

COMUNE DI
CAVALLINO-TREPORTI
(PROVINCIA DI VENEZIA)

Sezione 3: I modelli di efficienza

Modello "Indici efficienza"

Servizi Demografici.

| Procedimento | Atti istruttoria | n. stimato | n. effettivo | Respon. Istrutt. | Respons. proced. Firma Sì/No | Indicatore individuato | Standard Attuale | Obiettivo efficienza |
|---|---|------------|--------------|--|------------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| Immigrazione (da altro Comune, dall'estero, ricomparsa da irreperibilità, ecc.) | Fase 1 Ricezione della richiesta dall'interessato all'immigrazione allo sportello, inserimento nel gestionale dei dati della persona o delle persone, predisposizione dell'APR4 e delle comunicazioni | 300 | 285 | Manzato, Marangon Valleri Muscò | | Tempo di conclusione | 30 min | Confermare i tempi |
| | Fase 2 Perfezionamento iscrizione | | | | | | Entro 48 ore 10 min | |
| | Fase 3 Comunicazione al comune di provenienza | | | | | | Entro 48 ore 5 min | |
| | Fase 4 Accertamenti da parte del messo | | | | | | Entro 45 gg | |

| | | | | | | | | | |
|-------------|---|-----|-----|---|--|--|--|-----------------------|--|
| | Fase 5 In caso di accertamenti negativi predisposizione della comunicazione ex art. 10 bis della L. 241/90 | | | | | | | Entro 45 gg 15 min | |
| | Fase 6 Ricezione osservazione al cittadino | | | | | | | Entro 10 gg 5 min | |
| | Fase 7 Ulteriori accertamenti da parte del messo | | | | | | | Entro 45 gg | |
| | Fase 8 In caso di mancato accoglimento delle osservazioni del cittadino annullamento pratica e comunicazione al Comune di provenienza del ripristino | | | | | | | Entro 45 gg 15 min | |
| Emigrazione | Fase 1 Ricezione da parte di altro Comune della richiesta di cancellazione dalla nostra anagrafe di una o più persone, o da autocertificazione della persona stessa che torna in Italia | 260 | 255 | Manzato, Marangon Valeri Muscò | | | | Entro 2 gg 10 min | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|------|------|---------------------------------|--|--|--|--------|--|
| | Timbro di proroga della vecchia carta di identità | 15 | | | | | | 2 min | |
| | Rilascio di nulla osta al rilascio della carta di identità per cittadini residente nel nostro comune ma che si trovano in altri comuni e sono impossibilitati a recarsi presso i nostri sportelli e viceversa | 30 | | | | | | 8 min | |
| | Archivio della copia del cartellino della carta di identità da inviare alla Questura. Invio a fine mese alla Questura di essi. | | | | | | | 15 min | |
| Certificazione | Rilascio di certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile | 3000 | 2700 | Manzato, Marangon Valleri Muscò | | | | 5 min | |
| | Visure per gli enti richiedenti | 600 | | Manzato, Marangon Valleri Muscò | | | | 5 min | |
| | Gli atti depositati presso la casa comunale vengono ritirati presso lo sportello | 250 | 130 | Manzato, Marangon Valleri Muscò | | | | 10 min | |
| Atti giudiziari | | | | | | | | | |
| Autenticazione copie, legalizzazione di | Sono particolari tipi di certificazione che prevedono un tempo | 100 | 100 | Manzato, Marangon | | | | 15 min | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|------------------|----|--|--|--|--|--------|--|
| foto e legalizzazione di firme | maggior parte per la loro produzione. Riguardano sia cittadini residenti che cittadini non residenti. | | | | Valleri Muscò | | | | |
| Autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà | Sono certificazioni o dichiarazioni rese direttamente dall'interessato. Il lavoro dell'ufficio consiste essenzialmente nel consegnare il modulo e nel dare generiche informazioni sulla compilazione. Nel caso di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà sugli eredi l'ufficiale di anagrafe deve procedere anche alla autenticazione della firma | Punto precedente | | | Manzato, Marangon Valleri Muscò | | | 10 min | |
| Passaggi di proprietà | Autentica della firma del venditore e indicazione dei dati sul certificato di proprietà. Questo tipo di procedimento è particolarmente lungo perché comporta la compilazione di più modelli, l'apposizione di vari timbri, l'inserimento in un | 80 | 75 | | Manzato, Marangon Valleri Muscò | | | 20 min | |

