

PIANO DELLE PERFORMANCE 2013 - 2015

PROGRAMMI RPP	POLITICA / MISSIONE	Descrizione indicatori di outcome	Indicatori di outcome (impatto sul cittadino)	Stakeholders	RPP: OBIETTIVI STRATEGICI 2013-2015	PROCESSI	Descrizione indicatori di performance	Indicatori di performance	OBIETTIVI OPERATIVI	ANNO	AZIONI	RESPONSABILE E RISORSE UMANE	Descrizione indicatori di output	indicatori di output				
Attività di supporto	Migliorare la comunicazione e l'informazione dei cittadini	nr nuovi mezzi di informazione	1 URP	Uffici comunali e cittadini	Creare e sviluppare l'URP associando nuovi strumenti di informazione e comunicazione con i cittadini Trasparenza	Gestire la divulgazione di informazioni alla cittadinanza e l'urp	n.di strumenti aggiuntivi distribuiti dall'URP	2	Implementare e gestire l'URP	dal 2009	Gestire lo sportello reclami	Ventura	nr reclami e segnalazioni ricevuti	40				
							dal 2010	distribuzione dei supporti informativi cartacei		Ventura	numero strumenti informativi	€ 610						
	Rendere più efficienti i servizi				Uffici comunali, cittadini, altre pubbliche amministrazioni	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio		Riduzione invio raccomandata per potenziamento PEC	10%	Ridurre le spese postali	dal 2010	Potenziare l'utilizzo della PEC	Ventura	nr documenti inviati per pec nel 2013	>66%			
			% riduzione costo dei processi	5%														
			customer satisfaction	giudizi positivi >95%							tempo max invio corrispondenza	3 gg nel 98% doc	Ridurre i tempi di invio della corrispondenza	dal 2009	Consolidare le modalità di raccolta della corrispondenza dai diversi settori e di gestione delle priorità di invio	Ventura	tempo max di invio corrispondenza nel 98% documenti	3 gg
											% atti con gestione ottica documentale	15%	Ridurre i tempi di smistamento corrispondenza	dal 2011	Gestire la scansione ottica della corrispondenza in arrivo	Ventura	tempo di smistamento corrispondenza nel 95% documenti	1 gg
						numero nuovi faldoni archiviati		Riorganizzare l'archivio comunale	dal 2011	Effettuare lo scarto della documentazione d'archivio relativa alle diverse UOR	Ventura	nr faldoni scartati	35					