

COMUNE DI PREGNANA MILANESE (MI)

PIANO DELLA PERFORMANCE

FUNZIONE	SERVIZIO	PROCESSO	PROGRAMMA PREGNANA MILANESE	PROGETTO PREGNANA MILANESE RELAZ.PREV.PROGR.
1 FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, DI GESTIONE E DI CONTROLLO	1 ORGANI ISTITUZIONALI PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO	<u>Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione</u>	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
	2 SEGRETERIA GENERALE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	<u>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria-Gestione Albo Pretorio e notifiche</u>	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
		<u>Gestire le procedure del protocollo e centralino del comune</u>	PROGRAMMA 1	PROGETTO 1
	7 ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E SERVIZIO STATISTICO	<u>Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale.Consulenza e supporto ai cittadini rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</u>	PROGRAMMA 1	PROGETTO 2

N.	ELENCO PROCESSI	SETTORE
1	<u>Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione</u>	AFFARI GENERALI
2	<u>Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria-Gestione Albo Pretorio e notifiche</u>	AFFARI GENERALI
3	<u>Gestire le procedure del protocollo e centralino del comune</u>	AFFARI GENERALI
4	<u>Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale.Consulenza e supporto ai cittadini rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.</u>	AFFARI GENERALI

											ANNO	2011	
Obiettivo di processo													
Misurazione della performance													
Centri di Responsabilità	100 701												
Servizio	Servizi generali												
Programma 1	Funzioni generali amministrazione e serv.demografici					DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 1							
Progetto 1	Assist. organi istituzionali, partecip.decentramento					DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1							
codici finanziari													
Processo 1													
Gestire la comunicazione istituzionale le relazioni esterne e la partecipazione													
Finalità del Processo													
Organi istituzionali partecipazione e decentramento relazioni esterne e partecipazione													
Stakeholders													
Cittadini													
Indici													
	2007	2008	2009	2010 Previsione definitiva	Media triennio precedente 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 Consuntivo	Raggiunto nell'anno 2011 /Triennio prec.2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011		
Indici di Quantità													
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6919	6.525,33	7.000	7.100	7.200					
Difensore Civico N: incontri	31	20	22	15	24,33	25	25	25					
Difensore Civico N°: domande soddisfatte	12	10	0	1	7,33	7	7	0					
Difensore Civico N° :domande pervenute	12	10	0	1	7,33	7	7	0					
Consigli Comunali : N° sedute	10	7	9	8	8,67	9	9	9					
Numero partecipanti alle sedute Consiglio Com.annue	100	70	90	80	86,67	90	200	90					
Giunte Comunali:N: sedute	48	49	49	47	48,67	50	50	50					
Commissioni permanenti N: sedute	13	12	18	17	14,33	14	14	14					
Celebrazione matrimoni civili	6	5	8	10	6,33	10	11	12					
Celebrazioni feste nazionali e civili	3	3	3	3	3,00	4	3	3					
Biglietti Augurali Festività	568	533	533	0	544,67	0	0	0					
Pubblicazione bilancio di fine mandato	1	0	0	0	0,33	0	1	0					
N.copie manifesti affissi	390	390	390	390	390	390	390	390					
N.copie periodico comunale	3	3	3	3	3	3	3	3					
Attività ANCI partecipazione a convegni	-	-	1	1	0,33	1	0	0					
Attività revisori dei conti:iniziative attiv./incontri	9	11	11	10	10,33	11	11	11					
Liti Arbitraggi: n prestaz.servizi studi legali	2	1	1	4	1,33	1	1	1					
Indici di Tempo													
N.di giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa (manifesti e data iniziativa)	5	5	5	5	5,00	5	5	5					
Indici di Costo													
Costo del processo spesa corrente	€ 223.804,17	€ 234.973,54	€ 225.244,94	€ 231.035,86	€ 228.007,55	€ 219.512,18	€ 219.512,18	€ 219.512,18					
Costo da programma 4 responsabile	€ 5.472,09	€ 5.267,06	€ 5.823,80	€ 5.783,11	€ 5.520,98	€ 5.263,00	€ 5.263,00	€ 5.263,00					
Entrate relative al processo entrate correnti	0	0	0	0	0,00	0	0	0					
Indici di Qualità													
Valutazione servizio indagini non sono state effettuate indagini	0	0	0		0,00	0	0	0					
					0,00								

