

# AREA SERVIZI DEMOGRAFICI E ISTRUZIONE

Responsabile P.O.: Dott.ssa **Pasquina BETTOLINI**

## OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2020

**Stato Finale al 31.12.2020**

(Stato Attuazione: **0** = Non attivato, **1** = Iniziato, **2** = In corso, **3** = Concluso, **4** = Non concluso)

<u>OBIETTIVO STRATEGICO</u>							
<b>Missione 01</b>		Servizi istituzionali, generali e di gestione					
<b>Programma 02</b>		Segreteria generale					
<b>PROGETTO –COM-1</b>		<b>Monitoraggio del grado di applicazione degli adempimenti in materia di Anticorruzione, come da deliberazione G.C. n. 12 del 30.01.2020 con la quale è stato aggiornato il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.</b>					
<b>ANNO D'INIZIO 2017</b>		<b>Anno completamento 2021</b>					
		Tempi stica previst a	Stato Attuaz ione	Data Concl usione	Target Atteso	Target Realizza to	Dati Raccolti
<b>Azione 1</b>	Attuazione e monitoraggio degli adempimenti di competenza	<b>31/12/2020</b>	<b>3</b>	<b>31/12/20</b>	Relazi one 1	<b>relazione</b>	
<b>Azione 2</b>	Relazione in ordine agli adempimenti assolti, con puntuale riferimento a quanto previsto dal PTPCT per ogni specifica attività di rendicontazione, propedeutica alla redazione di fine anno del Responsabile della prevenzione, della corruzione e della trasparenza. La relazione conterrà i dati al 30.11.20. in materia di anticorruzione nell'ambito dell'azione 1, con puntuale riferimento a quanto previsto dal PTPCT.	<b>07/12/2020</b>	<b>3</b>	<b>07/12/20</b>	Relazi one 2	<b>relazione</b>	
<b>Azione 3</b>	Relazione in ordine agli adempimenti assolti in materia di anticorruzione nell'ambito dell'azione 1, con puntuale riferimento a quanto previsto dal PTPCT.	<b>15/01/2021</b>	<b>2</b>	<b>15/01/21</b>	Relazi one 3		
<b>Azione 4</b>	Eventuale redazione di aggiornamento con i dati al 31.12.20 in ordine agli adempimenti assolti in materia di anticorruzione nell'ambito dell'azione 2,	<b>05/01/2021</b>	<b>2</b>	<b>05/01/21</b>	Relazi one 4		

Relazione 1:

Relazione 2:

Relazione 3(solo se azione comunque conclusa):

Relazione 4(solo se azione comunque conclusa):

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>							
<b>Missione 01</b>		Servizi istituzionali, generali e di gestione					
<b>Programma 02</b>		Segreteria generale					
<b>PROGETTO –COM-2</b>		<b>D.Lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni: Monitoraggio del grado di applicazione degli adempimenti in materia di Trasparenza, in particolare come da allegato deliberazione G.C. n. 12 del 30.01.2020 con la quale è stato aggiornato il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.</b>					
<b>ANNO D'INIZIO 2017</b>		<b>Anno completamento 2021</b>					
		<b>Tempi stica previst a</b>	<b>Stato Attuaz ione</b>	<b>Data Concl usione</b>	<b>Target Atteso</b>	<b>Target Realizza to</b>	<b>Dati Raccolti</b>
<b>Azione 1</b>	Costante monitoraggio del grado di attuazione degli adempimenti di competenza.	<b>31/12/2020</b>	<b>3</b>	<b>31/12/20</b>	Relazi one 1	<b>relazione</b>	
<b>Azione 2</b>	Relazione in ordine agli adempimenti assolti con puntuale riferimento a quanto previsto dalla sezione del PTPCT dedicata alla trasparenza, anche in ordine al rispetto dell'indicatore temporale individuato per ciascun obbligo.	<b>15/01/2021</b>	<b>2</b>	<b>15/01/21</b>	Relazi one 2		

Relazione 1:

Relazione 2 (solo se azione comunque conclusa):

