

Scheda di rilevazione per l'istituzione di Posizione Organizzativa

All. A)

AMBITO	Sevizi
SETTORE	Servizi al cittadino e innovazione tecnologica
Denominazione	Responsabile servizi allo sportello ed elettorale
Breve descrizione	E' responsabile dei processi di front office rapportandosi direttamente con gli enti esterni coinvolti, promuovendo e attivando lo sviluppo di servizi digitali a favore dei cittadini e delle imprese. Coordina i servizi di accoglienza (punto accoglienza e centralino) assicurando in particolare un flusso di informazioni aggiornato ed integrato per tutti i servizi di front. E' responsabile del procedimento elettorale (ufficiale elettorale) coordinando in via continuativa le funzioni elettorali avvalendosi del personale dedicato. Coordina con funzione di referente i servizi demografici di Front Office, inclusivi fra l'altro del servizio di rilascio delle Carte d'Identità.

AREA 1: FINALITA'		
<i>La "ragion d'essere" e le responsabilità della "posizione"; ovvero quali prodotti / servizi vengono realizzati e da quali Clienti, interni o esterni all'Ente, vengono utilizzati/fruiti</i>		
Fattori	Dimensioni	
1.1 FUNZIONI ATTRIBUITE attività assegnate e chiaramente definite per la PO	Tipologia	Caratteristiche
	a) Sportello Facile: Front Office servizi demografici, anagrafe canina, mobilità, servizi scolastici e ulteriori servizi, compreso la gestione della convenzione per gli sportelli dei Comuni dell'Unione Valle del Savio aderenti (A.S. 20.025.01)	Gestione e coordinamento di tutti i processi di front office con funzione di referente per la soluzione delle problematiche non ordinarie e compiti di aggiornamento del personale dedicato
	b) Formazione e confronto con gruppo di responsabili degli sportelli polifunzionali degli altri Comuni. Supporto all'implementazione del modello Sportello facile anche nell'unione	Gestione delle attività formative previste in convenzione e confronto attivato in maniera continuativa
	c) 20.025.02 Sportello specialistico di front office	Gestione e coordinamento dei servizi di stato civile e relativi servizi cimiteriali (atti di morte in parte I e IIB, permessi seppellimento, autorizzazioni alla cremazione, affido e dispersione ceneri, autorizzazioni al trasporto)
	d) 20.025.06 Attività di back office, limitatamente ai servizi elettorali	Gestione dei processi elettorali e presidio funzione

AREA 1: FINALITA'

La "ragion d'essere" e le responsabilità della "posizione"; ovvero quali prodotti / servizi vengono realizzati e da quali Clienti, interni o esterni all'Ente, vengono utilizzati/fruisti

Fattori	Dimensioni					
					elettorale con coordinamento del gruppo di lavoro.	
	e) Sviluppo obiettivi relativi ai servizi digitali a favore dei cittadini e delle imprese, così come definiti nel PEG 2022-2024 IN RELAZIONE a quanto previsto per l'Agenda Digitale assegnata in Unione per quanto di competenza dello Sportello				Promozione e gestione dello sportello facile digitale con attivazione nuovi servizi (da gennaio CORECOM), tenuta webinar informativi.	
	f) Servizio accoglienza e telefonia				Gestione dei servizi rivolti all'utenza di accoglienza e telefonia, attraverso lo sportello fisico, il canale web e la telefonia, orientando i cittadini all'interno dei diversi uffici o informandoli dei requisiti per attivare i procedimenti nx<	
1.2 PRINCIPALI PRODOTTI/ SERVIZI servizio o prodotto formalizzati, con proprio valore d'uso ed una specifica finalità riconosciuti da un Cliente, esterno o interno	Tipologia	Complessità				Durata
		bassa	medio-bassa	medio-alta	alta	
	vedi allegato 1:	x	X	x		
	PROCEDIMENTI FRONT, ACCOGLIENZA E ELETTORALE, CIMITERIALI			X		
1.3 DESTINATARI/UTENTI utilizzatore esterno o interno		Numerosità			Collocazione	
		Enti appartenenti all'Unione	Mercato Saraceno, Bagno di Romagna, Montiano, Verghereto, Montiano e Mercato Saraceno			Sportelli dei comuni

AREA 1: FINALITA'

La "ragion d'essere" e le responsabilità della "posizione"; ovvero quali prodotti / servizi vengono realizzati e da quali Clienti, interni o esterni all'Ente, vengono utilizzati/fruiti

Fattori	Dimensioni		
all'Ente di un prodotto formalizzato	Esterni	Utenza dello sportello (Residenti, non residenti, stranieri, professionisti, imprese, studi legali e notarili...)	

