

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2020

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	SEGRETERIA
Centro di costo:	SEGRETERIA

missione	1
programma	2

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referent	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679916
E-mail	vicesegretario@comunetempio.it

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono gli amministratori dell'Ente, gli altri uffici del Comune, rispetto ai quali per alcune materie fa da filtro ed i cittadini che presentano istanze al Comune.</i></p> <p><i>L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 15.30 alle 18.30 del martedì e giovedì.</i></p> <p><i>L'orario di apertura al pubblico è dalle 10,00 alle 13,00 da lunedì a venerdì e dalle 16,00 alle 18,00 del martedì e giovedì. E' possibile, tuttavia, consegnare la corrispondenza anche al di fuori di questi orari presso lo sportello esterno del piano terra.</i></p> <p><i>Si avvale di un D3, un D1, due B3 e due B che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Supporto tecnico alle decisioni politiche. Raccolta e conservazione atti che provengono dall'esterno, sia da altri enti che da cittadini, anche ai fini delle notifiche e delle pubblicazioni all'albo pretorio.</i></p>
Attività del servizio	<p><i>Predisposizione ordini del giorno e delibere di Consiglio e Giunta</i> <i>Redazione di proposte di delibera e verbali commissioni AA.II. e Controllo e Garanzia. Classificazione e attribuzione del numero di protocollo alla corrispondenza in entrata</i> <i>Pesatura ed affrancatura della corrispondenza in uscita dall'Ente</i> <i>Gestione traffico telefonico. Per quanto attiene gli atti dirigenziali, dall'introduzione della loro digitalizzazione, avvenuta nel 2017, è divenuta superflua l'attività di numerazione, controllo e rilegatura ad opera del Settore.</i></p>
Sintesi dei prodotti	<p><i>Ordini del Giorno</i> <i>delibere di Consiglio e Giunta</i> <i>Proposte di delibera e verbali commissioni</i> <i>AA.II. e Controllo e Garanzia</i> <i>Atti dirigenziali</i> <i>Protocolli e affrancature</i> <i>Telefonate. Concessioni e contratti di assegnazione loculi/aree cimiteriali</i></p>

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2018	2019	2020	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico	Numero di ore di apertura al pubblico/Numero di ore totali di servizio giornaliero	5/7,2	5/7,2	5/7,2	5/7,2
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di accessibilità elettronica ai protocolli	Numero di documenti protocollati di cui viene effettuata la scansione/Numero di protocolli assegnati	31650/31816	33926/34033	30350/30500	31336/31472
Descrive il grado di accessibilità multicanale alle richieste di pubblicazione	Numero delle pubblicazioni sul sito comunale effettuate/Numero totale di pubblicazioni richieste	1267/1267	1480/1480	1100/1100	1254/1254
Tempestività					
Descrive il grado di tempestività nelle operazioni di comunicazione ai capigruppo delle sedute di giunta	Tempo massimo di comunicazione ai capigruppo a partire dalla data di inizio pubblicazione/12 ore	2,63/12	0,9/12	12/12	0,1/12
Descrive il grado di tempestività delle operazioni di notifica	Tempo massimo di restituzione della relata di notifica dalla data di notifica/20 giorni	17/20	20/20	20/20	20/20
Trasparenza					
Rileva il grado di trasparenza dell'azione amministrativa	Numero di direttive organizzative pubblicate sulla intranet/Numero di direttive emanate	8/8	9/9	7/7	21/21
Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità della registrazione dei costi della corrispondenza alle direttive di Poste Italiane	Numero modelli spese postali validati senza rettifiche da Poste Italiane/Numero dei modelli mensili compilati	12/12	12/12	12/12	12/12
Descrive il grado di conformità delle operazioni di pubblicazione	Numero di notifiche ex art. 143 cpc (irreperibilità)/Numero totale di notifiche	103/365	110/277	80/300	94/235

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di protocollazione giornaliera	Numero dei protocolli variati per errore/Numero dei protocolli assegnati per anno	338/31816	244/34033	350/30500	116/31472
Descrive il grado di affidabilità delle operazioni di notifica	Numero di notifiche effettuate nei termini/Numero delle notifiche richieste con termini	468/468	439/439	350/350	235/235

Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di notifica e pubblicazione	Numero di notifiche e pubblicazioni effettuate nell'anno/Numero di notifiche e pubblicazioni richieste nell'anno	1735/1735	1919/1919	1300/1300	1489/1489