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo		Nominativo
Maria Luisa Colombo	D3	5%				
Segretario Comunale						

PROGRAMMA 1 PROGETTO 1 PROCESSO 1 GESTIRE LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E LE RELAZIONI ESTERNE ANNO 2011

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente 2007/2008/2009	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011 rendiconto	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di richieste evase Difensore Civico (domande soddisfatte/ domande pervenute)		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
% media di partecipazione agli incontri istituzionali (partecipanti al Consiglio Com./ incontri)		10,00	10,00	20,00	10,00			
Tasso di accessibilità settimanale 19,53 h/36 h (h apertura)		54,25%	54,25%	54,25%	54,25%			
N. copie periodico comunale anno		3,00	3	3	3			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempestività della comunicazione (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa)		5	5	5	5			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo pro capite (costo del processo/popolazione)		€ 34,94						
Indicatori di Qualità								
% gradimento servizio non sono state effettuate indagini (indagine)								
Valutazione del servizio da parte degli operatori non sono state effettuate indagini (indagine)								

Analisi del risultato

Il processo include il coordinamento grafico e la stampa del periodico comunale, che vede la pubblicazione di tre numeri annuali del giornale "Pregnana Informazione". Inoltre va considerato anche il servizio di stampa della pubblicità relativa ad iniziative ed attività comunali, affidato a Cooperativa specializzata con convenzione triennale, che prevede:- produzione di manifesti (sovrastampa di manifesti di base), volantini e locandine per la pubblicità delle iniziative comunali;- fotocopiatura di materiali pubblicitari diversi realizzati dagli uffici; eliocopie o totocopie in grande formato, specialmente per l'Ufficio Tecnico. Per il rispetto del patto di stabilità, si è deciso di non procedere alla realizzazione e spedizione di biglietti augurali per le festività natalizie 2010 e per il 2011 con un risparmio di € 1.000 annuale.

											ANNO	2011
Obiettivo di processo												
Misurazione della performance												
Centri di Responsabilità												
Servizio												
Programma 1												
Progetto 19												
codici finanziari												
Processo 2												
Gestire la Segreteria												
Finalità del Processo												
Garantire il supporto agli organi istituzionali e alle aree organizzative dell'Ente attraverso le attività di Segreteria- Messo Comunale - Gestione Albo Pretorio e notifiche												
Stakeholders												
Uffici comunali / Organi istituzionali												
Indici												
	2007	2008	2009	2010 Previsione definitiva	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2011/Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/Atteso nell'anno 2011	
Indici di Quantità												
Convocazione adunanze di Giunta Comunale	48	49	49	47	48,67	50	50	50				
Gestione atti deliberativi di Giunta Comunale N.	233	244	212	200	229,67	200	200	200				
Convocazione adunanze di Consiglio Comunale	10	7	9	8	8,67	10	12	10				
Gestione atti deliberativi di Consiglio Comunale N.	50	62	66	52	59,33	60	60	60				
Segreteria del Sindaco (stima contratti e corrispondenze)	500	500	500	500	500,00	500	500	500				
Gestione atti di determinazione dei responsabili N.	1.145	1.121	1.050	968	1.105,33	900	850	850				
Gestione iter contratti	50	24	30	20	34,67	20	20	20				
Gestione contributi associativi annuali di Enti ed Associazioni a cui il Comune aderisce n.	10	10	9	10	9,67	10	10	10				
Messo Comunale:consegna documentazione sul territorio comunale e agli Enti fuori comune Km. effettuati con mezzo in dotazione	11.800	13.100	11.962	11.163	12.287	12.000	12.000	12.000				
Messo Comunale:servizio di notifica. N.notifiche	870	819	886	827	858,33	850	850	850				
Messo Comunale:Gestione Albo Pretorio -Atti pubblicati N.	940	934	1043	838	972,33	900	900	900				
Determinazione del Responsabile di Settore N.	75	87	92	64	84,67	85	85	85				
Corso di aggiornamento del personale	0	0	0	3	0	2	2	2				
Indici di Tempo												
Tempo medio di pubblicazione atti giorni	15	15	15	15	15	15	15	15				
Indici di Costo												
Costo del processo spesa corrente	€ 218.622,48	€ 214.998,84	€ 216.267,32	€ 237.644,51	€ 216.629,55	€ 221.388,77	€ 209.453,77	€ 219.453,77				
Entrate relative al processo entrate correnti	€ 58.653,73	€ 77.437,04	€ 57.949,54	€ 36.300,00	€ 64.680,10	€ 31.500,00	€ 31.500,00	€ 31.500,00				
Indici di Qualità												
% gradimento servizio non sono state effettuate indagini					0,00							
					0,00							