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>							
<b>Missione 01</b>		Servizi istituzionali, generali e di gestione					
<b>Programma 02</b>		Segreteria generale					
<b>PROGETTO –COM-3</b>		<b>CUSTOMER SATISFACTION - obiettivo strategico dell'Ente: orientare le proprie politiche ed attività alla soddisfazione degli utenti dei servizi. L'orientamento alla soddisfazione del cliente è utile per trarre indicazioni riguardo a: front office, back office, valutazione per un piano della formazione interna, della struttura che eroga un determinato servizio, dei servizi erogati, della struttura direzionale dei servizi, dei cambiamenti possibili. Nel proposito di trasformare in misura quantitativa il concetto di soddisfazione del cliente, la customer satisfaction risulta inscindibile dal concetto di qualità del prodotto/servizio. Tale qualità è ulteriormente definibile in termini di qualità percepita. Il controllo dell'attività sui servizi erogati è affidato all'area risorse umane, informatica e servizi demografici.</b>					
<b>ANNO D'INIZIO 2017</b>		<b>Anno completamento 2021</b>					
		<b>Tempi stica previst a</b>	<b>Stato Attuaz ione</b>	<b>Data Concl usione</b>	<b>Target Atteso</b>	<b>Target Realizza to</b>	<b>Dati Raccolti</b>
<b>Azione 1</b>	Nell'ambito del/dei servizi da monitorare: individuazione di almeno un'attività di customer satisfaction e creazione della scheda attraverso cui realizzare l'attività di customer satisfaction in collaborazione con l'area risorse umane, informatica e servizi demografici.	<b>30/11/2020</b>	<b>3</b>	<b>30/11/20</b>	Relazi one 1	<b>relazione</b>	
	Realizzazione dell'attività di customer satisfaction, con distribuzione del questionario o altre forme di acquisizione	<b>31/01/2021</b>	<b>3</b>	<b>31/01/21</b>	Relazi one 2	<b>relazione</b>	

	delle opinioni dei cittadini-utenti.						
--	--------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Relazione 1: E' stato individuato il servizio di accompagnamento e vigilanza sugli scuolabus degli alunni della scuola primaria e superiore di primo grado dopo il primo mese di scuola. Il servizio per questi alunni è stato attivato per la prima volta da settembre 2020, con l'obiettivo di controllare il comportamento degli alunni sugli scuolabus, al momento della salita, della discesa e durante il tragitto in modo da rispettare le norme anticontagio da Covid-19 secondo le linee guida nazionali sul trasporto scolastico.

L'attività di customer satisfaction è stata condotta tramite gli strumenti di comunicazione.

Il gradimento del servizio manifestato dai genitori è stato pressochè unanime tanto che ha portato l'Amministrazione a confermare il servizio fino alla fine dell'anno scolastico.

Relazione 2 (solo se azione comunque conclusa):

<u>OBIETTIVO STRATEGICO</u>							
<b>Missione 11</b>		Soccorso Civile					
<b>Programma 01</b>		Sistema di protezione civile					
<b>PROGETTO –COM-4</b>		<b>Gestione provvedimenti Emergenza Sanitaria da Covid-19.</b>					
<b>ANNO D'INIZIO 2020</b>		<b>Anno completamento 2021</b>					
		<b>Tempi stica previst a</b>	<b>Stato Attuaz ione</b>	<b>Data Concl usione</b>	<b>Target Atteso</b>	<b>Target Realizza to</b>	<b>Dati Raccolti</b>
<b>Azione 1</b>	Con riferimento all'area di competenza studio dei provvedimenti emanati dalle Autorità nazionali, regionali e dell'ente successivamente al 31.01.2020 (data di deliberazione dello stato di emergenza da parte del Consiglio dei Ministri) finalizzati a fronteggiare l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da coronavirus COVID-19.	<b>31/12/ 2020</b>	<b>3</b>	<b>31/12/ 20</b>	Relazi one 1	<b>relazione</b>	
<b>Azione 2</b>	Gestione servizio di competenza. Coordinamento con gli altri servizi ed eventualmente con il C.O.C. Gestione logistica.	<b>31/12/ 2020</b>	<b>3</b>	<b>31/12/ 20</b>	Relazi one 2	<b>relazione</b>	<b>Determi ne e delibere</b>
<b>Azione 3</b>	Monitoraggio azioni poste in atto.	<b>31/01/ 2021</b>	<b>2</b>	<b>31/01/ 21</b>	Relazi one 3		

Relazione 1: nella prima fase dello stato di emergenza si è provveduto:

