

Misurazione della performance

Area/Settore/Centro d Responsabilità
 Servizio
 Ufficio/Centro di Costo

Area
Servizio
Ufficio

Processo 6

Gestire i servizi demografici

Finalità del Processo

**Attività di consulenza e supporto ai cittadini relativamente all'Anagrafe, allo Stato Civile e all'Elettorale e alla Leva ,
 rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.**

Missione - Visione dell'Ente

collegamento con le politiche/linee strategiche

Stakeholder

Cittadini

Indici

	Anno 2013	Atteso nell'anno 2014	Raggiunto nell'anno 2014	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità					
Popolazione	7925	7925	7897		
Ore apertura settimanale	h27 m10	h27 m10	h27 m10		
N° Unità operative processo	4	4	4		
N° pratiche	2088	2088	1679		
n. certificati	3872	3872	3201		
Indici di Tempo					
Tempo medio di attesa allo sportello	0	0	0		
Indici di Costo					
Costo del Processo:	€ 179.338,57	€ 179.338,57	€ 187.372,32		
Costi diretti	€ 7.657,13	€ 7.657,13	€ 7.528,83		
Costo del personale	€ 127.710,00	€ 127.710,00	€ 134.488,49		
Costi generali	€ 43.971,44	€ 43.971,44	€ 45.355,00		
Indici di Qualità					
% gradimento					

Personale (Unità Operative) coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Nome e cognome	Categoria	Indice di costo % tempo	Costo	Nominativo
Fabio Gentile	D	80%		
Carla Morando	C	80%		
Marina Anna Tacchella	C	100%		
Alessandro Torre	B1	100%		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Anno 2011	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)	75,56%	75,56%	75,56%	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)	0,05%	0,05%	0,05%	0,00%	OK
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)	26,35%	26,35%	21,26%	-5,09%	NOOK
% certificati pro capite (n. certificati/popolazione)	48,86%	48,86%	40,53%	-8,32%	NOOK
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio di attesa allo sportello	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)	22,62947256	€ 22,63	€ 23,73	€ 1,10	NOOK
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)	85,89011973	€ 85,89	€ 111,60	€ 25,71	NOOK
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Analisi del risultato					

Il dato relativo alla certificazione rilasciata nel 2014 è in calo a causa della "decertificazione". Questa circostanza non ha comportato un calo del carico di lavoro allo sportello; anzi, ne ha cambiato la natura passando dalla semplice certificazione alla consulenza e all'informazione dell'utenza. Nel contempo ha aumentato considerevolmente l'attività di back office dovuta all'accertamento delle dichiarazioni rese dai nostri cittadini alle varie branche della PA; per questo è stato compreso anche il dato relativo alle certificazioni e informative inviate via e-mail ai vari uffici.