

Processo C2201
Servizi di supporto interno: organi istituzionali, comunicazione istituzionale e URP
Centro di Responsabilità
CDR01 - Settore servizi amministrativi e affari istituzionali, CDR02 - Settore servizi finanziari, CDR05 - Settore commercio - S.U.A.P. - protezione civile - viabilità - trasporti, CDR06 - Servizio socio assistenziale, educativo culturale, CRD08 - Servizi demografici,
Finalità
Garantire il supporto agli organi istituzionali, il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini, il soddisfacimento delle esigenze di informazione e trasparenza amministrativa della cittadinanza mediante l'utilizzo della strumentazione prevista dalla legislazione vigente.
Mission
Stakeholder
Organi Istituzionali, Uffici Comunali, Cittadini
Nota
/ / / / /

Indici	2011	2012	2013	Media triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	15.372,00	15.461,00	15.326,00	15.386,33	15.330,00	15.330,00
I0018 - N. ore lavorative settimanali	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	-
I0019 - Costo del processo	93.272,07	74.292,85	98.374,88	88.646,60	106.981,59	72.800,19
I0027 - N. unità operative totali ente	64,03	56,35	52,67	57,68	52,61	52,61
I0028 - N. unità operative del processo 1	1,33	1,34	1,30	1,32	1,39	1,39
I01001 - N. NOTIZIARI PUBBLICATI NELL'ANNO	11,00	9,00	9,00	9,67	5,00	-
I01002 - N. SPAZI PUBBLICITARI ACQUISTATI PER PUBBLICIZZAZ INIZIATIVE C.LI	5,00	5,00	6,00	5,33	6,00	-
I01003 - N. RICHIESTE EVASE (U.R.P.)	659,00	974,00	1.009,00	880,67	1.009,00	-
I01004 - N. RICHIESTE PERVENUTE (U.R.P.)	659,00	974,00	1.009,00	880,67	1.009,00	-
I01005 - N. ISCRITTI NEWSLETTER	332,00	490,00	590,00	470,67	700,00	-
I01006 - N. COMUNICAZIONI SU TABELLONE ELETTRONICO	190,00	166,00	161,00	172,33	170,00	-
I01008 - SPESA PER ACQUISTO SPAZI PUBBLICITARI	4.575,87	4.793,60	1.451,80	3.607,09	1.500,00	-
I01009 - TEMPO MEDIO EVASIONE RICHIESTE (GG)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	-
I0256 - Ore di apertura settimanale URP	17,00	17,00	17,00	17,00	17,00	-
I0263 - N. pubblicazioni sito istituzionale	715,00	562,00	507,00	594,67	507,00	-
I0950 - N. mesi dell'anno	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	-

Indicatore di performance	Media triennio	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
Efficacia				
IN002 - % personale dedicato al processo (I0028 - N. unità operative del processo 1 / I0027 - N. unità operative totali ente)	2,29%	2,64%	2,64%	0,00%
IN239 - Tasso di accessibilità Ufficio Relazioni con il Pubblico (I0256 - Ore di apertura settimanale URP / I0018 - N. ore lavorative settimanali)	47,22%	47,22%	0,00%	-47,22%
IN246 - Grado di aggiornamento mensile sito istituzionale (I0263 - N. pubblicazioni sito istituzionale I0950 - N. mesi dell'anno)	594,67	507,00	0,00	-507,00
IN01001 - % DI RICHIESTE EVASE URP (I01003 - N. RICHIESTE EVASE (U.R.P.) / I01004 - N. RICHIESTE PERVENUTE (U.R.P.))	100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN01002 - % COPERTURA NEWSLETTER	3,06%	4,57%	0,00%	-4,57%

(IO1005 - N. ISCRITTI NEWSLETTER / IO001 - Popolazione residente al 31 dicembre)				
IN01003 - MEDIA MENSILE COMUNICAZIONI SU TABELLONE ELETTRONICO (IO1006 - N. COMUNICAZIONI SU TABELLONE ELETTRONICO / IO950 - N. mesi dell'anno)	14,36	14,17	0,00	-14,17
Efficacia temporale				
IN01005 - TEMPO MEDIO EVASIONE RICHIESTE (GG) (IO1009 - TEMPO MEDIO EVASIONE RICHIESTE (GG))	1,00	1,00	0,00	-1,00
Efficienza economica				
IN004 - Costo pro capite del processo (IO019 - Costo del processo / IO001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	5,76	6,98	4,75	-2,23

