

## RELAZIONE PERFORMANCE UFFICIO ANAGRAFE/STATO CIVILE/ELETTORALE

Dipendenti Coinvolti: DEMELAS EMANUELA – GALLO STEFANIA

### PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2023-2025 – Esercizio 2024

- **Programma 7 – Elezioni e consultazioni popolari – Anagrafe e stato civile**

DESCRIZIONE: L'Ufficio ha svolto le mansioni ordinarie rispetto alle revisioni elettorali previste da normativa, ha correttamente seguito e rispettato i termini relativamente alle attività propedeutiche alle consultazioni avvenute a giugno 2024.

È stato dato supporto ai candidati Sindaci sulla presentazione delle liste e rispettive candidature nonché ai componenti dei Seggi Elettorali.

OBBIETTIVI RAGGIUNTI: sono state portate a termine tutte le attività connesse alle consultazioni nelle tempistiche richieste. L'Ufficio ha saputo intervenire in maniera efficiente nonostante il malfunzionamento informatico avuto durante il caricamento dati sul Portale Ministeriale. È stato ridotto il margine di errore durante lo spoglio ed è stato fornito supporto e formazione ai componenti di seggio per permettere una migliore gestione delle operazioni da effettuarsi durante l'intero periodo della consultazione.

#### **ATTIVITA' e LAVORO svolto extra durante il periodo di riferimento: 2024.**

- **Digitalizzazione Cimitero, aggiornamento sul programma Tombal, aggiornamento e creazione di file digitali sulle scadenze/rinnovi di strutture cimiteriali che rendono la gestione e ricerca molto più facilitata**

DESCRIZIONE: La digitalizzazione è stata affrontata come leva per migliorare l'efficienza operativa, la qualità dei servizi e la competitività dell'organizzazione. È stato creato un file digitale usato come prospetto per la gestione delle strutture cimiteriali, questo ha facilitato e velocizzato l'ufficio nel controllo e nell'avviso sulle scadenze richieste dall'utenza.

OBBIETTIVI RAGGIUNTI: **Automazione** dei processi interni e **riduzione costi**, è stato limitato notevolmente l'invio di lettere cartacee sull'avviso di scadenza della struttura cimiteriale ai famigliari. **Adozione di strumenti digitali**, quali programma Tombal, nella quale sono state inserite le strutture cimiteriali con relative occupazioni o concessione. **ATTIVITA' ANCORA IN ESSERE.** **Miglioramento dell'esperienza utente**, sono state date informazioni ed abbiamo elaborato pratiche con un metodo molto più veloce ed efficiente del precedente, riscontrando maggior soddisfazione da parte dell'utenza.

- **Aggiornamento sito web dell'area Anagrafe, Stato civile ed Elettorale**

DESCRIZIONE: è stata aggiornata la parte relativa alla nostra area, andando a modificare ed utilizzare un linguaggio semplice, accessibile e orientato al cittadino. Sono stati inseriti i vari moduli e documenti relativi alle varie casistiche, esempio, variazione indirizzo di residenza, richiesta dichiarazione sostitutiva di notorietà, prassi e documenti per la richiesta di

celebrazione rito civile ecc... Sono state integrate le informazioni utili all'emissione della carta d'identità e a tutti i documenti connessi all'ufficio. Abbiamo, altresì, lavorato per l'implementazione di "FRANCA", **Chatbot o assistente virtuale**, creando domande e risposte su tutti gli argomenti di nostra competenza.

**OBBIETTIVI RAGGIUNTI:** **Maggiore velocità** nel richiedere la documentazione all'utenza, creando un collegamento digitale tra l'ente pubblico e l'utente. **Informazioni facilmente reperibili.** Incremento nell'uso dei **servizi online.** **Maggiore soddisfazione** da parte dei cittadini.

- **Aggiornamento dati in anagrafe sui singoli cittadini**

**DESCRIZIONE:** è stato adottato un nuovo metodo successivo, alle registrazioni delle pratiche, sull'aggiornamento dei dati personali dei cittadini, aggiungendo contatti alle proprie schede anagrafiche. Questo fa sì che ci sia una digitalizzazione completa delle pratiche anagrafiche, un'implementazione di notifiche automatiche per i cittadini. Questo processo è ancora in atto, ma è stato fatto un lavoro sul progresso di pratiche svolte.

**OBBIETTIVI RAGGIUNTI:** Digitalizzazione dei dati/contatti dei cittadini, ottimizzazione di contatto tra ente pubblico e cittadino.

- **Indagine da lista 2024**

**DESCRIZIONE:** Indagine ISTAT svolta nel periodo dal 07.10.2024 al 23.12.2024. Le famiglie coinvolte per il Comune di Villafranca Piemonte erano n. 157. Nel dettaglio, hanno compilato in modo autonomo n. 64 Famiglie; n. 8 famiglie sono state censite negativamente in quanto: DECEDUTE, EMIGRATE o IRREPERIBILI; Sono state contattate n. 35 famiglie per via telefonica (CATI); Sono state intervistate n. 50 famiglie di persona con l'operatore (Faccia a faccia presso CCR). Nel Dettaglio:

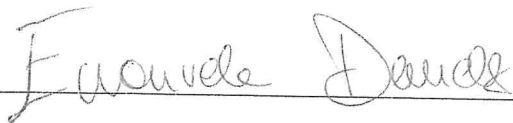
**DEMELAS EMANUELA:** Rilevazioni faccia a faccia n. 23; Rilevazioni telefoniche n. 25;

**GALLO STEFANIA:** Rilevazioni faccia a faccia n. 27; Rilevazioni telefoniche n. 10;

**OBBIETTIVI RAGGIUNTI:** Non sono state trovate problematiche sull'esecuzione dell'indagine, nessuna famiglia ha espresso il rifiuto di compilazione. L'indagine è stata conclusa in modo lineare, corretto e nei tempi.

FIRMA

DEMELAS EMANUELA



GALLO STEFANIA

