

							Anno	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
PROCESSO 9								
Gestire i servizi demografici								
Strutture Interessate								
Area	Settore	Servizio			CdC			
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Settore Servizi Demografici e Cimiteriali (Veronese Moreno)	Anagrafe (Longo Salvatore)			Servizi Demografici			
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Settore Servizi Demografici e Cimiteriali (Veronese Moreno)	Stato civile (Longo Salvatore)			Stato Civile			
Area dei Servizi ai Cittadini (Veronese Moreno)	Settore Servizi Demografici e Cimiteriali (Veronese Moreno)	Elettorale (Longo Salvatore)			Consultazioni Elettorali			
Assessore Competente			Dirigente		Assessore			
Ghezzi Luca		Che collabora	Polenghi Stefano					
		Altro	Borzumati Antonino - Faraci Giuseppe					
Finalità del Processo								
Garantire lo svolgimento dell'attività ordinaria dei servizi demografici, tenuta dei registri di Stato civile e di Anagrafe, mantenendo l'attuale livello di servizio al cittadino e individuando soluzioni organizzative che, in vista dell'attivazione dello sportello polifunzionale, consentano il miglior utilizzo delle risorse umane presenti. Garantire l'espletamento della rilevazione areale di controllo del 15° censimento della popolazione. Iniziare l'attività di revisione dell'anagrafe conseguente al risultato del censimento della popolazione.								
Missione - Visione dell'Ente								
Stakeholders								
cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari- enti della PA								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
I01.002 - Popolazione straniera residente al 31.12	9.612,00	10.502,00	11.491,00	10.535,00	11.500,00	13.053,00	123,90 %	113,50 %
P09.001 - ore di apertura settimanali	25,15	25,15	25,15	25,15	25,20	25,20	100,20 %	100,00 %
P09.002 - ore di apertura annuali (h settimanali x 52)	1.308,20	1.308,20	1.308,20	1.308,20	1.308,20	982,80	75,13 %	75,13 %
P09.003 - N. Sportelli	9,00	9,00	9,00	9,00	8,00	8,00	88,89 %	100,00 %
P09.004 - N° Unità operative processo	23,70	23,70	25,06	24,15	14,00	14,00	57,96 %	100,00 %
P09.005 - N° Pratiche iscrizione anagrafica	2.900,00	2.157,00	2.511,00	2.522,67	3.500,00	2.630,00	104,25 %	75,14 %
P09.006 - N° Pratiche cancellazione anagrafica	1.265,00	1.524,00	1.671,00	1.486,67	2.300,00	1.882,00	126,59 %	81,83 %
P09.007 - N° Pratiche variazioni anagrafiche	2.733,00	1.413,00	2.705,00	2.283,67	3.500,00	4.689,00	205,33 %	133,97 %

P09.008 - N°certificazioni ISEE	1.100,00	858,00	400,00	786,00	300,00	467,00	59,41 %	155,67 %
P09.009 - N°certificati anagrafe	40.167,00	29.093,00	31.357,00	33.539,00	10.000,00	14.052,00	41,90 %	140,52 %
P09.010 - N° carte d'identità	8.906,00	7.784,00	11.838,00	9.509,33	14.000,00	13.151,00	138,30 %	93,94 %
P09.011 - N° aggiornamenti liste elettorali	6.260,00	6.037,00	3.730,00	5.342,33	4.500,00	5.435,00	101,73 %	120,78 %
P09.012 - N° tessere elettorali e certificati di iscrizione alle liste elettorali	7.766,00	7.465,00	2.738,00	5.989,67	3.500,00	6.778,00	113,16 %	193,66 %
P09.013 - N° certificati stato civile	16.435,00	17.855,00	16.786,00	17.025,33	5.000,00	14.656,00	86,08 %	293,12 %
P09.014 - N° atti di stato civile	1.684,00	2.265,00	2.542,00	2.163,67	1.100,00	1.580,00	73,02 %	143,64 %
P09.015 - Matrimoni civili	156,00	127,00	140,00	141,00	150,00	135,00	95,74 %	90,00 %
P09.016 - Cittadinanze	163,00	159,00	143,00	155,00	120,00	158,00	101,94 %	131,67 %
P09.017 - n. famiglie accertate per revisione anagrafe-censimento (su un tot. di 3992)	0,00	0,00	0,00		600,00	600,00		100,00 %
P09.018 - N° appuntamenti fissati sportello residenza stranieri	1.742,00	1.781,00	1.784,00	1.769,00	560,00	560,00	31,66 %	100,00 %
P09.019 - N° appuntamenti rispettati sportello residenza stranieri	933,00	970,00	999,00	967,33	350,00	350,00	36,18 %	100,00 %