COSTI DIRETTI					
Descrizione	Perc.	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Impegnato	Pagato
180 - 00 - ACQUISTO BENI DI CONSUMO	10%	1.550,00	1.550,00	412,19	123,98
180 - 1 - SPESE PER POSTA, TELEFONO, ACQUA, GAS, ILLUMINAZIONE	10%	7.000,00	7.000,00	4.668,14	2.729,75
180 - 7 - SPESE PER NOLEGGIO ATTREZZATURE	10%	630,00	630,00	591,00	321,40
225 - 00 - SPESE PER LE PUBBLICHE RELAZIONI ED INFORMAZIONI SU ATTIVITA' DEL COMUNE	100%	2.000,00	2.000,00	1.342,00	1.342,00
230 - 00 - ACQUISTO ED ABBONAMENTO A GIORNALI,RIVISTE E PUBBLICAZ.AD USO DEGLI UFFICI	10%	1.160,00	1.160,00	624,21	546,23
240 - 00 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE ECC.	50%	10.550,00	10.550,00	8.726,08	5.740,59
261 - 00 - ùSPESE PER LA PROMOZIONE DELLE ATTIVITA E DEI SERVIZI COMUNALI	100%	1.700,00	1.700,00	850,00	0,00
2660 - 00 - SPESE PER L'ORGANIZZAZIONE DI FIERE, ESPOSIZIONI COMMERCIALI E SIMILI - ACQUISTO DI BENI	100%	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00
Totale Spese		25.590,00	25.590,00	17.213,63	10.803,95

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore atteso	Valore realizzato
Costi indiretti	30.028,74	4.223,71

COSTI DEL PERSONALE											
Nome e cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore Contratto al 31/12/2014	Percentuale ore contratto al 31/12/2014	Ore contratto al 31/07/2014	Percentuale ore contratto al 31/07/2014	Ore lavorate effettive al 31/07/2014	Percentuale ore effettive al 31/07/2014	Differenza ore al 31/07/2014	Costo aziendale
TERESANNA CAMOLETTO	D3	RS - Responsabile Servizio	3%	1.814,00	54,42	1.058,17	31,75	1.814,00	54,42	-755,83	1.720,77
MARINA GIANUZZI	D3	RS - Responsabile Servizio	1%	1.814,00	18,14	1.058,17	10,58	1.814,00	18,14	-755,83	476,42
GAETANO MAGGIULLI	D3	RS - Responsabile Servizio	3%	1.814,00	54,42	1.058,17	31,75	1.814,00	54,42	-755,83	1.665,63
PATRIZIA NOTARIO	D3	RS - Responsabile Servizio	3%	1.814,00	54,42	1.058,17	31,75	1.814,00	54,42	-755,83	1.651,56
FRANCO CAGNA	D2	ID - Istruttore Direttivo	4%	1.814,00	72,56	1.058,17	42,33	1.814,00	72,56	-755,83	1.943,69
PIERA AMATEIS	C5	IA - Istruttore Amm.vo	15%	1.814,00	272,10	1.058,17	158,73	1.814,00	272,10	-755,83	5.460,42
MARIELLA FERRERO	C4	IA - Istruttore Amm.vo	5%	1.814,00	90,70	1.058,17	52,91	1.814,00	90,70	-755,83	1.691,32
DONATELLA PINONI	C4	IA - Istruttore Amm.vo	2%	1.814,00	36,28	1.058,17	21,16	1.814,00	36,28	-755,83	683,58
TIZIANA PORTA	C4	IES - Istrutt. Educ. Scuole	2%	1.814,00	36,28	1.058,17	21,16	1.814,00	36,28	-755,83	715,64
GIGLIOLA RICHETTA	C4	IA - Istruttore Amm.vo	49%	1.814,00	888,86	1.058,17	518,50	1.814,00	888,86	-755,83	16.574,90
FRANCA SALVADOR	C3	IA - Istruttore Amm.vo	50%	1.814,00	907,00	1.058,17	529,08	1.814,00	907,00	-755,83	16.740,33
MIRELLA SCALISE	C3	ITG - Istrutt. Tec. Geometra	3%	1.814,00	54,42	1.058,17	31,75	1.814,00	54,42	-755,83	1.050,05
MARIA CARMELA	C3	ITG - Istrutt. Tec.	3%	1.814,00	54,42	1.058,17	31,75	1.814,00	54,42	-755,83	988,54

SORTINO		Geometra								
Totale costo personale			23.582,00	2.594,02	13.756,17	1.513,18	23.582,00	2.594,02	-9.825,83	51.362,85
Costo a previsione del processo			106.981,59			Costo realizzato del processo			72.800,18	

Processo C2202
Servizi di supporto interno: gestire segreteria, servizi di staff e servizi informativi
Centro di Responsabilità
CDR01 - Settore servizi amministrativi e affari istituzionali, CDR02 - Settore servizi finanziari, CDR03 - Servizio ambiente e territorio, CDR05 - Settore commercio - S.U.A.P. - protezione civile - viabilità - trasporti, CDR06 - Servizio socio assistenziale, educativo culturale, CDR07 - Servizio personale, CRD08 - Servizi demografici,
Finalità
"Garantire il supporto alle aree organizzative dell'ente attraverso le attività di segreteria, la gestione e l'archiviazione degli atti in entrata e in uscita e gli adempimenti normativi. Assicurare la continuità di funzionamenti dei servizi informativi attraverso l'approvvigionamento, la gestione e la manutenzione dei sistemi informatici comunali."
Mission
Stakeholder
Uffici Comunali e Cittadini
Nota
.....