| | | | | | | | | |
|---|---|-----|-----|---------------------|--|--|--------|--|
| | registro dei dati di venditore e compratore e la stampa di un certificato | | | Manzato | | | 15 min | |
| Predisposizione di statistiche richieste da soggetti terzi (altri uffici o altri enti pubblici, ecc.) | Elaborazione dei dati in possesso della banca dati anagrafica, elettorale e di stato civile. Inserimento dei parametri di ricerca e stampa del modulo | 30 | 20 | Manzato | | | | |
| Atti di nascita | Per gli atti di nascita in Parte I A i dichiaranti si presentano presso lo sportello a rendere la dichiarazione. E' necessario inserire i dati del nato e dei dichiaranti, acquisire l'attestato di nascita e copia dei documenti, predisporre l'atto di nascita in duplice copia, stamparlo, leggerlo e procedere con la integrazione tra stato civile e anagrafe. Infine rilasciare le certificazioni legate alla nascita. Fare le comunicazioni del caso agli altri comuni interessati. Attribuire il codice fiscale al nato | 130 | 125 | Manzato, Valleri | | | 30min | |

| | | | | | | | | |
|---------------|--|-----|-----|---------------------|--|--|--------|--|
| | <p>Per gli atti di nascita trascritti una volta ricevuta la richiesta di trascrizione è necessario inserire i dati del nato e del/dei genitore/genitori, predisporre l'atto trascritto, stamparlo e procedere con la integrazione tra stato civile e anagrafe. Fare le comunicazioni del caso agli altri comuni interessati.</p> | 150 | 145 | | | | 45 min | |
| Atti di morte | <p>Per gli atti di morte iscritti bisogna inserire nel software che gestisce lo stato civile i dati del morto e del dichiarante. Acquisire i documenti che comprovano la morte il suo luogo e la data. Predisporre l'atto di morte in duplice copia, stamparlo, leggerlo e procedere con la integrazione tra stato civile e anagrafe. Infine rilasciare le certificazioni legate alla morte. Fare le comunicazioni del</p> | 150 | 145 | Manzato, Valleri | | | 40 min | |

| | | | | | | | | | |
|----------------------|---|----|----|------------------|--|--|--|--------|--------|
| | caso agli altri comuni interessati. | | | | | | | | |
| | Per gli atti di morte trascritti una volta ricevuta la richiesta di trascrizione è necessario inserire i dati del morto nel gestionale; predisporre l'atto trascritto, stamparlo e procedere con la integrazione tra stato civile e anagrafe. Fare le comunicazioni del caso agli altri comuni interessati. | | | | | | | | 35 min |
| | Autorizzazione al trasporto di resti mortali | 20 | 8 | Manzato, Valleri | | | | 15 min | |
| | Affidamento urna cineraria e verbale di affidamento | 20 | - | | | | | 20 min | |
| | Registro autorizzazione cremazione | 50 | 32 | | | | | 20 min | |
| | Processo verbale di cremazione | 70 | 50 | | | | | 18 min | |
| Atti di Cittadinanza | Una volta ricevuto per conoscenza dalla Prefettura il decreto di conferimento di cittadinanza italiana, se la persona non si presenta, è necessario contattare la persona | 60 | 55 | Manzato, Valleri | | | | 10 min | |

