostamento
1	Informazione e supporto all'utenza tutta (esterna e colleghi di P.A.) dei Comuni già aderenti al SUC 1 relativamente all'avvenuta istituzione da parte del Consorzio dei diritti di istruttoria a parziale copertura dei costi del servizio	Unità di misura: Si=1 No=0	1	1	1	no
2	Supporto nella fase propedeutica e redazione bozze atti (proposta di convenzione e di deliberazione) per l'avvio del SUC 2 con l'assistenza ai Comuni con le attività propedeutiche all'avvio della delega di funzione, fino alla sottoscrizione della convenzione approvata	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%	1	no
3	Avvio di un primo gruppo di Comuni SUC 2, coerentemente con le adesioni raccolte ed il piano industriale sviluppato, previo inserimento e primo avvio formazione delle risorse umane integrative per l'erogazione del servizio (subordinatamente alla congrua strutturazione e dotazione organica di entrambi i gruppi, SUC 1 e SUC 2)	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%*	1	no
Performance dell'obiettivo						100%

* **Comuni SUC 2:** di Breda di Piave - Caerano di San Marco - Castelfranco Veneto - Castello di Godego - Cimadolmo - Fontanelle - Maser - Ormelle - Pieve Di Soligo - Refrontolo - Salgareda - San Polo Di Piave - Vazzola - Zenson Di Piave

Avviato nel 2022 il Comune di Portobuffalè (che ha approvato in C.C. l'adesione al S.U.C. il 28/12/2021, trasmettendo gli atti a gennaio 2022)

OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA UNIPASS 2021/2

Obiettivo strategico Attività di supporto al RUP per l'acquisizione, con conferenza di servizi, di pareri ed autorizzazioni, comunque denominati, necessari per l'approvazione della variante n. 4 della Pista 'La Piave'	Obiettivo operativo Supporto per la gestione telematica del procedimento amministrativo riferito alla variante n. 4 - Pista ciclabile "La Piave" - f.s.c. 2007- 2013 asse 4 mobilità sostenibile. Linea intervento 4.4.
---	---

OBIETTIVO ESECUTIVO N. 5:		PESO 30 %		
Descrizione obiettivo esecutivo Gestione telematica di conferenza di servizi da svolgere in forma semplificata e modalità asincrona al fine di acquisire i pareri o autorizzazioni, comunque denominati, necessari all'approvazione della <i>variante n. 4 - Pista ciclabile "La Piave" - f.s.c. 2007- 2013 asse 4 mobilità sostenibile. Linea intervento 4.4.</i>				
FASI	%	2021 TEMPISTICA	2022 TEMPISTICA	2023 TEMPISTICA
Gestione con portale Unipass del relativo procedimento amministrativo a nome e per conto del Consorzio BIM Piave di Treviso		Entro luglio 2021		
Supporto al RUP per l'indizione di conferenza di servizi, da svolgere in forma semplificata e modalità asincrona, gestione delle richieste di pareri comunque denominati di competenza dalle amministrazioni coinvolte, e gestione dei pareri così acquisiti		Entro luglio 2021		
Predisposizione bozza determinazione conclusiva della conferenza		Entro luglio 2021		
RISORSE UMANE ASSEGNATE: Chiara Martin				
Anno 2021: Indicatore Performance/Risultato atteso: Supporto per la gestione con conferenza di servizi del procedimento amministrativo riferito alla <i>variante n. 4 - Pista ciclabile "La Piave" - f.s.c. 2007- 2013 asse 4 mobilità sostenibile. Linea intervento 4.4.</i> : 100% - rispetto dei termini previsti dalla normativa.				

