

ALLEGATO B

OBIETTIVO DI PERFORMANCE TRASVERSALE A TUTTI I SERVIZI			
N.	TITOLO OBIETTIVO	TIPOLOGIA	PESO %
1	Potenziare la comunicazione e l'ascolto verso i cittadini, le associazioni, le imprese	Strategico	25

FASI	Termine	Realizzato (Sì/No)	% Realizz. al 30/06	% Realizz. al 31/12
Condivisione risultati questionari di Customer Satisfaction	30/04/2026	Sì	100%	
Somministrazione questionari di Customer Satisfaction nei punti informativi	Annuale	Sì	100%	
Aggiornamento sito internet dell'Ente in favore di una miglior interazione con la cittadinanza	31/12/2026		40%	
Implementazione newsletter con invio mensile di informazione alla cittadinanza su iniziative e progetti dell'Ente	Periodica	Sì	100%	
Programmazione di iniziative mirate (es. Concorso Fotografico) volte al coinvolgimento degli stakeholders	30/06/2026	Sì	100%	

INDICATORI	Obiettivo previsto a fine anno	Rilevazione al 30/06	Rilevazione al 31/12
N° invii newsletter	Almeno 10.000 invii	13.600	
N° questionari di Customer Satisfaction somministrati	Almeno 50	15	
Dati su social (facebook e instagram): followers, visite	+ 5% rispetto alla media triennio 2023-2025	Realizzato	
Dati sito web: utenti, nuovi utenti, sessioni	+ 5% rispetto alla media triennio 2023-2025		

Il contesto attuale della comunicazione esterna evidenzia una netta evoluzione nelle abitudini di fruizione dell'utenza, la quale predilige in modo consolidato l'uso delle piattaforme social rispetto alla consultazione del sito web istituzionale. In linea con questa tendenza, l'azione amministrativa è attivamente orientata al potenziamento e all'implementazione strategica dei canali social dell'ente, punto di contatto immediato e interattivo per la diffusione delle informazioni. Per tali ragioni, la misurazione delle visualizzazioni del sito internet non rappresenta più un parametro fedele dell'efficacia comunicativa.

Si propone l'eliminazione dell'indicatore "Dati sito web: utenti, nuovi utenti, sessioni" poiché in contrasto logico e operativo con il precedente "Dati su social (facebook e instagram): followers, visite". La crescita delle visualizzazioni sui social sta infatti riducendo, in modo naturale, le visite al sito internet.

N.	TITOLO OBIETTIVO	TIPOLOGIA	PESO %
4	Revisione dei documenti di programmazione dell'Ente per migliorare la gestione interna.	Strategico	25

Obiettivo di riferimento DUP: 01.03.01, Alessandra Galli

FASI	Termine	Realizzato (Sì/No)	% Realizz. al 30/06	% Realizz. al 31/12
Attività di formazione continua sulle novità introdotte riguardo ai documenti di programmazione	Annuale	Sì	50	
Analisi dei documenti di programmazione vigenti (al fine di individuare duplicazioni, incoerenze, sovrapposizioni e	31/05/2026	Sì	80	

criticità nei contenuti, nei tempi e nei livelli di integrazione tra le diverse sezioni.				
Riorganizzazione dei contenuti delle diverse sezioni dei documenti	30/09/2026	Si	50	
Riformulazione degli obiettivi e degli indicatori in ottica di misurabilità, rilevanza e impatto, valorizzando il contributo della programmazione al miglioramento dei servizi e alla creazione di valore pubblico	30/09/2026	No		
Definizione di modalità di monitoraggio dell'efficacia dei documenti di programmazione affinati	30/11/2026	No		
Predisposizione DUPS 2027/2029	31/12/2026	No		
Predisposizione PIAO 2027/2029	31/12/2026	No		

INDICATORI	Obiettivo previsto a fine anno	Rilevazione al 30/06	Rilevazione al 31/12
Percentuale di sezioni del PIAO allineate e coerenti tra obiettivi, indicatori e risorse rispetto al totale delle sezioni previste	100%	0	
Indagine di customer interna ed esterna	2	0	

Il processo di revisione dei documenti di programmazione dell'Ente richiede un impegno straordinario sia in termini di analisi tecnica sia di riscrittura, volto a ottimizzare la gestione interna e a semplificare la comprensione da parte degli stakeholder. L'elevato carico di lavoro e la complessità tecnica dell'operazione assorbono interamente le risorse del Servizio Amministrativo, Personale, Finanziario nel corso dell'esercizio. Inoltre, la natura stessa dell'attività prevede il completamento definitivo dei testi solo in concomitanza con la fine dell'anno solare. Questa tempistica rende materialmente impossibile somministrare e analizzare l'indagine di customer satisfaction interna ed esterna entro i termini di rendicontazione, a causa della mancanza dei tempi tecnici necessari.

Si propone di sostituire l'indicatore "indagine di customer interna ed esterna", in quanto irrealizzabile, come segue:

INDICATORI	Obiettivo previsto a fine anno	Rilevazione al 30/06	Rilevazione al 31/12
Percentuale di sezioni del PIAO allineate e coerenti tra obiettivi, indicatori e risorse rispetto al totale delle sezioni previste	100%	0	
N° incontri di condivisione	2	0	
Approvazione DUP definitivo	Entro fine 2026		