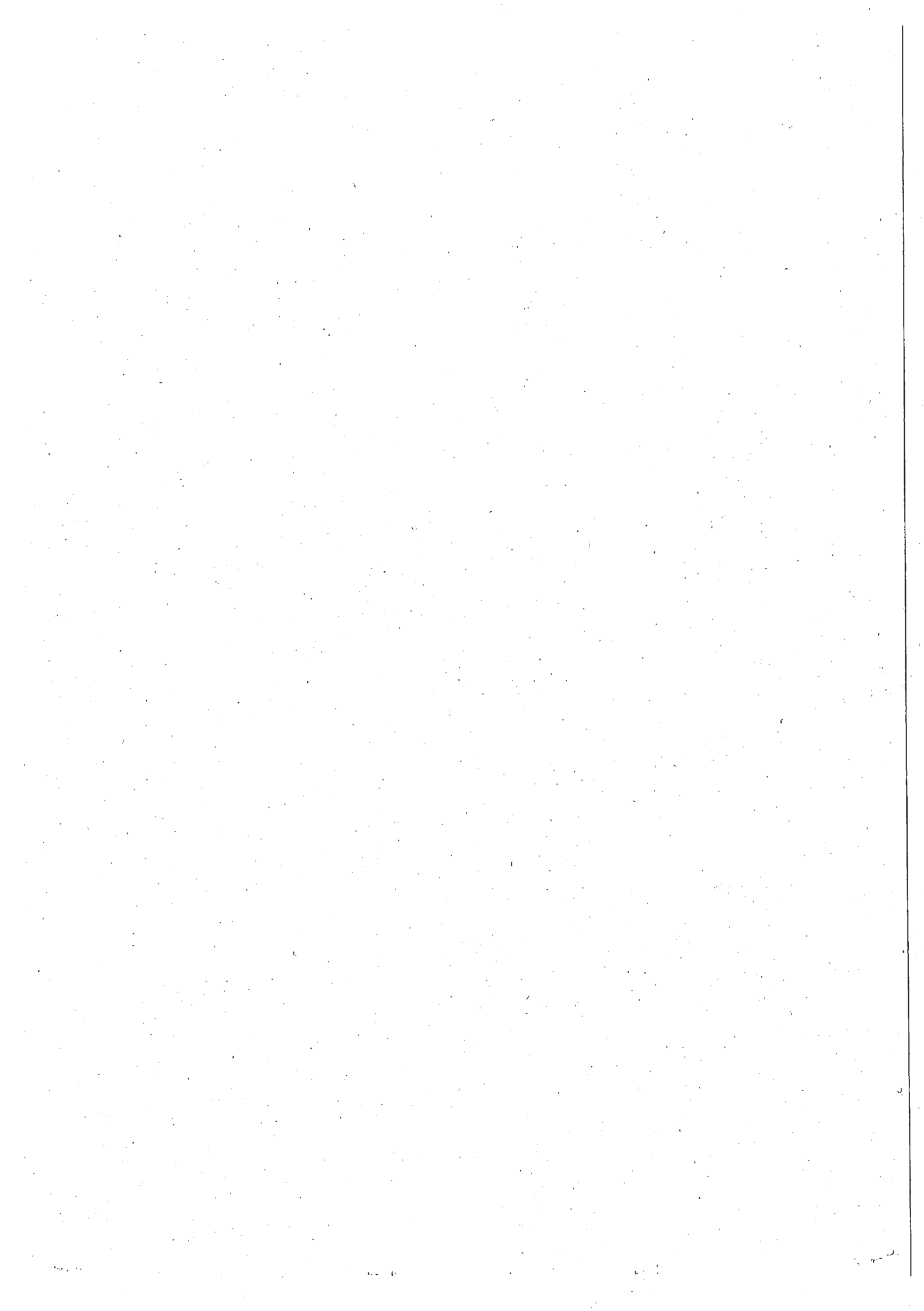
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|--------|--|--|--|--|--|--|--------|
| | | | | | | | | <p>interessata e prendere un appuntamento per due giorni consecutivi (nel primo giorno si effettua la trascrizione dell'atto di cittadinanza nel secondo giorno si procede con la trascrizione dell'atto di nascita)</p> | | 40 min | | | | | | | |
| | | | | | | | | <p>1° giorno: il neo cittadino giura fedeltà alla Repubblica e alla Costituzione davanti all'ufficiale di stato civile che indossa la fascia. Si procede poi alla trascrizione del giuramento e del decreto di cittadinanza</p> | 40 min | | | | | | | | |
| Atti di Cittadinanza | | | | | | | | <p>2° giorno: Si procede alla trascrizione dell'atto di nascita del neo cittadino e alla modifica del suo status in anagrafe con il rilascio della nuova carta di identità e il ritiro del permesso di soggiorno (se extracomunitario).</p> <p>Comunicazioni varie agli enti interessati (tipo Questura) e</p> | | 1 ora | | | | | | | 15 min |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|----|----|------------------|--|--|--------|--|
| | relative annotazioni su atto di nascita e atto di matrimonio | | | | | | | |
| Pubblicazioni di matrimonio | Ricezione della richiesta di pubblicazione da parte dei nubendi e spiegazione della procedura. | 40 | 25 | Manzato, Valleri | | | 15min | |
| | Richiesta ai comuni di nascita della copia integrale dell'atto di nascita | | | | | | 10 min | |
