

## BENCHMARKING SERVIZI DEMOGRAFICI

Nello schema seguente sono rilevati i dati riferiti al primo trimestre 2010 (marzo), con riferimento ai singoli macro-processi del **servizio**

### **APR:**

- Aggiornamento dell'anagrafe e della popolazione residente (APR\_01)
- Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme (APR\_02)
- Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini (APR\_03)
- Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari (APR\_04)

Come detto, ciascun macro-processo è mappato e rappresentato attraverso uno o più indicatori che sintetizzano gli output specifici (volumi di attività) e/o i tempi di realizzazione.

Per una mera esigenza descrittiva si è scelto qui di selezionare un solo indicatore a titolo esemplificativo al fine di illustrare le fasi descrittive e di analisi necessarie a realizzare il confronto dei dati tra gli enti che partecipano al processo di benchmarking.

## Servizio APR

Descrizione macro-processo	id macro-processo	id indicatore	Descrizione indicatore	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4	Valori medi I trimestre
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01	QC001	Num. ore settimanali apertura sportelli					
	APR_01	QC002	Num. pratiche concluse					
	APR_01	QC003	Tempo medio attesa agli sportelli					
	<b>APR_01</b>	<b>QC004</b>	<b>Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche</b>	<b>18,79</b>	<b>60</b>	<b>19,47</b>	<b>21,41</b>	<b>29,29</b>
	APR_01	QC005	Percentuale pratiche anagrafica definite entro 40 giorni					
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02	QC006	Num. ore settimanali di apertura degli sportelli					
	APR_02	QC007	Num. documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate					
	APR_02	QC008	Tempo medio attesa agli sportelli					
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03	QC009	Num. certificati rilasciati					
	APR_03	QC010	Tempo medio di rilascio					
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04	QC011	N. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari					
	APR_04	QC012	Tempo medio di rilascio					
	APR_04	QC013	Percentuale certificati ed attestazioni rilasciati entro 5 giorni					

Nell'esempio di seguito illustrato sono mostrate le modalità di rappresentazione dei dati in forma tabellare e grafica.

La **tabella 1** riporta i dati rilevati trimestralmente dell'indicatore selezionato relativo a: "Tempo medio di conclusione delle pratiche anagrafiche" (codice id QC004) e riferito al macro-processo "Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente" (codice id APR\_01); per ogni ente e per ogni trimestre è poi calcolato il valore medio.

**tabella 1. tempo medio di conclusione delle pratiche anagrafiche - rilevazione trimestrale per ente - anno 2010**

**cod. ind. QC004 Indicatore: Tempo medio di conclusione delle pratiche anagrafiche**

N	Comune	I	II	III	IV	media annua
1	Comune 4	21,41	26,80	28,96	23,48	25,16
2	Comune 3	19,47	17,93	21,71	19,93	19,76
3	Comune 1	18,79	25,32	29,80	25,54	24,86
4	Comune 2	60,00	56,00	45,00	53,00	53,5

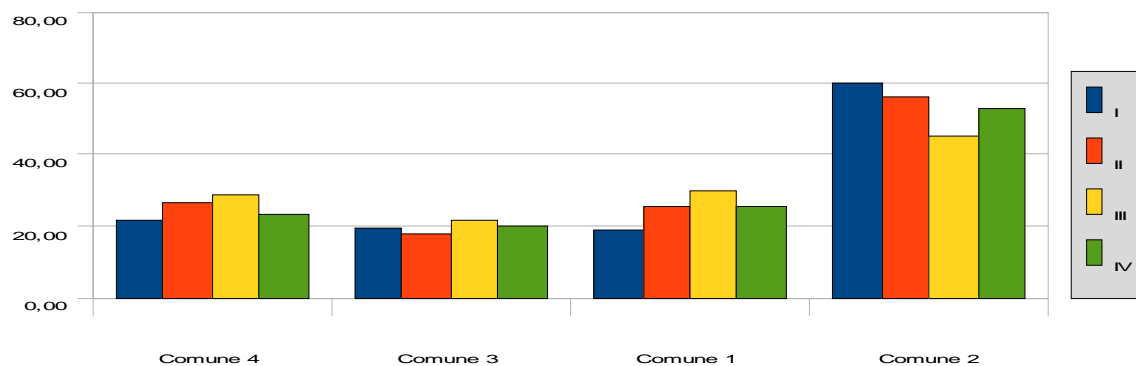
media trimestre                    **29,92**                    **31,51**                    **31,37**                    **30,49**                    **30,82**

Successivamente i dati possono essere riepilogati in forma di istogramma anche al fine di fornire una rappresentazione maggiormente intuitiva e visiva che favorisca l'analisi attraverso un raffronto grafico.

Il **grafico 1** mostra un raffronto tra gli enti su base trimestrale, in altre parole consente un raffronto immediato sia del trend dell'indicatore analizzato a livello di singolo ente nell'arco temporale considerato, sia un raffronto di scala tra i diversi enti.

Il **grafico 2** riporta il dato medio trimestrale a livello complessivo (media tra gli enti per ogni trimestre) e consente di verificare l'andamento dell'indicatore nel tempo.

**grafico 1. Tempo medio definizione pratiche anagrafiche - rilevazione trimestrale per ente**



**grafico 2. Tempo medio definizione pratiche anagrafiche - media trimestrale complessiva**

