

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					
	APR_01	QC004	Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche	18,79	60	19,47	21,41	29,29
	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

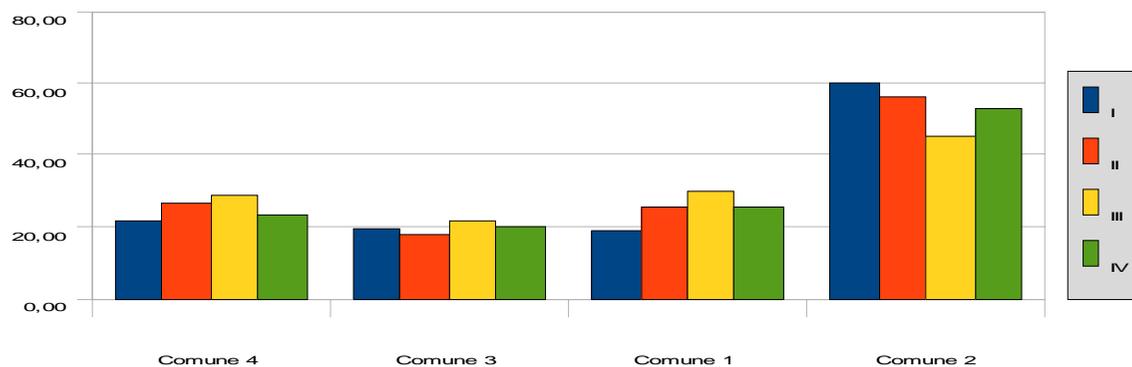


grafico 2. Tempo medio definizione pratiche anagrafiche - media trimestrale complessiva

