

**OBIETTIVI DI PERFORMANCE AREA UFFICIO ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA ANNO 2020**
**AREA UFFICIO ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA - 2 DIPENDENTI ASSEGNATI**

Specifici obiettivi quantitativi di gruppo - Area Ufficio Assistenza Automobilistica	PESO	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target raggiunto	% conseguimento
Gestione appuntamenti per erogazione pratiche automobilistiche agli utenti privati	100%	n. appuntamenti fissati / n. appuntamenti evasi	Report Direttore	Almeno 50%	50%	50%
Obiettivi progettuali dipendenti di tutte le macroaree		Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target raggiunto	% conseguimento
Organizzazione e/o svolgimento dell'attività lavorativa in regime di smart working durante la fase emergenziale della Pandemia da Covid 19	100%	SI/NO	Relazione Direttore	IMPEGNO SI	IMPEGNO SI	100
Obiettivi qualitativi		Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target raggiunto	% conseguimento
Rispetto tempi di erogazione a sportello delle formalità di passaggio di proprietà	100%	tempi di erogazione dei servizi	Report direzione	Valore 1 = < = 20 minuti	Valore 1 = < = 20 minuti	100%
TOTALE						
Valorizzazione di qualità del servizio reso al cittadino		Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target raggiunto	% conseguimento
Customer satisfaction rilevazione attraverso questionario al front-office	100%	% di giudizi positivi	Report statistico	Risultati positivi della customer satisfaction >al 60%	Risultati positivi della customer satisfaction (BUONO E OTTIMO) 97%	100%