Indici di Costo

P09.020 - Costo del personale (in % tempo dedicato al processo)	791.866,57	775.185,59	693.948,50	753.666,89	551.996,82	567.006,47	75,23 %	102,72 %
P09.021 - Costo materiale di consumo e spese di manutenzione strumenti	32.578,20	53.612,30	47.131,80	44.440,77	6.314,55	7.358,77	16,56 %	116,54 %
P09.022 - Introiti da rimborso per spese censimento ed elettorali			305.000,00	305.000,00	225.832,60	185.527,20	60,83 %	82,15 %
P09.023 - introiti per diritti di segreteria e diritto fisso c.i.					79.990,00	75.257,05		94,08 %
P09.024 - spese dirette relative alle attività di processo (budget dei capitoli per l'anno in corso relativi al processo). Spese di personale + altri impegni e spese correnti relative all'attività. Dedotti gli introiti					478.321,37	313.580,99		65,56 %

Personale coinvolto nel Processo

Collaboratori coinvolti nel Processo

Tot. Costo personale: 567.006,47

Tot. Costo collaboratori: 0,00

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
Indicatori di Efficacia						
P09.I001 - Tasso di accessibilità % (h di apertura settimanale/36h)	69,86	69,86	70,00	0,14	OK	
P09.I002 - % personale (n. unità operative del processo/popolazione)	0,03	0,02	0,02	0,00	OK	
P09.I003 - Media pratiche pro-capite (somma di tutti i procedimenti/n. unità operative)	2.639,11	3.469,29	3.618,86	149,57	OK	
Indicatori di Efficacia temporale						
P09.I004 - Tempo medio attesa (appuntamenti) per ricezione pratiche residenze stranieri (giorni)						questo dato non rileva: dal 2012 non si prendono più appuntamenti
P09.I005 - Tempo medio rilascio allo sportello per pratiche di iscr. Anagrafe+variaz.anagrafe+atti stato civile+matrimoni civili+cittadinanze (minuti) (tempo lavorato allo sportello x n. 4 sportelli/ numero pratiche)	49,13	24,40	31,78	7,38	KO	
P09.I006 - Media oraria sportello (n. contatti/n. minuti-sportelli)	4,98	8,00	6,20	-1,80	OK	
Indicatori di Efficienza Economica						
P09.I007 - costo medio pratica (costo personale in ragione della percentuale di tempo dedicata al processo+costo materiale di consumo e manutenzione/numero pratiche) in euro	10,64	9,67	9,59	-0,08	OK	
P09.I008 - costo pro capite del processo (costo processo/popolazione)	10,77	6,38	7,58	1,21	OK	

OBIETTIVI PROGETTI PEG

PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI
1.Separazione tra attività di front-office e di back-office.	Attuare la separazione tra attività di back office e attività di front office propedeutica all'attivazione dello sportello unico per il cittadino e, medio tempore, individuare soluzioni organizzative che consentano di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane presenti per garantire la maggiore funzionalità possibile dei servizi nei confronti della cittadinanza ed un migliore utilizzo del tempo per l'attività di back office;	Riorganizzare il servizio anagrafe relativamente al back-office in modo tale da abbattere i tempi di perfezionamento delle pratiche e snellire le procedure per rispettare i tempi dettati dalla nuova normativa.
2.15°Censimento della Popolazione e delle abitazioni	1. Terminare la rilevazione sul campo riferita alle famiglie che non hanno consegnato il censimento nelle altre forme previste (on line o per posta), anche attraverso la collaborazione del settore Polizia Locale; 2. confezionamento dei questionari cartacei da restituire all'Istat;	Mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari al fine di mantenere il numero della popolazione residente al di sopra di 70.000 abitanti.
3. Rilevazione areale di controllo del 15°Censimento della Popolazione e delle abitazioni(sezioni e famiglie campione indicate dall'Istat)	1. Predisporre e coordinare tutte le attività previste dall'Istat per l'espletamento della rilevazione. Coordinare le azioni dei rilevatori e trovare soluzioni alle varie problematiche da essi segnalate. 3. Restituire all'Istat i modelli compilati dalle famiglie campione.	Concludere la rilevazione areale entro il 31/5/2012, termine imposto dall'Istat.
4. Revisione post- censuaria dell'anagrafe	Dal dato numerico trasmesso dall'Istat al termine del Censimento emerge che la revisione post-censuaria dell'anagrafe coinvolgerà 3992 famiglie per complessivi 5546 cittadini. L'attività potrà avere inizio non appena l'Istat renderà disponibili gli elenchi nominativi delle famiglie da accertare.	Rendere l'archivio anagrafico conforme alla reale situazione scaturita dal Censimento. La scadenza fissata dall'Istat per la conclusione dei lavori è il 31/12/2013.
Analisi del risultato		
considerati tutti gli elementi di contesto: riorganizzazione generale dell'Ente e modifica delle norme relative alla residenza si possono considerare i risultati raggiunti soddisfacenti.		