Indici	2011	2012	2013	Media triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	15.372,00	15.461,00	15.326,00	15.386,33	15.330,00	15.330,00
I0019 - Costo del processo	286.093,96	297.008,43	385.220,56	322.774,32	400.328,69	266.956,87
I0027 - N. unità operative totali ente	64,03	56,35	52,67	57,68	52,61	52,61
I0037 - N. unità operative del processo 2	5,04	4,89	4,74	4,89	4,98	4,98
I0042 - N. atti protocollati in uscita dal protocollo	10.433,00	9.263,00	8.491,00	9.395,67	8.600,00	-
I0043 - N. atti protocollati in uscita complessivamente in tutto l'ente	10.433,00	9.263,00	8.491,00	9.395,67	8.600,00	-
I0044 - N. totale unità operative	65,03	65,04	71,89	67,32	69,50	-
I0045 - N. totale dipendenti	68,00	67,00	74,00	69,67	73,00	-
I0062 - Tempo medio di pubblicazione atti in giorni da parte della segreteria (da approvazione a pubblicazione)	2,17	1,60	1,25	1,67	2,00	-
I0065 - Tempo medio iter protocollo in entrata in giorni (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario)	2,00	2,00	1,00	1,67	1,00	-
I0067 - Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico in giorni	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	-
I01010 - N. DELIBERE GESTITE	356,00	296,00	272,00	308,00	260,00	-
I01011 - N. DETERMINE NUMERATE, COLLEZIONATE E PUBBLICATE	796,00	697,00	713,00	735,33	730,00	-
I01012 - N. ORE INTERVENTI SU SISTEMI INFORMATIVI	351,00	474,00	451,00	425,33	430,00	-
I01013 - N. SERVIZI FRUIBILI ON LINE	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	-
I01015 - TEMPO MEDIO RISOLUZIONE GUASTI, MALFUNZIONAMENTI (H)	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	-
I0225 - N. postazioni hardware (PC)	78,00	78,00	81,00	79,00	81,00	-
I0235 - Importo totale canoni manutenzione hardware	13.482,22	15.156,65	18.899,15	15.846,01	20.000,00	-

Indicatore di performance	Media triennio	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
Efficacia				
IN008 - % personale dedicato al processo (I0037 - N. unità operative del processo 2 / I0027 - N. unità operative totali ente)	8,48%	9,47%	9,47%	0,00%
IN011 - Efficacia del protocollo (I0042 - N. atti protocollati in uscita dal protocollo / I0043 - N. atti protocollati in uscita complessivamente in tutto l'ente)	100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN012 - Efficacia dell'archivio (I0045 - N. totale dipendenti / I0044 - N. totale unità operative)	103,49%	105,04%	0,00%	-105,04%
IN218 - Tasso sviluppo postazioni hardware (I0225 - N. postazioni hardware (PC) / I0027 - N. unità operative totali ente)	136,95%	153,96%	0,00%	-153,96%

IN01006 - SVILUPPO DEI SERVIZI ON LINE PER I CITTADINI (I01013 - N. SERVIZI FRUIBILI ON LINE)	2,00	2,00	0,00	-2,00
Efficacia temporale				
IN020 - Tempo medio di pubblicazione atti in giorni da parte della segreteria (I0062 - Tempo medio di pubblicazione atti in giorni da parte della segreteria (da approvazione a pubblicazione))	1,67	2,00	0,00	-2,00
IN023 - Tempo medio iter protocollo in entrata in giorni (I0065 - Tempo medio iter protocollo in entrata in giorni (dal ricevimento dell'atto al Protocollo alla consegna dell'atto al destinatario))	1,67	1,00	0,00	-1,00
IN025 - Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico in giorni (I0067 - Tempo medio risposta per ricerca in archivio storico in giorni)	2,00	2,00	0,00	-2,00
IN01008 - TEMPO MEDIO RISOLUZIONE GUASTI/MALFUNZIONAMENTI (H) (I01015 - TEMPO MEDIO RISOLUZIONE GUASTI, MALFUNZIONAMENTI (H))	24,00	24,00	0,00	-24,00
Efficienza economica				
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	20,98	26,11	17,41	-8,70
IN225 - Costo canoni di manutenzioni hardware (I0235 - Importo totale canoni manutenzione hardware / I0225 - N. postazioni hardware (PC))	200,58	246,91	0,00	-246,91
IN01009 - COSTO UNITARIO PROCESSO (I0019 - Costo del processo / I0027 - N. unità operative totali ente)	5.595,63	7.609,36	5.074,26	-2.535,10
IN01010 - COSTO ORARIO PER MANUTENZIONI (I0235 - Importo totale canoni manutenzione hardware / I01012 - N. ORE INTERVENTI SU SISTEMI INFORMATIVI)	37,26	46,51	0,00	-46,51