21

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Collaboratori coinvolti nel Processo	Costo	Nominativo
Cattaneo Marina	D3	30%	Prestazione servizi fattorinaggio (per circa 30 ore annuali)	€ 700,00	Peri Cesare
Salvi Antonella	B7	100%			
Salerno Prospero	B4	100%			

PROGRAMMA 1 PROGETTO 1 PROCESSO 2 GESTIRE LA SEGRETERIA ANNO 2011

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente 2007/2008/2009	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata rendiconto 2011	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% Personale (n. dipendenti del servizio 3 / n.dipendenti 30)		10,00%	10,00%	10,00%	10,00%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio di pubblicazione atti		15	15	15	15			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio del processo/atti G.C. + C.C. + contratti+ determinazioni totali+notifiche = totale n. 2.285 (costo complessivo)		€ 94,81	€ 95,00	€ 95,00	€ 95,00			
Costo pro capite del servizio del processo/popolazione (costo complessivo)		€ 31,31	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00			
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio non sono state effettuate indagini interne (indagine interna)		0,00	0,00	0,00	0,00			

Analisi del risultato

Con l'entrata in vigore dell'art.32 legge 69/2009 dal 01/01/2011 "...le pubblicazioni di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati." Il personale preposto ha gestito contemporaneamente le due procedure: l'Albo Pretorio cartaceo ancora in vigore per tutto il 2010 e l'Albo Pretorio on line per dar corso al processo di semplificazione amministrativa nell'ambito della progressiva eliminazione del cartaceo. Per l'anno 2011 il settore Affari Generali dovrà attuare 2 adempimenti importanti di carattere istituzionale e ministeriale che coinvolgerà buona parte del personale del settore apportando un notevole incremento di lavoro. -1 adempimento I REFERENDUM DEL 12-13 GIUGNO: il calendario dei lavori partirà da metà aprile e seguirà fino alla fine di giugno. Il lavoro svolto a livello di straordinario (che coinvolgerà anche personale di altri settori) sarà a totale carico dello stato. 2) adempimento IL 15° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI. Il calendario dei lavori partirà da marzo 2011 e si concluderà a febbraio 2011. Anche per questo adempimento, che per la durata e la complessità delle attività graverà soprattutto sul settore Affari generali, coinvolgerà il personale di altri settori che presterà lavoro straordinario. Per tutte le attività di censimento (rilevazione e confronto anagrafe - censimento ecc.) sarà corrisposto un contributo dall'ISTAT. L'obiettivo per l'anno 2011 sarà per tutto il settore di mantenere i servizi e le tempistiche relative a tutte le procedure di carattere ordinario.