- alla immediata chiusura dei due nidi comunali;
- In collaborazione con l'Area Informatica per la messa a disposizione dei collegamenti informatici, alla organizzazione dello smart working per il personale dipendente le cui mansioni potevano essere svolte da casa, individuando preventivamente le mansioni stesse;
- agli atti relativi al personale, le cui attività non possono essere effettuate in smart working (come le educatrici dei nidi);
- l'organizzazione con le misure di prevenzione per il personale rimasto in presenza (servizi demografici e urp);

Relazione 2: Il settore scolastico e dei servizi all'infanzia, dopo la chiusura nazionale decisa il 5 marzo 2020 a causa dell'epidemia da coronavirus, è stato investito da una serie di modifiche organizzative importanti che hanno impegnato la struttura per tutto il 2020:

- a luglio sono stati riaperti i centri estivi secondo le linee guida per la socialità e il gioco;
- il trasporto scolastico è stato riorganizzato secondo le modalità, capienze, tempi di percorrenza come da linee guida nazionali pubblicate a luglio 2020, Allegato 16 al D.P.C.M. 8 agosto 2020 "Linee guida per il

trasporto scolastico dedicato” contenente le modalità di organizzazione del servizio e i comportamenti a cui devono attenersi gli utenti al momento della salita e della discesa dallo scuolabus e durante il tragitto;

- l’organizzazione del trasporto scolastico ha dovuto anche tener conto degli orari di entrata e uscita delle classi, modificati dalla Dirigenza scolastica per rispettare lo scaglionamento e il distanziamento tra le classi;
- la mensa scolastica è stata riorganizzata per rispettare il distanziamento di un metro tra un bambino e l’altro nei refettori, per le maggiori sanificazioni necessarie tra i turni dei pasti e
- il 7 settembre 2020 sono stati riaperti i due nidi comunali con il rigoroso rispetto di quanto stabilito nel Decreto del Ministero dell’Istruzione n. 80 del 3 agosto 2020 contenente il “Documento di indirizzo e orientamento per la ripresa in presenza dei servizi educativi e delle scuole di infanzia”;
- sono state esaminate e diffuse tra gli operatori le “Indicazioni operative per la gestione di casi e focolai di Sars-Cov.2 nelle scuole e nei servizi all’infanzia”.

Si allegano:

- determina 459/2020 sulla apertura dei centri estivi;
- determina 559/2020 sulla riapertura degli asili nido;
- delibere della Giunta Comunale n. 163 e 192 sul servizio di accompagnamento e vigilanza sugli scuolabus degli alunni della scuola primaria e media per prevenzione contagio da Covid-19.

Relazione 3(solo se azione comunque conclusa): il monitoraggio continua per l’intero anno scolastico, senza interruzione.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO:</b>							
<b>Missione 04</b>		Istruzione e diritto allo studio					
<b>Programma 06</b>		Servizi ausiliari all’istruzione					
<b>PROGETTO –SDI-1</b>		<b>Riorganizzazione Servizio Trasporto Scolastico</b>					
<b>ANNO D’INIZIO 2018</b>		<b>ANNO DI CONCLUSIONE 2021</b>					
		<b>Tempistica prevista</b>	<b>Stato Attuazione</b>	<b>Data Conclusione</b>	<b>Target Atteso</b>	<b>Target Realizzato</b>	<b>Dati Raccolti</b>
<b>Azione 1</b>	Verifica servizio trasporto scuole di infanzia	<b>28/02/2020</b>	<b>3</b>	<b>28/02/20</b>	Relazione		<b>relazione</b>
<b>Azione 2</b>	Riorganizzazione servizio trasporto a.s. 2020/2021 in emergenza Covid-19	<b>31/01/2021</b>	<b>3</b>	<b>31/01/21</b>	Relazione		<b>delibere</b>

Relazione 1: nei primi due mesi dell’anno è stata effettuata una verifica sul servizio di trasporto scolastico per i bambini della scuola di infanzia per il quale la legge prevede,obbligatoriamente, il servizio di accompagnamento da parte di un’assistente a bordo.

Poichè a settembre 2019 è iniziato il nuovo appalto del servizio di trasporto con una nuova ditta aggiudicatrice e dal 7 gennaio è iniziato l’affidamento del servizio di accompagnamento e vigilanza con una nuova azienda, si è provveduto ad una verifica del servizio sia controllando gli orari dei tragitti, sia con riscontri chiesti alle scuole di infanzia, sia tramite verifiche con i genitori.