RICAVI					
Descrizione	Perc.	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Accertato	Riscosso
412 - 00 - DIRITTI DI SEGRETERIA - UFFICIO SEGRETERIA -	100%	23.000,00	23.000,00	1.700,69	1.700,69
413 - 00 - RIMBORSO STAMPATI STIPULAZIONE CONTRATTI	100%	50,00	50,00	0,00	0,00
Totale Ricavi		23.050,00	23.050,00	1.700,69	1.700,69

COSTI DIRETTI					
Descrizione	Perc.	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Impegnato	Pagato
180 - 00 - ACQUISTO BENI DI CONSUMO	55%	8.525,00	8.525,00	2.267,07	681,90
180 - 1 - SPESE PER POSTA, TELEFONO, ACQUA, GAS, ILLUMINAZIONE	55%	38.500,00	38.500,00	25.674,78	15.013,62
180 - 7 - SPESE PER NOLEGGIO ATTREZZATURE	55%	3.465,00	3.465,00	3.250,50	1.767,69
185 - 00 - SPESE PER RIMBORSO NOTIFICHE	100%	200,00	200,00	0,00	0,00
190 - 1 - ONERI PER ASSICURAZIONI	100%	500,00	500,00	448,98	448,98
20 - 00 - SPESE DI FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI	100%	918,00	918,00	300,00	0,00
20 - 2 - SPESE DI RAPPRESENTANZA	100%	1.165,00	1.165,00	480,00	0,00
210 - 00 - SPESE PER FESTE NAZIONALI E SOLENNITA' CIVILI	100%	1.800,00	1.800,00	780,80	780,80
230 - 00 - ACQUISTO ED ABBONAMENTO A GIORNALI,RIVISTE E PUBBLICAZ.AD USO DEGLI UFFICI	55%	6.380,00	6.380,00	3.433,16	3.004,27
240 - 00 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE ECC.	45%	9.495,00	9.495,00	7.853,47	5.166,53
245 - 00 - SPESE PER GESTIONE RETE INFORMATICA E PIANIFICAZIONE	100%	27.000,00	27.000,00	24.000,00	5.698,03
270 - 00 - SPESE ACQUISTO CARBURANTE AUTOMEZZI	100%	1.740,00	1.740,00	1.740,00	685,12
270 - 1 - SPESE PER LA GESTIONE DEGLI AUTOMEZZI	100%	760,00	760,00	300,00	0,00
271 - 00 - PAGAMENTO TASSA DI PROPRIETA' AUTOVEICOLI IN DOTAZIONE AL SERVIZIO	100%	500,00	500,00	500,00	0,00
280 - 00 - SPESE PER LITI ARBITRAGGI E RISARCIMENTI	100%	8.000,00	8.000,00	0,00	0,00
90 - 00 - SPESE PER PRESTAZIONI PROFESSIONALI E CONSULENZE	100%	3.000,00	3.000,00	0,00	0,00
Totale Spese		111.948,00	111.948,00	71.028,76	33.246,94

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore atteso	Valore realizzato
Costi indiretti	107.585,00	15.132,43

COSTI DEL PERSONALE											
Nome e cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore Contratto al 31/12/2014	Percentuale ore contratto al 31/12/2014	Ore contratto al 31/07/2014	Percentuale ore contratto al 31/07/2014	Ore lavorate effettive al 31/07/2014	Percentuale ore effettive al 31/07/2014	Differenza ore al 31/07/2014	Costo aziendale
MONICA VERONESE	D4	RS - Responsabile Servizio	5%	1.814,00	90,70	1.058,17	52,91	1.814,00	90,70	-755,83	2.908,20
TERESANNA CAMOLETTO	D3	RS - Responsabile Servizio	2%	1.814,00	36,28	1.058,17	21,16	1.814,00	36,28	-755,83	1.147,18
MARINA	D3	RS - Responsabile	2%	1.814,00	36,28	1.058,17	21,16	1.814,00	36,28	-755,83	952,84

