

Scheda di mantenimento della qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2020

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

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	vicesegretario@comunetempio.it

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. 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, i Consolati, la Prefettura, gli uffici giudiziari e gli altri Comuni.</i></p> <p><i>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 di stato civile anche il sabato mattina dalle ore 10,00 alle 13,00 rivolgendosi allo sportello Elettorale</i></p> <p><i>Per gli stessi servizi sono disponibili gli sportelli polifunzionali delle Frazioni nei seguenti orari:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>-Nuchis (giovedì dalle 9,00 alle 10,30)</i><i>-Bassacutena (mercoledì dalle 10,45 alle 13,00 – venerdì dalle 09,30 alle 13,00)</i><i>-San Pasquale (mercoledì dalle 09,30 alle 10,30)</i> <p><i>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 servizi attinenti la nascita, il matrimonio, la cittadinanza e la morte</i></p>
Attività del servizio	<p><i>Formazione di atti relativi a : nascita, matrimonio, cittadinanza e morte con relative annotazioni e trascrizioni</i></p> <p><i>Correzione atti di stato civile</i></p> <p><i>Polizia mortuaria</i></p> <p><i>Attività statistiche mensili ed annuali</i></p> <p><i>Attività certificatoria e di rilascio documenti di identità</i></p>
Sintesi dei prodotti	<p><i>Atti di nascita, matrimonio, cittadinanza e morte</i></p> <p><i>Annotazioni e trascrizioni</i></p> <p><i>Correzioni agli atti di stato civile</i></p> <p><i>Statistiche mensili ed annuali</i></p> <p><i>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
Accessibilità fisica					
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
Accessibilità multicanale					
Descrive il grado di accessibilità tramite PEC	Numero atti AIRE perfezionati tramite PEC/Numero totali atti AIRE	13/13	18/18	11/11	14/14
Tempestività					
Descrive il grado di tempestività nella conclusione del procedimento di formazione atti di nascita e morte	Tempo massimo di formazione degli atti di nascita o di morte espresso in ore/12 ore	12/12	12/12	12/12	12/12
Trasparenza					
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.
Trasparenza					
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
Trasparenza					
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	4/4	4/4	4/4	4/4
Efficacia-conformità					
Rileva il grado di conformità dell'attività alla normativa di riferimento	Numero correzioni errori materiali degli atti/Numero degli atti formati	4/514	2/537	3/514	1/448
Efficacia-affidabilità					
Descrive il grado di affidabilità del servizio	Numero reclami presentati nell'anno/Numero degli atti formati	0/514	0/537	2/514	0/448
Efficacia-compiutezza					
Descrive il grado di completezza delle operazioni di trascrizione ed annotazione	Numero di trascrizioni ed annotazioni effettuate/Numero di richieste pervenute	656/656	556/556	630/630	503/503