Indicatori						
<i>N.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Valore target/ atteso</i>	<i>Valore raggiunto/ misurato</i>	<i>Performance</i>	<i>Scostamento</i>
1	Supporto per la gestione con conferenza di servizi del procedimento amministrativo riferito alla variante n. 4 - Pista ciclabile "La Piave" - f.s.c. 2007- 2013 asse 4 mobilità sostenibile. Linea intervento 4.4." : - rispetto dei termini previsti dalla normativa	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%	1	no
Performance dell'obiettivo						100%

OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA SUC 2021/2

Obiettivo strategico Aggiornamento dei diritti di istruttoria da applicare dal 2022 alle pratiche in competenza del SUC	Obiettivo operativo Definizione della proposta di aggiornamento – dopo il primo anno di applicazione – dei diritti di istruttoria da applicare a partire dal 2022 ai procedimenti amministrativi di competenza SUC.
---	---

OBIETTIVO ESECUTIVO N. 5:		PESO 35 %		
Descrizione obiettivo esecutivo Aggiornamento dei diritti di istruttoria da applicare dal 2022 alle pratiche in competenza dello Sportello Unico Commercio in delega di funzioni al Consorzio.				
FASI	%	2021 TEMPISTICA	2022 TEMPISTICA	2023 TEMPISTICA
Definizione ed invio di una specifica bozza di proposta al Consorzio, con relativa documentazione amministrativa, utile all' <u>aggiornamento</u> dei diritti di istruttoria da applicare dal 2022 alle pratiche che perverranno in gestione al SUC, in quanto soggetto competente.		Dicembre 2021		
Aggiornamento dei settaggi in portale nei relativi procedimenti amministrativi ed avvio del supporto all'utenza (esterna e colleghi di P.A.) dei Comuni aderenti al SUC per il necessario recepimento		Dicembre 2021		
RISORSE UMANE ASSEGNATE: Marco Cescon				
Anno 2021: Indicatore Performance/Risultato atteso: Definizione proposta di <u>aggiornamento</u> dei diritti di istruttoria, dopo il primo anno di loro applicazione, con ri-analisi delle proposte approvate per ciascun procedimento gestito nelle competenze del SUC, il tutto al fine di perseguire miglioramenti possibili e - successivamente alla relativa approvazione - aggiornamento dei settaggi in portale nei relativi procedimenti amministrativi interessati da modifiche, avviando supporto all'utenza (esterna e colleghi di P.A.) dei Comuni aderenti al SUC per il necessario recepimento : 100%				

Indicatori						
<i>N.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Valore target/ atteso</i>	<i>Valore raggiunto/ misurato</i>	<i>Performance</i>	<i>Scostamento</i>
1	Definizione proposta di aggiornamento dei diritti di istruttoria, dopo il primo anno di loro applicazione, con ri-analisi delle proposte approvate per ciascun procedimento gestito nelle competenze del SUC, il tutto al fine di perseguire miglioramenti possibili	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%	1	no
2	Aggiornamento dei settaggi in portale nei relativi procedimenti amministrativi interessati da modifiche, avviando supporto all'utenza (esterna e colleghi di P.A.) dei Comuni aderenti al SUC per il necessario recepimento	Unità di misura: Si=1 No=0	100%	100%	1	no
Performance dell'obiettivo						100%

OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA UNIPASS 2021/3

Obiettivo strategico Mantenimento funzionalità del servizio UNIPASS (a prescindere dal persistere della criticità COVID) in ragione del perdurare della riduzione personale di front - end	Obiettivo operativo Garanzia di gestione con ridotte criticità del servizio all'utenza intesa sia come enti convenzionati ed enti terzi fruitori, sia come fruitori dei servizi accreditati al portale (cittadini, imprese, professionisti, ecc., quali presentatori di pratiche di ogni genere) garantendo comunque apertura dello sportello con risposte alle telefonate, gestione delle email, attivazione fino alla risoluzione delle criticità segnalate
--	---