| | Esame dei documenti acquisiti dai nubendi, in modo particolare se stranieri | | | | | | 10min | |
| | Formazione dell'atto di pubblicazione alla presenza dei nubendi. Lettura dell'atto e sua pubblicazione sull'albo on line del comune e stampa del certificato di eseguite pubblicazioni | | | | | | 28 min | |
| Atti di matrimonio | Compilazione della formula per la | 20 | 10 | Manzato, Valleri | | | 15 min | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|----|----|--|--|----|--|--|--|--|------------------|--------|
| | celebrazione del matrimonio | | | | | | | | | | | |
| | Predisposizione dell'atto di matrimonio | | | | | | | | | | | 15 min |
| Revisioni Elettorali semestrali | Lettura degli atti durante il matrimonio | | | | | | | | | | | 10 min |
| | Comunicazione ai vari Comuni interessati e se gli sposi non sono residenti trasmissione atto di matrimonio ai comuni di residenza per trascrizione atto | | | | | | | | | | | 15 min |
| | Preparazione della sala di celebrazione del matrimonio | | | | | | | | | | | 20 min |
| | Nel caso di matrimonio su delega predisposizione di atti ulteriori | | | | | | | | | | | 25 min |
| | Divorzi/separazioni | | | | | 13 | | | | | | 3 ore |
| | Ricezione richiesta, richiesta copia integrale atto di nascita e di matrimonio comuni vari, predisposizione stampa, lettura sottoscrizione atto da parte degli intervenuti all' accordo ed alla conferma dell'accordo | | | | | | | | | | | |
| | In caso di modifica dell'atto di stato civile | 50 | 35 | | | | | | | | Manzato, Valleri | 10 min |