GIANUZZI		Servizio									
GAETANO MAGGIULLI	D3	RS - Responsabile Servizio	2%	1.814,00	36,28	1.058,17	21,16	1.814,00	36,28	-755,83	1.110,42
PATRIZIA NOTARIO	D3	RS - Responsabile Servizio	3%	1.814,00	54,42	1.058,17	31,75	1.814,00	54,42	-755,83	1.651,56
PAOLO BISCO	D2	RS - Responsabile Servizio	2%	907,00	18,14	529,08	10,58	907,00	18,14	-377,92	504,75
FRANCO CAGNA	D2	ID - Istruttore Direttivo	60%	1.814,00	1.088,40	1.058,17	634,90	1.814,00	1.088,40	-755,83	29.155,32
MARIELLA FERRERO	C4	IA - Istruttore Amm.vo	84%	1.814,00	1.523,76	1.058,17	888,86	1.814,00	1.523,76	-755,83	28.414,11
ALESSIA FRANCO	C4	IA - Istruttore Amm.vo	33%	1.461,00	482,13	852,25	281,24	1.461,00	482,13	-608,75	11.267,40
GIGLIOLA RICETTA	C4	IA - Istruttore Amm.vo	45%	1.814,00	816,30	1.058,17	476,18	1.814,00	816,30	-755,83	15.221,84
MARIA GRAZIA VIOLA	C4	IA - Istruttore Amm.vo	5%	1.814,00	90,70	1.058,17	52,91	1.814,00	90,70	-755,83	1.736,85
FRANCA SALVADOR	C3	IA - Istruttore Amm.vo	44%	1.814,00	798,16	1.058,17	465,59	1.814,00	798,16	-755,83	14.731,49
MIRELLA SCALISE	C3	ITG - Istrutt. Tec. Geometra	2%	1.814,00	36,28	1.058,17	21,16	1.814,00	36,28	-755,83	700,03
MARIA CARMELA SORTINO	C3	ITG - Istrutt. Tec. Geometra	2%	1.814,00	36,28	1.058,17	21,16	1.814,00	36,28	-755,83	659,03
MARIA GRAZIA TAMBURIN	C2	IA - Istruttore Amm.vo	20%	1.814,00	362,80	1.058,17	211,63	1.814,00	362,80	-755,83	6.566,14
ADRIANA PALAZZANI	C1	IA - Istruttore Amm.vo	14%	1.814,00	253,96	1.058,17	148,14	1.814,00	253,96	-755,83	4.441,28
ANNA MARIA CARRERA	B4	EA - Esecutore Amm.vo	97%	1.814,00	1.759,58	1.058,17	1.026,42	1.814,00	1.759,58	-755,83	30.093,95
TERESA CHIUSOLO	B2	EC - Esecutore Centralinista	99%	1.814,00	1.795,86	1.058,17	1.047,59	1.814,00	1.795,86	-755,83	29.533,27
Totale costo personale				31.392,00	9.316,31	18.312,00	5.434,51	31.392,00	9.316,31	-13.080,00	180.795,69

Costo a previsione del processo	400.328,69	Costo realizzato del processo	266.956,87
--	-------------------	--------------------------------------	-------------------

Processo C2203
Gestire la programmazione finanziaria, la funzione amministrativa-contabile e l'economato
Centro di Responsabilità
CDR02 - Settore servizi finanziari,
Finalità
Garantire la regolarità amministrativa e contabile e la tempestività delle procedure di entrata e di spesa con salvaguardia degli equilibri del bilancio finanziario nel rispetto della regolarità contabile dell'azione amministrativa.
Mission
Stakeholder
Amministratori e Funzionari

Indici	2011	2012	2013	Media triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	15.372,00	15.461,00	15.326,00	15.386,33	15.330,00	15.330,00
I0019 - Costo del processo	175.190,09	172.350,40	232.348,16	193.296,22	240.441,30	168.581,98
I0023 - Importo spese correnti ente	7.273.289,71	7.821.924,85	11.277.147,48	8.790.787,35	12.108.740,00	-
I0027 - N. unità operative totali ente	64,03	56,35	52,67	57,68	52,61	52,61
I0076 - N. unità operative del processo 3	3,58	3,58	3,47	3,54	3,47	3,47
I0080 - N. mandati emessi	5.490,00	5.303,00	5.443,00	5.412,00	5.300,00	-
I0081 - N. reversali emesse	2.159,00	2.843,00	3.130,00	2.710,67	3.000,00	-
I0084 - N. variazioni di capitoli di bilancio	235,00	173,00	160,00	189,33	150,00	-
I0085 - N. totale capitoli di bilancio	928,00	893,00	920,00	913,67	900,00	-
I0090 - N. parametri di deficitarietà rispettati	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	-
I0091 - N. totale parametri di deficitarietà	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	-
I0094 - Tempo medio dell'emissione della reversale d'incasso in giorni (dall'acquisizione della nota contabile all'incasso)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	-
I0095 - Tempo medio dell'emissione del mandato in giorni (dalla protocollazione al mandato di pagamento)	33,65	31,43	31,98	32,35	32,00	-
I0098 - Tempo medio pareri regolarità contabile in giorni	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	-
I0099 - % rispetto delle tempistiche rendicontazione questionari alla Corte dei Conti	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	-
I0102 - Importo acquisti di economato	6.759,83	5.361,62	5.561,26	5.894,24	5.800,00	-
I0108 - N. report mensili inviati ad amministratori e dirigenti relativi il rispetto del Patto di Stabilità	12,00	6,00	8,00	8,67	7,00	-
I02001 - Fatture pervenute	2.458,00	2.616,00	2.748,00	2.607,33	2.600,00	-
I02002 - Fatture attive e corrispettivi emessi	579,00	508,00	555,00	547,33	550,00	-
I02004 - N. CORREZIONI EFFETTUATE	350,00	352,00	350,00	350,67	350,00	-
I02005 - N. ATTI PERVENUTI (DELIBERE, DETERMINE, BUONI D'ORDINE, B ECONOMATO, LIQUIDAZIONI)	2.411,00	2.351,00	2.420,00	2.394,00	2.200,00	-
I02006 - N. PARERI EMESSI(COP FIN + REG CONTABILE) SU DELIBERE, DETERMINE BUONI D'ORDINE, ECC (DATO STIMATO 95% DEGLI ATTI PERVENUTI)	2.290,00	2.233,00	2.299,00	2.274,00	2.000,00	-
I02007 - N. RICHIESTE EVASE PROCESSO 3 (DATO STIMATO)	1.050,00	1.060,00	1.000,00	1.036,67	1.000,00	-
I02008 - N. RICHIESTE PERVENUTE PROCESSO 2 (DATO STIMATO)	1.150,00	1.070,00	1.000,00	1.073,33	1.000,00	-
I02009 - N. IMPEGNI REGISTRATI	1.177,00	1.127,00	1.096,00	1.133,33	1.100,00	-

