

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo		<div>SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO</div> <div>Servizi Demografici</div> <div>Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE</div>						
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.								
Stakeholder								
Cittadini								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	12.183	12.244	12.367	12264,67	12400	12.476		
Ore apertura settimanale	22,50	24,75	24,75	24,00	19,25	19,25	-19,79%	0,00%
N. unità operative del processo	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	3,55	0,00%	0,00%
N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva)	4344,00	5114,00	4006,00	4488,00	4000,00	5671,00	26,36%	41,78%
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione	463,00	447,00	432,00	447,33	450,00	471,00	5,29%	4,67%
n. certificati	4386,00	3859,00	4281,00	4175,33	4200,00	5155,00	23,46%	22,74%
Indici di Tempo								
Indici di Costo								
Costo del Processo	€ 143.826,36	€ 164.562,97	€ 166.568,03	€ 158.319,12	€ 227.862,67	€ 197.183,24	24,55%	-13,46%
di cui Costo personale coinvolto	€ 110.309,85	€ 132.045,91	€ 133.515,05	€ 125.290,27	€ 134.789,53	€ 124.443,57	-0,68%	-7,68%
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo		Costo	Nominativo		
Elisa Grande	c	55%	CENSIMENTO		€ 46.000,00			
Tiziana Angilletta	c	80%						
Maria Luisa Allais	c	95%						
Marina Fiore	c	95%						
Luigi Zizzari	c	30%						
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media trienio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost
Indicatori di Efficacia								
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					66,67%	53,47%	53,47%	0,00
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,03%	0,03%	0,03%	0,00%
n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					0,37	0,32	0,45	13,20%
Indicatori di Efficacia temporale								
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione)					€ 12,91	€ 18,38	€ 15,81	€ 2,57
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)					€ 35,28	€ 56,97	€ 34,77	€ 22,20
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati)					€ 37,92	€ 54,25	€ 38,25	€ 16,00
Indicatori di Qualità								
Analisi del risultato								
Il valore atteso del costo di processo e del costo medio a pratica comprende le spese straordinarie inerenti il censimento generale della popolazione decennale.								