

COMUNE DI GENURI							ANNO	2011	
Obiettivo di processo Misurazione della performance									
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	Area								
	Servizio								
	Ufficio								
Processo 9									
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									
	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	363	359	353	358,33		2.000			
Ore apertura settimanale				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Ore di confronto apertura (36 h)	36	36	36	36,00			-100,00%	#DIV/0!	
N. unità operative del processo	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		-100,00%	-100,00%	
N. pratiche				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
n. verifiche di veridicità dell'autocertificazione				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
n. certificati				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Tempo									
Tempo medio di attesa allo sportello				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Costo									
Costo del Processo				€ -			#DIV/0!	#DIV/0!	
N° pratiche				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Indici di Qualità									
% gradimento				0,00%			#DIV/0!	#DIV/0!	
Segnalazioni e/o reclami da parte di Cittadini e Istituzioni				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Nome e cognome	Categoria	% tempo dedicato al processo	Tipo	Costo	Nominativo				
INDICATORI DI PERFORMANCE					Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia									
Tasso di accessibilità (h. apertura settimanale/36 h)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00	OK
% Personale (n. unità operative del processo/popolazione)					0,56%	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% pratiche pro capite (n. pratiche/popolazione)					0,00%	#DIV/0!	0,00%	#DIV/0!	#DIV/0!
% autonomia dei cittadini verifiche di veridicità dell'autocertificazione/ n. certificati) (n.					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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)	€ -	#DIV/0!	€ -	#DIV/0!	#DIV/0!
Costo medio pratica (costo del processo/n. pratica)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
% gradimento (indagine)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	OK
Segnalazioni e/o reclami da parte di Cittadini e Istituzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					