I02010 - N. ACCERTAMENTI REGISTRATI	1.139,00	1.339,00	1.492,00	1.323,33	1.300,00	-
I02011 - N. COMPLESSIVO MOVIMENTAZIONI PROCESSO 3	21.990,00	21.477,00	19.406,00	20.957,67	18.500,00	-
I02012 - N. BUONI DI ECONOMATO EMESSO	218,00	207,00	203,00	209,33	200,00	-
I02016 - TEMPO MEDIO EMISSIONE BUONI D'ORDINE (DA DATA RICHIESTA UFFICI)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	-

Indicatore di performance	Media triennio	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
Efficacia				
IN038 - % personale dedicato al processo (I0076 - N. unità operative del processo 3 / I0027 - N. unità operative totali ente)	6,14%	6,60%	6,60%	0,00%
IN039 - Atti medi per dipendente (I0080 - N. mandati emessi + I0081 - N. reversali emesse / I0076 - N. unità operative del processo 3)	2.292,38	2.391,93	0,00	-2.391,93
IN040 - Capacità programmatrice (I0084 - N. variazioni di capitoli di bilancio / I0085 - N. totale capitoli di bilancio)	20,72%	16,67%	0,00%	-16,67%
IN042 - % rispetto parametri di deficitarietà (I0090 - N. parametri di deficitarietà rispettati / I0091 - N. totale parametri di deficitarietà)	100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN043 - Efficacia dell'economato (I0102 - Importo acquisti di economato / I0023 - Importo spese correnti ente)	0,07%	0,05%	0,00%	-0,05%
IN02001 - Fatture pervenute (I02001 - Fatture pervenute)	2.607,33	2.600,00	0,00	-2.600,00
IN02002 - Fatture attive e corrispettivi emessi (I02002 - Fatture attive e corrispettivi emessi)	547,33	550,00	0,00	-550,00
IN02003 - EFFICACIA DEI CONTROLLI DI REGOLARITA CONTABILE (I02004 - N. CORREZIONI EFFETTUATE / I02005 - N. ATTI PERVENUTI (DELIBERE, DETERMINE, BUONI D'ORDINE, B ECONOMATO, LIQUIDAZIONI))	14,65%	15,91%	0,00%	-15,91%
IN02004 - RICHIESTE DI ASSISTENZA DA PARTE DI COLLEGHI E AMMINISTRATORI (I02007 - N. RICHIESTE EVASE PROCESSO 3 (DATO STIMATO) / I02008 - N. RICHIESTE PERVENUTE PROCESSO 2 (DATO STIMATO))	96,58%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN02005 - N. MEDIO MOVIMENTAZIONI PER UNITA' OPERATIVE COINVOLTE (I02011 - N. COMPLESSIVO MOVIMENTAZIONI PROCESSO 3 / I0076 - N. unità operative del processo 3)	5.914,68	5.331,41	0,00	-5.331,41
Efficacia temporale				
IN044 - Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso in giorni (I0094 - Tempo medio dell'emissione della reverse d'incasso in giorni (dall'acquisizione della nota contabile all'incasso))	3,00	3,00	0,00	-3,00
IN045 - Tempo medio dell'emissione del mandato in giorni (I0095 - Tempo medio dell'emissione del mandato in giorni (dalla protocollazione al mandato di pagamento))	32,35	32,00	0,00	-32,00
IN048 - Tempo medio pareri regolarità contabile in giorni (I0098 - Tempo medio pareri regolarità contabile in giorni)	2,00	2,00	0,00	-2,00
IN049 - % rispetto delle tempistiche rendicontazione questionari alla Corte dei Conti (I0099 - % rispetto delle tempistiche rendicontazione questionari alla Corte dei Conti)	100,00%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN02009 - TEMPO MEDIO EMISSIONE BUONI D'ORDINE (GG DALLA RICHIESTA UFFICI) (I02016 - TEMPO MEDIO EMISSIONE BUONI D'ORDINE (DA DATA RICHIESTA UFFICI))	2,00	2,00	0,00	-2,00
Efficienza economica				
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	12,56	15,68	11,00	-4,69
IN050 - Costo medio mandati e reversali (I0019 - Costo del processo / I0080 - N. mandati emessi + I0081 - N. reversali emesse)	23,80	28,97	0,00	-28,97
IN02010 - COSTO UNITARIO PROCESSO (I0019 - Costo del processo / I0027 - N. unità operative totali ente)	3.350,99	4.570,26	3.204,37	-1.365,89
IN02011 - IMPORTO MEDIO PER BUONI D'ORDINE	28,16	29,00	0,00	-29,00