											ANNO	2011	
Obiettivo di processo													
Misurazione della performance													
Centri di Responsabilità	100 701												
Servizio	Servizi generali												
Programma 1	Organi istituzionali partecipazione e decentram.											DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 1	
Progetto 19	Attività di segreteria generale											DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 1	
codici finanziari													
Processo 3													
Gestire le procedure del protocollo informatico e centralino del comune. Spedizione posta dell'Ente - Distribuzione posta agli uffici, fotocopie o scansione al Sindaco ed Assessori.													
Stakeholders													
Uffici comunali													
Indici													
	2007	2008	2009	2010 Previsione definitiva	Media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011	Raggiunto nell'anno 2011/ Triennio prec.2007/200	Raggiunto nell'anno 2011/Atteso nell'anno		
Indici di Quantità													
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6.919	6.525,33	7.000	7.100	7.200					
N° atti protocollati in entrata	8.502	8.024	7.881	11.371	8.135,67	10.000	10.000	10.000					
N° atti protocollati in uscita	4.214	4.751	5.941	11.372	4.968,67	10.000	10.000	10.000					
N° totale atti protocollati in entrata ed in uscita	12.716	12.775	13.822	22.743	13.104,33	20.000	20.000	20.000					
N° atti archiviati	12.716	12.775	13.822	22.743	13.104,33	20.000	20.000	20.000					
Gestione Centralino Stima telefonate al giorno (10) x anno (300)	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000,00	3.000	3.000	3.000					
Indici di Tempo													
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	10m	10m	10m	10m	10 minuti	10 m	10 m	10 m					
Indici di Costo													
Costo del processo spese correnti	€ 34.996,24	€ 33.409,21	€ 32.261,42	32174,61	€ 33.555,62	€ 31.506,93	€ 31.506,93	€ 31.506,93					
Entrate relative al processo entrate correnti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00					
Indici di Qualità													
% gradimento servizio non sono state effettuate indagini					0,00								
n. errori di smistamento atti (non sono stati segnalati errori)					0,00								

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo		
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo
Boniforti Lucilla	B4	100%			

PROGRAMMA 1 PROGETTO 1 PROCESSO 3 GESTIRE LE PROCEDURE DEL PROTOCOLLO E CENTRALINO DEL COMUNE ANNO 2011

INDICATORI DI PERFORMANCE		Media triennio precedente 2007/2008/2009	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011 rendiconto	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
Efficacia del Servizio Protocollo (n. atti protocollati in uscita dal Protocollo stima n. 3.500 / n. atti protocollati in uscita complessivamente)		70,44%	70,00%	70,00%	70,00%			
Efficacia del Servizio Archivio (n. tot.atti protocollati / n.tot. atti archiviati)		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
% Personale n. dipendenti del servizio 1 / n.dipendenti 30)		3,33%	3,33%	3,33%	3,33%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Tempo medio iter protocollo in entrata (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)		10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio corrente		15 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti			
Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico		2/3 giorni	2/3 giorni	2/3 giorni	2/3 giorni			
Indicatori di Efficienza Economica								
Costo unitario del servizio complessivo del processo/totale atti protocollati (costo)		€ 2,56	€ 2,56	€ 2,56	€ 2,56			
Costo pro capite del servizio complessivo del processo/popolazione (costo)		€ 5,14	€ 5,14	€ 5,14	€ 5,14			
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio non sono state effettuate indagini		0,00						
n. segnalazioni atti mancanti in archivio non vengono evidenziate segnalazioni		0,00						
n. errori di smistamento atti non vengono segnalati errori di smistamento		0,00						