Relazione 2: Il trasporto scolastico è stato riorganizzato secondo le modalità, capienze, tempi di percorrenza come da linee guida nazionali pubblicate a luglio 2020, Allegato 16 al D.P.C.M. 8 agosto 2020 “Linee guida per il trasporto scolastico dedicato” contenente le modalità di organizzazione del servizio e i comportamenti a cui devono attenersi gli utenti al momento della salita e della discesa dallo scuolabus e durante il tragitto.

L’organizzazione del trasporto scolastico ha dovuto anche tener conto degli orari di entrata e uscita delle classi, modificati dalla Dirigenza scolastica per rispettare lo scaglionamento e il distanziamento tra le classi.

L'amministrazione Comunale, per garantire il rispetto delle norme anticontagio a bordo degli scuolabus ha istituito un servizio di accompagnamento e vigilanza anche per gli alunni della scuola primaria e media. Sono stati verificati i dispositivi di protezione individuale e la sanificazione degli scuolabus.

Sono state organizzate due navette per il trasporto quotidiano da Castiglione del Lago a Pozzuolo dei ragazzi delle terze classi della scuola superiore di primo grado che, per motivi di distanziamento, sono stati spostati nel plesso di Pozzuolo.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO:</b>							
<b>Missione 01</b>			Servizi Istituzionali, generali e di gestione				
<b>Programma 07</b>			Elezioni e consultazioni popolari – Anagrafe e stato civile				
<b>PROGETTO –SDI-2</b>			<b>Ingresso del servizio anagrafico nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente</b>				
<b>ANNO D'INIZIO 2019</b>			<b>ANNO DI CONCLUSIONE 2020</b>				
		<b>Tempistica prevista</b>	<b>Stato Attuazione</b>	<b>Data Conclusione</b>	<b>Target Atteso</b>	<b>Target Realizzato</b>	<b>Dati Raccolti</b>
<b>Azione 1</b>	Ingresso della banda dati dell'anagrafe comunale nella ANPR: verifica dati; armonizzazione degli stessi con i dati dell'Anagrafe Nazionale	<b>31/12/2020</b>	<b>3</b>	<b>31/12/2020</b>	Relazione		<b>relazione</b>

Relazione 1: L'anagrafe del Comune di Castiglione del Lago è entrato in ANPR il 27 maggio 2020, dopo un lungo e attento lavoro di armonizzazione dei dati dell'anagrafe comunale con quanto richiesto dal sistema nazionale, la verifica e il riscontro dei dati rilevanti come incongrui dall'Anagrafe nazionale.

<b>Obiettivi 2020 – Area Servizi Demografici e Istruzione</b>		
<b>n.</b>		<b>Peso %</b>
COM-1	Monitoraggio del grado di applicazione degli adempimenti in materia di Anticorruzione, come da deliberazione G.C. n. 12 del 30.01.2020 con la quale è stato aggiornato il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.	10
COM-2	D.Lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni: Monitoraggio del grado di applicazione degli adempimenti in materia di Trasparenza, in particolare come da allegato deliberazione G.C. n. 12 del 30.01.2020 con la quale è stato aggiornato il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.	10
COM-3	CUSTOMER SATISFACTION – obiettivo strategico dell'Ente: orientare le proprie politiche ed attività alla soddisfazione degli utenti dei servizi. L'orientamento alla soddisfazione del cliente è utile per trarre indicazioni riguardo a: front office, back office, valutazione per un piano della formazione interna, della struttura che eroga un determinato servizio, dei servizi erogati, della struttura direzionale dei servizi, dei cambiamenti possibili. Nel proposito di trasformare in misura quantitativa il concetto di soddisfazione del cliente, la customer satisfaction risulta inscindibile dal concetto di qualità del prodotto/servizio. Tale qualità è ulteriormente definibile in termini di qualità percepita. Il controllo dell'attività sui servizi erogati è affidato all'area risorse umane, informatica e servizi demografici.	5
COM-4	Gestione provvedimenti Emergenza Sanitaria da Covid-19.	20
SDI-1	Riorganizzazione Servizio Trasporto Scolastico	30
SDI-2	Ingresso del servizio anagrafico nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente	25
<b>TOTALE</b>		<b>100</b>