(I0102 - Importo acquisti di economato / I02012 - N. BUONI DI ECONOMATO EMESSO)				
Qualità				
IN055 - Report mensili inviati ad amministratori e dirigenti relativi il rispetto del Patto di Stabilità (I0108 - N. report mensili inviati ad amministratori e dirigenti relativi il rispetto del Patto di Stabilità)	8,67	7,00	0,00	-7,00

COSTI DIRETTI					
Descrizione	Perc.	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Impegnato	Pagato
180 - 2 - ACQUISTO DI STAMPATI E PRODOTTI DIVERSI	70%	2.800,00	2.800,00	1.162,00	476,81
180 - 3 - SPESE PER TELEFONO, ACQUA, GAS, ILLUMINAZIONE	63%	19.530,00	19.530,00	13.898,07	5.343,06
181 - 00 - NOLEGGIO ATTREZZATURE PER UFFICI	70%	1.050,00	1.050,00	882,00	236,65
230 - 1 - ACQUISTO ED ABBONAMENTO A GIORNALI RIVISTE E PUBBLICAZ. AD USO UFFICI	100%	500,00	500,00	498,80	292,80
240 - 1 - SPESE DI FUNZIONAMENTO SISTEMI INFORMATICI	70%	2.695,00	2.695,00	2.695,00	1.750,57
315 - 00 - SPESE PER PRESTAZIONI DI SERVIZIO IN MATERIA FISCALE	100%	3.617,00	3.617,00	3.616,57	1.710,68
Totale Spese		30.192,00	30.192,00	22.752,44	9.810,57

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore atteso	Valore realizzato
Costi indiretti	74.963,84	10.544,08

COSTI DEL PERSONALE											
Nome e cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore Contratto al 31/12/2014	Percentuale ore contratto al 31/12/2014	Ore contratto al 31/07/2014	Percentuale ore contratto al 31/07/2014	Ore lavorate effettive al 31/07/2014	Percentuale ore effettive al 31/07/2014	Differenza ore al 31/07/2014	Costo aziendale
PATRIZIA NOTARIO	D3	RS - Responsabile Servizio	55%	1.814,00	997,70	1.058,17	581,99	1.814,00	997,70	-755,83	30.278,69
ANNA GONELLA	C4	IR - Istruttore Ragioniere	96%	1.209,00	1.160,64	705,25	677,04	1.209,00	1.160,64	-503,75	32.471,57
ANGELA MASSA	C4	IR - Istruttore Ragioniere	12%	1.814,00	217,68	1.058,17	126,98	1.814,00	217,68	-755,83	4.013,34
LAURA AZZOLINA	C2	IR - Istruttore Ragioniere	33%	1.814,00	598,62	1.058,17	349,20	1.814,00	598,62	-755,83	10.437,58
RICCARDO PAPA	B7	CT - Collabor. Terminalista	96%	1.814,00	1.741,44	1.058,17	1.015,84	1.814,00	1.741,44	-755,83	30.581,35
LUIGI FIORINO	B2	EA - Esecutore Amm.vo	98%	1.814,00	1.777,72	1.058,17	1.037,00	1.814,00	1.777,72	-755,83	27.502,94
Totale costo personale				10.279,00	6.493,80	5.996,08	3.788,05	10.279,00	6.493,80	-4.282,92	135.285,46

Costo a previsione del processo	240.441,30	Costo realizzato del processo	168.581,98
--	-------------------	--------------------------------------	-------------------

Processo C2204
Gestire le entrate e i tributi locali
Centro di Responsabilità
CDR02 - Settore servizi finanziari,
Finalità
Attività di riscossione delle entrate per assicurare la continuità dei servizi, la flessibilità delle competenze e una maggiore assistenza ai cittadini.
Mission
Stakeholder
Amministratori, Contribuenti