Analisi del risultato

Alla fine del 2009 si è avviato il processo del protocollo informatico e archiviazione ottica dei documenti ,tale processo, nel contesto della riforma digitale della P.A., ha portato ad una modernizzazione e miglioramento qualitativo del protocollo teso ad una progressiva dematerializzazione del cartaceo.L'ufficio oltre a gestire la normale procedura già in essere ,della registrazione della posta in entrata ed in uscita,ha introdotto nel metodo di lavoro la scansione di ogni documento in entrata con l'apposizione di etichetta numerata inoltre nel corso dell'anno si è avuto un incremento abbastanza rilevante della corrispondenza in entrata ed in uscita.Inoltre il personale coinvolto nel processo, collabora in momenti di particolare esigenza all'espletamento di atti e procedure inerenti altri processi del settore garantendo e mantenendo la tempestività dei procedimenti. Per l'anno 2011 il settore Affari Generali dovrà attuare 2 adempimenti importanti di carattere istituzionale e ministeriale che coinvolgerà buona parte del personale del settore apportando un notevole incremento di lavoro .-1 adempimento I REFERENDUM DEL 12-13 GIUGNO : il calendario dei lavori partirà da metà aprile e seguirà fino alla fine di giugno. Il lavoro svolto a livello di straordinario (che coinvolgerà anche personale di altri settori) sarà a totale carico dello stato. 2) adempimento IL 15° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI. Il calendario dei lavori partirà da marzo 2011 e si concluderà a febbraio 2011.Anche per questo adempimento, che per la durata e la complessità delle attività graverà soprattutto sul settore Affari generali, coinvolgerà il personale di altri settori che presterà lavoro straordinario .Per tutte le attività di censimento (rilevazione e confronto anagrafe - censimento ecc.)sarà corrisposto un contributo dall'ISTAT.L'obiettivo per l'anno 2011 sarà per tutto il settore di mantenere i servizi e le tempistiche relative a tutte le procedure di carattere ordinario. 24

Obiettivo di processo											ANNO	2011
Misurazione della performance												
Centri di Responsabilità	100 701											
Servizio	Servizi generali											
Programma 1	Organi istituzionali partecipazione decentramento										DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGRAMMA 1	
Progetto 2	Attività di anagrafe stato civile										DALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA PROGETTO 2	
codici finanziari												
Processo 4												
Gestire i servizi demografici												
Finalità del Processo												
Attività di Anagrafe - Stato Civile ed Elettorale. Consulenza e supporto ai cittadini rivolti alla semplificazione ed alla tempestività dei procedimenti.												
Stakeholders												
Cittadini												
Indici												
	2007	2008	2009	2010 Previsione definitiva	media triennio prec. 2007/2008/2009	Atteso nell'anno 2011 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2012 PREVISIONE	Atteso nell'anno 2013 PREVISIONE	Raggiunto nell'anno 2011 RENDICONTO	Raggiunto nell'anno 2011 /Triennio prec. 2007/2008/2009	Raggiunto nell'anno 2011/ Atteso nell'anno 2011	
Indici di Quantità												
Popolazione	6.271	6.481	6.824	6.919	6.525,33	7.000	7.100	7.200				
Ore apertura settimanale	23	23	23	23	23	23	23	23				
Corsi di aggiornamento del personale gg.	1	7	1	6	3	1	1	1				
INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE ALL'UTENZA: stima 10 richieste al giorno	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000,00	3.000	3.000	3.000				
GESTIONE 15' CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI						1	1					
ANAGRAFE -Certificazioni e carte d'identità rilasciate	2.500	3.480	2.958	3.146	2.979,33	3.100	3.100	3.100				
Lettera di invito per rinnovo carte d'identità e rinnovo con timbro	n.d	n.d	n.d	986								
Istruttorie passaporti e tesserini minori con consegna In Questura	n.d	286	280	177	283	200	200	280				
Conto di Gestione agente contabile N.	13	13	13	13	13	13	13	13				
Variatione anagrafiche	7.079	5.100	4.950	4.959	5.709,67	5.000	5.000	5.000				
Istruttorie pratiche per rilascio Attestazione ai cittadini comunitari	35	23	15	11	24	24	24	24				
Istruttorie pratiche immigrazione	220	262	357	205	280	300	300	300				
Cambi di indirizzo nel comune	n.d	n.d	90	76	90	90	90	90				
Istruttorie pratiche di emigrazione	159	144	128	163	144	140	140	140				
Invio alla MTC-aggiornamenti patenti e libretti di circolazione cambi residenza ed indirizzi	n.d	333	507	239	420	400	400	400				
Autenticazione sottoscrizione alienazioni beni mobili	n.d	n.d	99	139	99	100	100	100				
Trasmissione telematica INA SAIA variazioni anagrafiche(stima annuale)	200	200	200	200	200	200	200	200				
Elaborazioni statistiche carte di identità	7	7	7	7	7	7	7	7				
Elaborazioni statistiche ISTAT-SSN-	14	14	14	14	14,00	14	14	14				
Tenuta ed aggiornamento AIRE invio dari Ministero Interno n.stimato di invii	24	24	24	24	24,00	24	24	24				
STATO CIVILE :Registrazione eventi(Nascita Matrimoni Cittadinanze Morti)	159	171	190	191	173,33	190	190	190				
Annotazioni registri di Stato civile	138	126	217	176	160,33	170	170	170				
Gestione iter pubblicazioni di matrimonio	28	35	28	33	30,33	30	30	30				
Pratiche trasporti salme in territorio comunale.	11	10	15	11	12,00	12	12	12				
Pratiche cremazioni /trasporti salme fuori comune	10	9	6	4	8,33	8	8	8				
Elaborazioni statistiche ISTAT-SSN-	13	13	13	13	13,00	13	13	13				
ELETTORALE Tenuta e aggiornamento liste elettorali:Verbali Ufficiale Elettorale n.	24	27	24	21	25,00	25	25	25				
Emissione tessere elettorali e duplicati	318	362	440	349	373,33	350	350	350				
Variatione apportate alle liste	984	656	500	544	713,33	715	715	715				
Aggiornamento Elenco Giudici Popolari - Predisposizione atti e verbali della Commissione Comunale	2	0	2	0	1,33	1	1	1				
Aggiornamento Albi Presidenti di Seggio e Scrutatori	44	19	32	90	31,67	50	50	50				
Gestione iter per svolgimento consultazioni elettorali.	1	1	3	1	1,67	1	2	1				