| | | | | | | | | | |
|--|--|----|----|---------|--|--|--------|--------|--|
| | | | | | | | | | |
| | (dovuto per es. a divorzio, a morte, ecc.) l'evento che modifica l'atto deve essere annotato su segnalazione. La modifica dell'atto comporta anche l'inserimento nel gestionale del contenuto dell'annotazione e l'integrazione tra stato civile e anagrafe. | | | | | | | 18 min | |
| Revisioni elettorali semestrali Revisioni elettorali dinamiche | Comunicazioni varie agli altri comuni eventualmente interessati | | | | | | | 18 min | |
| Revisioni elettorali semestrali Revisioni elettorali dinamiche Albo Presidenti di seggio | Tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali, generali e sezionali attraverso le revisioni semestrali. Procedimento complesso che riguarda un periodo di tempo di 5 mesi. L'ufficiale elettorale procede alla preparazione della lista di nuovi elettori da iscrivere o gli elettori da cancellare | 18 | 18 | Manzato | | | 24 ore | 2 ore | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|---------|--|--|--------|--|
| | Predisposizione dei files per l'invio | | | | | | | | 30 min | |
| | Verifica esito ed eventuali correzioni | 1 | 1 | 1 | | Manzato | | | 3 min | |



Modelli di Efficienza

SERVIZIO INFORMATIZZAZIONE E FLUSSI DOCUMENTALI

Responsabile del Procedimento: dott. Dino Daniele Bonato
Responsabile dell'Istruttoria: dott. Mauro Trevisan
Referente:
 dott. Mauro Trevisan
 Tel. 041-2909743
 Posta: ced@comunecavallinotreporti.it
 Pec: mauro.trevisan@pec.cavallinotreporti.it

| Procedimento ATTIVITA' | Atti istruttoria DESCRIZIONE INTERVENTO | n. stimato | Responsabile istruttoria Esecutore attività interne | Responsabile proced. ATTIVITA' Firma SI/No | Indicatore individuato | Standard attuale PER SINGOLO INTERVENTO/ATTIVA' | Obiettivo efficienza |
|--|--|-----------------|---|--|----------------------------|---|----------------------|
| Gestione, manutenzione e continuità di funzionamento del sistema informatico. Amministrazione della rete locale. | Monitoraggio della rete informatica con l'ausilio di software per rilevare l'eventuale malfunzionamento di alcuni nodi della rete. | Quotidiano | Trevisan Mauro | Trevisan Mauro | Periodicità della verifica | Quotidiane, solitamente all'inizio della giornata lavorativa. | Lo stesso |
| | Verifiche di eventuali anomalie, nella configurazione dei server e loro soluzione, con intervento risolutivo interno (se possibile). | 30 volte l'anno | Trevisan Mauro | Trevisan Mauro | Tempo di ripristino | 2 h. | Lo stesso |
| | Attivazione di linee di backup del ponte radio in caso di guasto del collegamento | 5 volte l'anno | Trevisan Mauro | Trevisan Mauro | Tempo di ripristino | 3 h. | Lo stesso |

