

**COMUNE DI RIVALTA DI TORINO**  
Provincia di Torino

**PIANO DEGLI OBIETTIVI TRIENNIO 2014-2015-2016**

**SCHEDA OBIETTIVO N. 6**

Progetti/servizi di riferimento: Sportello accoglienza - Sportello per il cittadino.

Assegnato al Dirigente: Dr. Malacarne

Con provvedimento del Sindaco n. 9 Del 31-12-2014

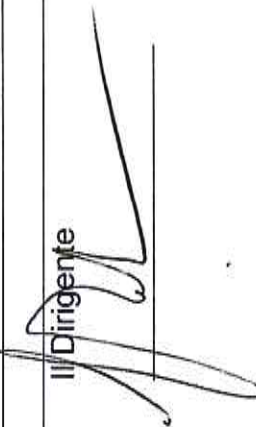
Risorse umane  
assegnate:

Miretti cat. D3 – Rambaudi cat. D1

Classificato

Richiede la assegnazione di particolari responsabilità di coordinamento a n

Il Dirigente



RISULTATI ATTESI	SCADENZE	MISURATORI	NOTE ESPLICATIVE	COMPLESSITA' OPERATIVA	IMPORTANZA STRATEGICA
1) Riorganizzazione SPORTELLO ACCOGLIENZA	31/01/2014 30/04/2014	Impostazione e avvio externalizzazione Riorganizzazione comunicativa dell'area di ingresso con bacheche tematiche Tempestivo e continuo aggiornamento del materiale di comunicazione esposto	Miglioramento della gestione dello Sportello Accoglienza, quale primo contatto con l'utenza. Questo servizio richiede la presenza di personale specializzato, in grado di accogliere ed indirizzare gli utenti ai vari uffici e servizi dell'Ente e di gestire direttamente alcuni procedimenti, nonché contribuire a riorganizzare gli spazi comunicativi grazie all'esperienza di personale esperto in materia.	M	M
2) Monitoraggio soddisfazione dell'utenza mediante verifiche di qualità	31/12/2014	Realizzazione di almeno 4 verifiche di qualità su altrettanti servizi	Per poter migliorare i servizi offerti all'utenza si è pensato di attivare verifiche di qualità su alcuni servizi che verranno successivamente individuati.	A	A
3) Impostazione e gestione della sperimentazione di gratuità dei biglietti della linea 2R	30/09/2014	Campagna informativa, acquisto, consegna ai cittadini e successiva	Per incentivare l'utilizzo della linea pubblica di trasporti 2R da parte dei rivaltesi si è stabilito di fornire ai cittadini biglietti gratuiti. Il presente obiettivo sarà gestito in accordo con la Polizia Municipale	M	M

		verifica			
<b>4) Erogazione di servizi CAF presso il palazzo comunale Conferma a rivisitazione servizio</b>	<b>31/01/2014</b>	<b>Atto di indirizzo per l'espletamento presso il Comune di servizi vari per i Cittadini erogati dai Caf, mediante accordi con i Caf interessati di durata triennale</b>	Visto il riscontro positivo manifestato dai Cittadini durante la fase sperimentale di offerta di servizi fiscali erogati dai Caf a decorrere dal 2009, si reputa opportuno dare continuità a tali servizi mediante accordi non piu' annuali ma triennali (I servizi erogati sono: dichiarazioni I.S.E.E., pratiche assegni maternità e nucleo familiare, pratiche bonus gas e luce, ritiro mod. 730 precompilati, assistenza compilazione modelli 730, UNICO P.F., modelli reddittuali RED, DETRA e compilazione dichiarazioni ISEE prestazione (fuori dall'ambito standard)).  Tale invito è finalizzato a stipulare convenzioni con CAF aventi identiche garanzie di correttezza, serietà e professionalità, tutela, qualità di servizio, assunzione di responsabilità ed equità di trattamento.	<b>M</b>	
	<b>31/01/2014</b>	<b>Invito alla Consulta dei Caf a diffondere l'avviso di interesse del Comune di Rivalta di Torino a tutti i Caf aderenti</b>			
	<b>30/09/2014</b>	<b>Adozione degli atti necessari alla stipula degli accordi con i Caf che hanno aderito all'invito della Consulta, contatti e accordi con i</b>			

