

| | | | | | | | ANNO | 2011 | |
|---|--------------|--|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Obiettivo di processo Misurazione della performance | | | | | | | | | |
| Area/Settore/Centro d Responsabilità | | SERVIZI CIVICI E DI SUPPORTO | | | | | | | |
| Servizio | | Servizi Demografici | | | | | | | |
| Ufficio/Centro di Costo | | Stato Civile-Anagrafe-Elettorale-Leva-AIRE | | | | | | | |
| 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 (Gruppi d'interesse) | | | | | | | | | |
| 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 | 0 | | | |
| Ore apertura settimanale | 22,50 | 24,75 | 24,75 | 24,00 | 19,25 | | -100,00% | -100,00% | |
| N. unità operative del processo | 3,55 | 3,55 | 3,55 | 3,55 | 3,55 | | -100,00% | -100,00% | |
| N. pratiche (anagrafe ed Aire, Stato Civile, Elettorale e Leva) | 4344,00 | 5114,00 | 4006,00 | 4488,00 | 4000,00 | | -100,00% | -100,00% | |
| n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione | 463,00 | 447,00 | 432,00 | 447,33 | 450,00 | | -100,00% | -100,00% | |
| n. certificati | 4386,00 | 3859,00 | 4281,00 | 4175,33 | 4200,00 | | -100,00% | -100,00% | |
| Indici di Tempo | | | | | | | | | |
| Indici di Costo | | | | | | | | | |
| Costo del Processo | € 143.826,36 | € 164.562,97 | € 166.568,03 | € 158.319,12 | € 227.862,67 | | -100,00% | -100,00% | |
| di cui Costo personale coinvolto | € 110.309,85 | € 132.045,91 | € 133.515,05 | € 125.290,27 | € 134.789,53 | | -100,00% | -100,00% | |
| Indici di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento | n.d | n.d | n.d. | n.d | | | #VALORE! | #DIV/0! | |
| | | | | 0,00 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | | |
| 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 triennio precedente | Performance attesa | Performance realizzata | Scost | ESITO |
| Indicatori di Efficacia | | | | | | | | | |
| Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h) | | | | | 66,67% | 53,47% | 0,00% | -0,53 | NOOK |
| % Personale (n. unità operative del processo/popolazione) | | | | | 0,03% | 0,03% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| n. medio pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione) | | | | | 0,37 | 0,32 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Efficacia temporale | | | | | | | | | |
| Indicatori di Efficienza Economica | | | | | | | | | |
| Costo pro capite del processo (costo del processo/popolazione) | | | | | € 12,91 | € 18,38 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica) | | | | | € 35,28 | € 56,97 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Costo medio certificato (costo del processo/n. certificati) | | | | | € 37,92 | € 54,25 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| Indicatori di Qualità | | | | | | | | | |
| % gradimento (indagine) | | | | | n.d | 0,00% | 0,00% | 0,00% | OK |
| Analisi del risultato | | | | | | | | | |
| Si evidenzia che l'incremento del costo di processo previsto per il 2011 è dovuto al costo da sostenere per il censimento | | | | | | | | | |