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO SERVIZIO INFORMATIZZAZIONE E FLUSSI DOCUMENTALI

| | | | | | | | |
|--|--|------------|---|---------------------------|--|-----------|-----------|
| | principale | | | | | | Lo stesso |
| Installazione e configurazione di sistemi operativi, manutenzione sw ed hw, software programmi applicativi e pacchetti di office | Attivazione delle licenze dei sistemi operativi con eventuale registrazione presso siti aziende produttrici | 25 l'anno | Trevisan Mauro | Tempo esecuzione attività | 30 min. | Lo stesso | |
| e automazione sistemi virtualizzati lato client e server | Prima Installazione antivirus, aggiornamenti sistemi operativi, iscrizione PC al domino | 25 l'anno | Trevisan Mauro (85%) Longo Nicola (15%) | Tempo esecuzione attività | 2.30 h. (tempo condizionato dalla velocità di collegamento ai server9 | Lo stesso | |
| | Installazione e personalizzazione degli applicativi settoriali per i singoli utenti che utilizzeranno la postazione. | 40 l'anno | Trevisan Mauro e Nicola Longo | Tempo esecuzione attività | 30 min. | Lo stesso | |
| | Configurazione della posta elettronica e collegamenti a diversi server su PC nuovi o riformattati | 30 l'anno | Trevisan Mauro | Tempo esecuzione attività | 10 min. per account con prove funzionamento | Lo stesso | |
| | Interventi in loco o da remoto su singole postazioni per interventi ricompresi in parte in quelli descritti e in parte di altro tipo (es. configurazione stampanti ed altri dispositivi, integrazione applicativi, rimozione virus, ecc...), compresa l'assistenza agli uffici nell'utilizzo delle procedure informatiche e apparecchiature hardware (PC Desktop, Notebook, stampanti) | 600 l'anno | Trevisan Mauro Per gli interventi presso le sedi di Ca' Ballarin e Cavallino Longo Nicola | Tempo esecuzione attività | Per quelli bloccanti : intervento nell'arco di alcune ore. Per quelli non bloccanti, a misura della quantità di quelli bloccanti comunque, di massima, il giorno seguente | Lo stesso | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|--|-----------|
| | Aggiornamento applicativi settoriali Web lato server | Max 5 volte l'anno | Trevisan Mauro e solo in caso di assenza Nicola Longo | | Rispetto scadenze degli uffici che necessitano dell'aggiornamento per ottemperare ad obblighi di legge. dell'aggiornamento. | Installazione in momenti concordati con gli uffici, mai quando gli altri lavorano. Tendenzialmente entro 15 gg. dalla data di arrivo | Lo stesso |
| | Attività di prima analisi del guasto e tentativo di ripristino su rilevatori presenza (attività per le quali non si renda necessario l'intervento della ditta a cui è affidata la manutenzione) | 3 volte | Trevisan Mauro | | In caso di necessità | 1-2 gg. Dalla segnalazione | Lo stesso |
| Individuazione e realizzazione di ambienti di test e di produzione sia lato client che server | Installazione e configurazione di sistemi operativi windows o linux | 6-8 volte l'anno | Trevisan Mauro e Longo Nicola | | Tempo esecuzione attività | 2 h | Lo stesso |
| | Installazione e configurazione server Apache, database Mysql, PHP e applicativi settoriali e sistemi virtualizzati | 4 volte l'anno | Trevisan Mauro E Longo Nicola | | Tempo esecuzione attività | 2 h | Lo stesso |
| | Test degli applicativi installati | 30 volte l'anno (gli attuali aggiornamenti del sistema impongono verifiche molto frequenti) | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | 30 | Lo stesso |
| Gestione della sicurezza informatica sulla lan interna e | Monitoraggio e configurazione degli accessi Windows e delle cartelle condivise sui server | settimanale | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | Da 1 a 5 gg a seconda dell'urgenza indicazione del responsabile | Lo stesso |

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO SERVIZIO INFORMATIZZAZIONE E FLUSSI DOCUMENTALI

| | | | | | | | |
|--|---|----------------|---|--|------------------------------|--|-----------|
| sedi remote, configurazione accessi e diritti utenti, gestione antivirus | Verifica annuale della procedura di backup | 1 volta l'anno | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | 1 h. | Lo stesso |
| | Sostituzione di dischi di backup | settimanale | Trevisan Mauro In caso di assenza Longo Nicola | | Procedure interne codificate | 20 min. | Lo stesso |
| | Prove recupero dati da backup | 3 | Trevisan Mauro | | Secondo normativa | 1 h | Lo stesso |
| coordinamento e verifica degli interventi da parte delle ditte sulle apparecchiature che fanno parte della rete informatica e sulla rete LAN | Verifica aggiornamento Antivirus con individuazione delle situazioni dove risulta necessario intervenire, utilizzo del server di gestione dell'antivirus per analisi rilevamenti virus e invio aggiornamenti in modalità push | settimanale | Trevisan Mauro | | Secondo normativa | 2 h. | |
| | Attivazione di alcuni utenti ASCOTWEB – in particolare per quelli per cui è prevista la modalità visura | 6 | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | Da 1 a 15 gg a seconda dell'urgenza sulla base di richiesta ed autorizzazione del responsabile | Lo stesso |
| | Indicazione delle attività da compiere e supporto costante durante la sua esecuzione | 50 | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | Tempi variabili, stabiliti dai contratti in essere o concordati nel caso di attività per le quali non si possa far riferimento a contratti | Lo stesso |
| | Verifica sulla corretta esecuzione dei lavori | 50 | Trevisan Mauro | | Tempo di verifica | A conclusione lavori, a volte anche nei giorni seguenti se l'attività necessita di essere prima monitorata per un certo arco temporale. | Lo stesso |