Indici di Tempo										
Tempo medio di attesa allo sportello	10m	10m	10m	10m	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti		
Indici di Costo										
Costo del Processo spesa corrente	€ 119.956,10	€ 98.497,51	€ 98.706,44	€ 100.838,68	105.720,02	€ 99.771,35	€ 137.771,35	€ 99.771,35		
Entrate relative al processo entrate correnti	€ 7.571,16	€ 6.319,96	€ 4.681,92	€ 5.050,00	€ 6.191,01	€ 5.100,00	€ 5.100,00	€ 5.100,00		
Indici di Qualità										
Valutazione del servizio da parte degli operatori (200 interviste)	0	0	0	1	0,00	0	0	0		
% gradimento servizio apertura al sabato mattina	0	0	0	96	0,00	0,00	0	0		

Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo			
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo	
Cattaneo Marina	D3	70%				
Barbaglia Andrea	C3	50%				
Ciprandi Arianna	B5	100%				

PROGRAMMA 1 PROGETTO 2 PROCESSO 4 GESTIRE I SERVIZI DEMOGRAFICI ANNO 2011

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa 2011 previsione	Performance attesa 2012 previsione	Performance attesa 2013 previsione	Performance realizzata 2011 rendiconto	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia							
Tasso di accessibilità (n. apertura settimanale/36 h)	63,89%	63,89%	63,89%	63,89%			
% Personale (n.dipendenti del servizio/popolazione)	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%			
% pratiche pro capite (n.pratiche - anagrafe e certificazioni / popolazione)	45,66%	45,66%	45,66%	45,66%			
Indicatori di Efficacia temporale							
Tempo medio di attesa allo sportello	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti			
Indicatori di Efficienza Economica							
Costo pro capite del servizio (costo del processo/popolazione)	€ 16,20	€ 14,25	€ 19,40	€ 13,86			
Costo medio certificato (costo del processo/n. certificazioni anagrafe e certificazioni)	€ 16,20	€ 14,25	€ 19,40	€ 13,86			
Indicatori di Qualità							
% gradimento servizio (indagine)	96,00%						
Valutazione del servizio da parte degli operatori (indagine) 200 intervistati n. indagini svolte	1						

