

Obiettivo n.
5

Centro di Responsabilità		Dirigente responsabile
5	Servizi Civici	Davide Zolezzi

Servizio	Funzionario responsabile
Servizio Anagrafe e Servizio Stato Civile	Lucia Guaraglia e Patrizia Masala

Obiettivo n.	Denominazione obiettivo
5	La nuova organizzazione interna allo sportello multifunzione al cittadino

Descrizione obiettivo	<p>Successivamente all'individuazione della collocazione organizzativa dell'ufficio, nonché alla scelta del modello di riferimento, è necessario ipotizzare una divisione del lavoro e di competenze tra attività di front office e back office.</p> <p>Il front office ed il back office rappresentano i due elementi portanti dell'Ufficio. Il rapporto tra queste 2 parti deve essere caratterizzato da una comunicazione continua che renda back office e front office realmente complementari e allineati.</p> <p>Il front office è il luogo fisico dove il cittadino singolarmente o in maniera associata entra in contatto con la Pubblica Amministrazione. E' il luogo dove si concretizza realmente l'esperienza di servizio.</p> <p>Il back office è invece il luogo nel quale si svolgono tutte le attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti, dei processi e delle procedure di lavoro, di presidio dei flussi informativi interni. Il back office è il luogo dove confluiscono tutti i flussi informativi dell'Ente e dove questi vengono "lavorati" ai fini esterni.</p> <p>Tali specifiche attività dovranno essere individuate nel dettaglio attraverso l'operato e l'analisi dei gruppi di progetto i quali saranno chiamati nell'ottica del lavoro per processi, ad individuare con precisione, attività, flussi dei procedimenti, modalità operative di gestione dei servizi da rendere.</p>		
	Data realizzazione obiettivo	31	12

Descrizione del risultato atteso	Ottimizzazione dei servizi resi dallo sportello multifunzione attraverso il coordinamento degli operatori di front e di back office

Indicatori proposti		
Efficacia gestionale	Razionalizzazione e coordinamento	
	Back office/front office	
Efficienza e/o Economicità	Numero attività ottimizzate	

Risorse umane "Civici"				
	Tempo pieno	Part-time	Tempo determinato	Convenzione
D	3			
C	11			
B	13			
A	4		1	

Risorse umane "CED"				
	Tempo pieno	Part-time	Tempo determinato	Convenzione
D				
C				
B				
A				

Risorse strumentali		
n.	Tipologia	% di utilizzo
	tutte le postazioni informatiche dei Servizi interessati	100

Fase n.	Denominazione fase	Referente fase
---------	--------------------	----------------

1	Individuazione delle specifiche competenze di back office e front office	Dr Davide Zolezzi
----------	--	-------------------

Descrizione fase

costituzione dei gruppi di lavoro incaricati di individuare i processi oggetto di rivisitazione

Data realizzazione fase	31	07	2008
--------------------------------	----	----	------

Descrizione del risultato intermedio atteso (efficacia gestionale)

Complementarietà e comunicazione tra back office e front office

Indicatori intermedi proposti		
-------------------------------	--	--

Efficacia gestionale	Numero di incontri informativi	
Efficienza e/o Economicità	Numero processi esaminati	

Personale impegnato nella realizzazione della fase

Personale del Settore individuato sulla base delle esigenze di formazione dei vari gruppi

Supporto da altri settori	
---------------------------	--

settore	Attività richiesta
-----	-----

Tipologia di spesa	Euro	Capitolo
-----	-----	-----

Fase n.	Denominazione fase	Referente fase
---------	--------------------	----------------

02	Ottimizzazione dei servizi da rendere	Michele Bonomi
-----------	---------------------------------------	----------------

Descrizione fase

Individuazione delle attività e delle modalità operative di gestione dei servizi da rendere

Data realizzazione fase	31	12	2008
--------------------------------	----	----	------

Descrizione del risultato intermedio atteso (efficacia gestionale)

Elaborazione delle modalità operative

Indicatori intermedi proposti

Efficacia gestionale	Numero flussi informativi esaminati	
Efficienza e/o Economicità	Numero flussi elaborati per fini esterni	

Personale impegnato nella realizzazione della fase

Personale del Settore individuato sulla base delle esigenze di formazione dei vari gruppi

Supporto da altri settori

settore	Attività richiesta
-----	-----

Tipologia di spesa	Euro	Capitolo
-----	-----	-----