

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

**ANNO 2020**

Settore:	AA.II. E PERSONALE
Servizio:	DEMOGRAFICI
Centro di costo:	ANAGRAFE

Missione	1
Programma	7

Centro di responsabilità:	AA.II. E PERSONALE
Referente	Dott.ssa M. Nicoletta Pisciotto
Indirizzo	Piazza Gallura n. 3
Telefono	079-679999
E-mail	<a href="mailto:vicesegretario@comunetempio.it">vicesegretario@comunetempio.it</a>

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha valenza interna ed esterna, mostra interconnessioni con altri servizi e i suoi stakeholders di riferimento sono gli altri uffici del Comune, rispetto ai quali rappresenta una fonte di dati, e soprattutto i cittadini, gli extracomunitari, le forze dell'ordine e altri Comuni. Nel 2018 ha proceduto alla popolazione integrale dell'ANPR. L'orario di servizio è articolato su cinque giorni settimanali, dalle ore 8.00 alle 14.00 da lunedì a venerdì e dalle 15,30 alle 18,30 del martedì e giovedì, con una rimodulazione avvenuta nel 2017 e che si è resa necessaria a causa dell'assenza di personale. L'orario di apertura al pubblico è tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 18,30 del martedì e giovedì. E' possibile, inoltre, richiedere certificati e carte d'identità, dal 2017 anche elettronica, anche il sabato mattina dalle ore 10,00 alle 13,00 rivolgendosi allo sportello Elettorale. Per gli stessi servizi sono disponibili gli sportelli polifunzionali delle Frazioni nei seguenti orari: -Nuchis ( giovedì dalle 9,00 alle 10,30 ) -Bassacutena (mercoledì dalle 10,45 alle 13,00 – venerdì dalle 09,30 alle 13,00) -San Pasquale (mercoledì dalle 09,30 alle 10,30). In seguito alla riorganizzazione effettuata nel 2016, i tre uffici in cui era suddiviso il servizio demografico sono stati unificati, attribuendo la responsabilità ad un unico D1. Al centro di costo sono comunque dedicate due figure B3, di cui una part-time perché il restante tempo lavorativo viene impiegato presso lo sportello polifunzionale delle frazioni che hanno a disposizione le risorse strumentali di normale dotazione (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefono, fax, mail e mail certificata)</i></p>
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Fornire tempestivamente ai cittadini i servi attinenti la residenza, la certificazione ed i documenti di identità.</i></p>
Attività del servizio	<p><i>Iscrizione e cancellazione anagrafica di cittadini e extracomunitari Aggiornamento della residenza e della posizione nei nuclei familiari dei soggetti iscritti all'anagrafe Attività statistiche mensili ed annuali Attività certificatoria e di rilascio dei documenti di identità</i></p>
Sintesi dei prodotti	<p><i>Posizione anagrafica aggiornata con iscrizione e cancellazione di cittadini e extracomunitari Posizione anagrafica aggiornata della residenza e della posizione nel nucleo familiare di cittadini e extracomunitari Modelli statistici mensili ed annuali Certificati e documenti di identità;</i></p>

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2018	2019	2020	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
<b>Accessibilità fisica</b>					
Misura il grado di accessibilità fisica dell'utenza esterna al servizio consentito dagli orari di apertura al pubblico	Numero di ore di apertura al pubblico/Numero di ore totali di servizio giornaliero	5/7,2	5/7,2	5/7,2	5/7,2
<b>Accessibilità multicanale</b>					
Descrive il grado di accessibilità elettronica alla modulistica	N. moduli sul sito internet / N. moduli in uso	12/12	9/9	12/12	11/11
<b>Tempestività</b>					
Descrive il grado di tempestività nella conclusione del procedimento di iscrizione anagrafica	Tempo medio delle iscrizioni anagrafiche espresso in giorni/ tempo massimo previsto per il procedimento di iscrizione anagrafica (2 gg.)	2/2	2/2	2/2	2/2
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza dei dati di soddisfazione dell'utenza	Numero delle rilevazioni di customer pubblicate sul sito comunale/Numero di mesi per anno	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza dei dati di soddisfazione dell'utenza tramite la pubblicazione nel sito comunale dell'esito della rilevazione di customer condotta nell'anno	SI/NO			SI	SI
<b>Trasparenza</b>					
Rileva il grado di trasparenza dei dati di soddisfazione dell'utenza	Numero procedimenti ad istanza di parte pubblicati sul sito /Numero di procedimenti ad istanza di parte gestiti dal servizio	2/2	2/2	2/2	2/2
<b>Efficacia-conformità</b>					
Rileva il grado di conformità al termine per la comunicazione dei decessi stabilito dalla legge (24 ore dall'evento)	Media del numero delle ore intercorse dal decesso alla comunicazione/Numero delle ore previste dalla legge (24 ore)	24/24	24/24	24/24	24/24
<b>Efficacia-affidabilità</b>					
Descrive il grado di affidabilità del servizio descritto come rapporto tra i reclami presentati e le pratiche istruite	Numero dei reclami presentati/Numero delle pratiche di iscrizione istruite	0/157	0/219	1/155	0/169
<b>Efficacia-compiutezza</b>					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di iscrizione anagrafica	Numero di domande di iscrizione completate/Numero di domande presentate	149/157	207/219	130/135	164/169