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO SERVIZIO INFORMATIZZAZIONE E FLUSSI DOCUMENTALI

| | | | | | | | |
|--|--|----|-------------------------------|------------------------|---|--|-------------------|
| Gestione amministrativa delle risorse informatiche | Analisi del fabbisogno di attrezzature informatiche e software applicativi. | 2 | Trevisan Mauro | | Tempo di verifica | 1 h. | Lo stesso |
| | Sviluppo progetti informatici per nuove soluzioni gestionali e supporto ad altri uffici nelle scelte tecniche (es. sistema di analisi video per la P.L.) | 12 | Trevisan Mauro | | Tempo partecipazione tavoli tecnici e sopralluoghi (alcune attività possono avvenire fuori Regione) | 8 h. | Lo stesso |
| | Per i nuovi acquisti. Predisposizione delle richieste di preventivo. | 50 | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | Variabile a seconda della complessità tecnica del preventivo da predisporre 1-5 gg | Lo stesso |
| | Predisposizione delle determinazioni di acquisto ed invio | 26 | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | 1 gg | Lo stesso |
| | Invio ordinativi | 26 | Trevisan Mauro | | Tempo esecuzione attività | 2 gg dall'assunzione dell'impegno di spesa | Lo stesso |
| | Verifica corretta consegna | 26 | Trevisan Mauro | | Giorno consegna | Giorno consegna | Lo stesso |
| | Predisposizione e sottoscrizione degli atti di liquidazione | 30 | Trevisan Mauro | Trevisan Mauro (FIRMA) | A termini di regolamento | | Lo stesso |
| | Installazione agent per l'inventario sui PC della rete su cui può essere configurato con personalizzazione del codice | 25 | Trevisan Mauro E Nicola Longo | | Tempi esecuzione attività | Contestuale ad ogni nuova installazione | |
| | Monitoraggio dell'acquisizione lato server e caricamento della strumentazione su cui non può essere installato l'agent | | Trevisan Mauro | | Tempi di verifica | Ogni 15 gg per 2 h. | |
| | comunicazione variazione parco macchine a servizio Bilancio per annotazione su sistema inventario | | Trevisan Mauro | | Con atto di liquidazione | Contestuale liquidazione | alla liquidazione |

OGGETTIVI DI MANTENIMENTO SERVIZIO INFORMATIZZAZIONE E FLUSSI DOCUMENTALI

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-----|--|----------------|--|--|------------------------|--|---|
| | patrimoniale | | | | | | | | |
| | Gestione degli indirizzi IP delle apparecchiature | | | Trevisan Mauro | | | | Prima di ogni installazione di nuove macchine | Prima di ogni installazione di nuove macchine |
| Gestione di contratti manutenzione. | Verifica delle scadenze e richieste preventivi per rinnovo | 8 | | Trevisan Mauro | | | | Rispetto dei termini di scadenza | Vengono richiesti preventivi per l'anno successivo con 2 mesi di anticipo |
| | Verifica tempistica rispetto a quando contrattualmente | 2-3 | | Trevisan Mauro | | | | Rispetto delle indicazioni contenute nei singoli contratti | Verifiche saltuarie su un CTT |
| | Rinegoziazione periodica degli stessi | 2 | | Trevisan Mauro | | | | | Una volta l'anno |
| | Predisposizione e sottoscrizione degli atti di liquidazione | 8 | | Trevisan Mauro | | | Trevisan Mauro (FIRMA) | A termini di regolamento | |
| | | | | | | | | | Lo stesso |
| | | | | | | | | | Lo stesso |