OBIETTIVO ESECUTIVO N. 6:		PESO 40 %		
Descrizione obiettivo esecutivo				
Mantenimento gestione emergenza con definizione delle procedure di risposta mail ed evasione istanze dell'utenza (P.A. e privati), con costante interscambio con fornitore informatico per la gestione delle criticità segnalate e fino alla loro risoluzione				
Mantenimento modalità operative dello sportello telefonico per gestione sia dell'utenza esterna che dei colleghi delle P.A.				
FASI	%	2021 TEMPISTICA	2022 TEMPISTICA	2023 TEMPISTICA
Gestione dello sportello telefonico Unipass con nuove modalità, sempre perseguendo adeguati livelli di supporto all'utenza		Da gennaio a settembre 2021		
RISORSE UMANE ASSEGNATE: Chiara Martin				
Anno 2021: Indicatore Performance/Risultato atteso:				
Indicazione numerica di un numero minimo di risultati raggiungibili:				
- almeno n. 1.000 email gestite (gennaio/settembre 2021)				
- almeno n. 2.500 telefonate riscontrate (gennaio/settembre 2021)				
- orari sportello minimi garantiti: 15 ore/settimana con integrazione del servizio con risposta email				

Indicatori						
N.	Descrizione	Unità di misura	Valore target/ atteso	Valore raggiunto/ misurato	Performance	Scostamento
1	Orari sportello minimi garantiti: 15 ore/settimana con integrazione del servizio con risposta email	Unità di misura: Si=1 No=0	15 ore/sett.	15 ore/sett.	1	no
2	Almeno n. 1.000 email gestite (gennaio/settembre 2021)	Unità di misura: Si=1 No=0	n. 1.000	6.565	1	no
3	Almeno n. 2.500 telefonate riscontrate (gennaio/settembre 2021)	Unità di misura: Si=1 No=0	n. 2.500	7.492	1	no
Performance dell'obiettivo						100%

OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA SUC 2021/3

Obiettivo strategico Mantenimento funzionalità del servizio SUC (a prescindere dal persistere della criticità COVID) in ragione del perdurare della riduzione di personale a supporto attività istruttoria	Obiettivo operativo Garanzia di gestione - a fronte della ridotta dotazione di organico - delle criticità del servizio all'utenza intesa sia come enti convenzionati ed enti terzi cointeressati/coinvolti, sia come utenti esterni interessati al servizio (cittadini, imprese, professionisti, ecc., quali presentatori di pratiche di competenza del Servizio) garantendo in particolare consulenza telefonica e in riscontro ad email/PEC.
--	--

OBIETTIVO ESECUTIVO N. 6:		PESO 35 %		
Descrizione obiettivo esecutivo Mantenimento gestione emergenza con definizione di specifiche procedure di consulenza e supporto a favore sia dell'utenza esterna, sia dei colleghi delle P.A.. Mantenimento modalità operative di riscontro telefonico a favore dell'utenza interessata (P.A. e privati) anche in ragione della legislazione straordinaria intervenuta in periodo di emergenza epidemiologica da Covid-19 e delle nuove indicazioni/procedure operative approvate.				
FASI	%	2021 TEMPISTICA	2022 TEMPISTICA	2023 TEMPISTICA
Gestione delle attività di consulenza e supporto all'utenza		Da gennaio a settembre 2021		
RISORSE UMANE ASSEGNATE: Marco Cescon				
Anno 2021: Indicatore Performance/Risultato atteso: Indicazione numerica di un numero minimo di risultati raggiungibili: <ol style="list-style-type: none"> 1) almeno n. 500 email gestite (gennaio/settembre 2021) 2) almeno n. 2.000 telefonate riscontrate (gennaio/settembre 2021) 				

Indicatori						
N.	Descrizione	Unità di misura	Valore target/ atteso	Valore raggiunto/ misurato	Performance	Scostamento
1	Almeno n. 500 email gestite (gennaio/settembre 2021)	Unità di misura: Si=1 No=0	n. 500	5.043	1	no
2	Almeno n. 2.000 telefonate riscontrate (gennaio/settembre 2021)	Unità di misura: Si=1 No=0	n. 2.000	6.414	1	no
Performance dell'obiettivo						100%