Area 2: AUTONOMIA E CONTROLLO

L'autonomia operativa (grado di...) e decisionale che la struttura sovraordinata delega nonché il coordinamento ed il controllo richiesti dalle attività gestite

Fattori	Dimensioni		
2.1 AUTONOMIA grado di autonomia operativa e decisionale delegato alla "posizione"	Frequenza delle relazioni con il dirigente per l'assunzione di decisioni	Bassa. La posizione ha un elevato grado di autonomia sia nell'assunzione di decisioni che nel coordinamento e controllo delle attività gestite.	
	Numero degli interlocutori "di pari livello" all'interno del settore (D e/o D3)	3	
	Numero e tipologia di interlocutori esterni con cui la posizione si rapporta in autonomia	Prefettura, Procura, Questura, Tribunale Civile, cittadini, associazioni di categoria, Asp, Cooperativa Libra, Guardia di Finanza, Regione Emilia Romagna, Anusca, Azienda Sanitaria, Agenzia Entrate,	
	Responsabilità di procedimento (su quali)	Processo elettorale (è ufficiale elettorale con sottoscrizione dei verbali e delle liste) v. allegato 1 Security Officer CIE	
	Deleghe	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabile elettorale (con nomina) - Gestione del gruppo - Ufficiale di stato civile - Ufficiale d'anagrafe - incaricato CIE con funzione di Security Officer 	

Area 2: AUTONOMIA E CONTROLLO

L'autonomia operativa (grado di...) e decisionale che la struttura sovraordinata delega nonché il coordinamento ed il controllo richiesti dalle attività gestite

Fattori	Dimensioni	
		<ul style="list-style-type: none"> - delega di firma su autorizzazioni al trasporto in materia di polizza mortuaria e autorizzazioni alla cremazione, affido e dispersione ceneri - autorizzazioni ZTL - autorizzazioni Pass invalidi - funzionario incaricato per autentiche di firma in casi speciali -
2.2 CONTROLLO E COORDINAMENTO grado di integrazione e di supervisione richiesto dalla "posizione"	Numero degli interlocutori nella propria area di attività (le persone che "riportano" alla posizione)	31
	Livello di interfunzionalità con la rete interna all'ente /Rete degli Enti dell'Unione	Coordinamento dei referenti interni agli altri settori per la gestione dei servizi di front office (settore scuole e servizio mobilità) ; coordinamento dei responsabili degli sportelli degli enti dell'unione
	Standardizzazione	Elevata per i processi ordinari di sportello dello sportello Bassa per l'attivazione dei nuovi servizi digitali
	Vincoli	Normativi elevati. Intermedi in ordine alle modalità organizzative dei servizi di Sportello.

Area 3: SAPERE

L'insieme delle conoscenze disciplinari e delle capacità gestionali e strumentali richieste dalla "posizione"

Fattori	Dimensioni	
3.1 SPECIALIZZAZIONE conoscenze tecniche e amministrative relative a determinate aree tematiche	Discipline	Giuridiche e organizzative
	Livello di scolarità	Laurea e corsi di specializzazione in materia di servizi demografici
	Esperienza	Pluriennale nella gestione dei servizi demografici e nella gestione dei gruppi di lavoro

Area 3: SAPERE*L'insieme delle conoscenze disciplinari e delle capacità gestionali e strumentali richieste dalla "posizione"*

Fattori	Dimensioni		
3.2 COMPETENZE capacità gestionali ed abilità strumentali richieste prioritariamente dal ruolo	Trasversali (Integrazione/sinergia, Motivazione e sviluppo del personale, Organizzazione, Problem solving - vedi sistema di valutazione della performance individuale)	indicare le competenze in ordine prioritario rispetto alla posizione	
		1	Organizzazione
		2	Problem solving e capacità di analisi
		3	Integrazione/sinergia
	4	Motivazione e sviluppo del personale	
Strumentali			

Area 4: RISORSE*L'insieme delle leve economiche, tecnologiche, strumentali ed umane assegnate alla "posizione" per la realizzazione dei prodotti / servizi di competenza*

Fattori	Dimensioni			
4.1 ECONOMICHE E TECNOLOGICHE le risorse economiche e tecnologiche gestite (ovvero che non configurano semplici strumenti di lavoro; ad esempio, auto, impianti, macchinari, software specialistici, ecc.)	Valore risorse economiche indicative (bilancio di previsione 2022)	Circa € 65.000 - Spesa		
	Valore risorse tecnologiche indicative	Software specialistici sportello (unico), banca dati nazionali (ANPR) e banche dati anagrafiche locali; Indagor, CIVILIA WEB, suite servizi on line; DOTAZIONE HARDWERE E software dello sportello		
4.2 UMANE le risorse assegnate alla "posizione"	Numerosità e tipologia (profili professionali)	Cat.	Profilo Professionale	N.
		D	Istruttore direttivo amministrativo	2
		C	Istruttori amministrativi	23
		B	Esecutore amministrativo	6
		Totale		

Area 4: RISORSE

L'insieme delle leve economiche, tecnologiche, strumentali ed umane assegnate alla "posizione" per la realizzazione dei prodotti / servizi di competenza

Fattori	Dimensioni	
4.3 SERVIZI FORNITI DA TERZI	Numerosità convenzioni / contratti con terzi	n. 3
Gestione di convenzioni e/o contratti con cooperative/ associazioni/ altri Enti per servizi gestiti da terzi	Attività gestite dai terzi	Servizio accoglienza (cooperativa Libra)