Analisi del risultato

Nel 2010 abbiamo avuto un minor introito dei diritti riscossi sulla certificazione rispetto al 2007 e 2008 nonostante l'aumento della popolazione. Le motivazioni che hanno determinato questo risultato sono diverse : - Le carte d'identità in scadenza, dalla fine di giugno 2008 non vengono rifatte, (tranne per quelle deteriorate) ma rinnovate con un apposito timbro di convalida (D.L. 112/2008) il nostro ufficio invita ,con apposita comunicazione scritta ,l'interessato a recarsi allo sportello per il rinnovo; - I certificati di espatrio per i minori di 15 anni fino al giugno 2010 venivano rilasciati ,con scadenza quinquennale ,formato tessera con pagamento di diritto pari alla C.I. e cioè € 5,42, da tale data per uniformare i certificati all'accordo europeo è stato introdotto un nuovo documento valevole un solo anno, sotto forma di certificato con apposta la fotografia vidimato dalla Questura con un costo di € 0,60 (la procedura per il rilascio è rimasta invariata). - Diminuite le istruttorie per i passaporti, il nostro lavoro ora consiste nel dare informazioni relative alla nuova procedura in vigore da settembre 2010 agli interessati (in alcuni casi anche nello sbrigare direttamente l'intera pratica tramite il collegamento a internet per l'appuntamento con i Commissariati di zona e stampa procedura) a seguito dell'introduzione di apposizione delle impronte digitali ,gli interessati consegnano personalmente l'istruttoria in fase di acquisizione delle stesse. Per quanto riguarda le pratiche riferite al movimento migratorio il picco è stato rilevato nel 2009 anche se per alcune l'iter si è concluso nel 2010 .Si continua(dopo il risultato di una indagine eseguita nell'anno in corso) con il mantenimento dell'apertura dello sportello al sabato mattina di 4 ore ,utilizzando il personale a rotazione senza costi aggiuntivi (è coinvolto anche il responsabile del settore) ,per rendere più fruibile il servizio alla popolazione .Avendo un ampio orario di apertura degli sportelli, rispetto agli altri uffici dell'Ente il personale è spesso impegnato a dare informazioni alla popolazione di carattere generale riferito sia ai vari Uffici dell Comune che di altri Enti Pubblici, comportando interruzioni al normale disbrigo di pratiche anche complesse. Inoltre il personale dell'anagrafe a tempo pieno, collabora in momenti di particolare esigenza all'espletamento di atti e procedure inerenti altri processi del settore garantendo e mantenendo la tempestività dei procedimenti. Per l'anno 2011 il settore Affari Generali dovrà attuare 2 adempimenti importanti di carattere istituzionale e ministeriale che coinvolgerà buona parte del personale del settore apportando un notevole incremento di lavoro .-1)adempimento I REFERENDUM DEL 12-13 GIUGNO : il calendario dei lavori partirà da metà aprile e seguirà fino alla fine di giugno. Il lavoro svolto a livello di straordinario (che coinvolgerà anche personale di altri settori) sarà a totale carico dello stato. 2) adempimento IL 15° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI. Il calendario dei lavori partirà da marzo 2011 e si concluderà a febbraio 2011. Anche per questo adempimento, che per la durata e la complessità delle attività graverà soprattutto sul settore Affari generali, coinvolgerà il personale di altri settori che presterà lavoro straordinario. Per tutte le attività di censimento (rilevazione e confronto anagrafe - censimento ecc.)sarà corrisposto un contributo dall'ISTAT.L'obiettivo per l'anno 2011 sarà per tutto il settore di mantenere i servizi e le tempistiche relative a tutte le procedure di carattere ordinario , ed ulteriore obiettivo di miglioramento nella scheda relativa riferita all'invio web.statistiche mensili ISTAT