Indici	2011	2012	2013	Media triennio	Atteso nell'anno	Raggiunto
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	15.372,00	15.461,00	15.326,00	15.386,33	15.330,00	15.330,00
I0018 - N. ore lavorative settimanali	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	-
I0019 - Costo del processo	147.448,22	213.752,23	219.505,06	193.568,50	225.511,50	135.021,26
I0027 - N. unità operative totali ente	64,03	56,35	52,67	57,68	52,61	52,61
I0111 - N. unità operative del processo 4	2,61	2,61	2,53	2,58	2,53	2,53
I0112 - N. ore di apertura settimanale sportello entrate, tributi, catasto	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	-
I0113 - N. morosi complessivi del processo	484,00	85,00	166,00	245,00	50,00	-
I0114 - N. contribuenti complessivi del processo	8.862,00	9.120,00	9.153,00	9.045,00	19.000,00	-
I0115 - Importo totale recupero evasione ICI/IMU - incassato	121.260,05	129.141,43	60.582,65	103.661,38	130.000,00	-
I0116 - Importo totale entrate ICI/IMU - incassato	2.660.000,00	4.314.021,51	3.201.153,00	3.391.724,84	4.065.000,00	-
I0133 - Importo totale residui attivi tributari	1.519.659,97	1.887.609,26	830.386,46	1.412.551,90	850.000,00	-
I0134 - Importo riscosso totale residui attivi tributari	1.746.236,83	2.183.913,33	1.109.551,99	1.679.900,72	850.000,00	-
I0135 - Importo totale residui attivi extratributari	225.715,55	177.247,73	202.022,18	201.661,82	200.000,00	-
I0136 - Importo riscosso totale residui attivi extratributari	257.600,10	249.778,59	233.284,08	246.887,59	200.000,00	-
I0137 - Importo accertato titolo I entrate tributarie	6.007.887,23	6.392.227,46	8.870.108,58	7.090.074,42	9.716.180,00	-
I0138 - Importo stanziato definitivo titolo I entrate tributarie	5.913.184,74	6.596.400,00	9.562.667,00	7.357.417,25	9.716.180,00	-
I0140 - N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (ruoli coattivi)	33,00	25,00	-	29,00	40,00	-
I0141 - N. crediti in sofferenza	47.554,36	31.639,00	-	39.596,68	100.000,00	-
I0142 - N. ricorsi tributi accolti per l'ente	0,00	0,00	0,00	-	-	-
I0143 - N. totale ricorsi tributi perventi	0,00	0,00	0,00	-	-	-
I02017 - N. RETTIFICHE EFFETTUATE	68,00	31,00	20,00	39,67	10,00	-
I02018 - N. AVVISI DI ACCERTAMENTO EMESSI	484,00	87,00	166,00	245,67	50,00	-
I02019 - GRADIMENTO UFFICIO TRIBUTI	88,63	88,00	88,79	88,47	75,00	-

Indicatore di performance	Media triennio	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
Efficacia				
IN058 - % di morosità relative ai tributi (I0113 - N. morosi complessivi del processo / I0114 - N. contribuenti complessivi del processo)	2,71%	0,26%	0,00%	-0,26%
IN059 - Tasso recupero evasione ICI/IMU	3,06%	3,20%	0,00%	-3,20%

(I0115 - Importo totale recupero evasione ICI/IMU - incassato / I0116 - Importo totale entrate ICI/IMU - incassato)				
IN063 - Tasso di accessibilità dello sportello tributi, entrate e catasto (I0112 - N. ore di apertura settimanale sportello entrate, tributi, catasto / I0018 - N. ore lavorative settimanali)	41,67%	41,67%	0,00%	-41,67%
IN064 - % personale dedicato al processo (I0111 - N. unità operative del processo 4 / I0027 - N. unità operative totali ente)	4,48%	4,81%	4,81%	0,00%
Efficienza economica				
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	12,58	14,71	8,81	-5,90
IN067 - % riscossione crediti esigibili tributari (I0134 - Importo riscosso totale residui attivi tributari / I0133 - Importo totale residui attivi tributari)	118,93%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN068 - % riscossione crediti esigibili extratributari (I0136 - Importo riscosso totale residui attivi extratributari / I0135 - Importo totale residui attivi extratributari)	122,43%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN069 - Tasso recupero crediti (I0140 - N. procedure coattive attivate extratributarie e tributarie (ruoli coattivi) / I0141 - N. crediti in sofferenza)	0,07%	0,04%	0,00%	-0,04%
Qualità				
IN070 - % di scostamento tra previsione del gettito tributario e risultato ottenuto (I0137 - Importo accertato titolo I entrate tributarie / I0138 - Importo stanziato definitivo titolo I entrate tributarie)	96,37%	100,00%	0,00%	-100,00%
IN071 - % ricorsi tributari andati a buon fine (I0142 - N. ricorsi tributi accolti per l'ente / I0143 - N. totale ricorsi tributi perventi)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IN02012 - % DI RETTIFICA (I02017 - N. RETTIFICHE EFFETTUATE / I02018 - N. AVVISI DI ACCERTAMENTO EMESSI)	16,15%	20,00%	0,00%	-20,00%
IN02013 - GRADIMENTO UFFICIO TRIBUTI (I02019 - GRADIMENTO UFFICIO TRIBUTI)	88,47%	75,00%	0,00%	-75,00%

COSTI DIRETTI					
Descrizione	Perc.	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Impegnato	Pagato
180 - 2 - ACQUISTO DI STAMPATI E PRODOTTI DIVERSI	30%	1.200,00	1.200,00	498,00	204,35
180 - 3 - SPESE PER TELEFONO, ACQUA, GAS, ILLUMINAZIONE	26%	8.060,00	8.060,00	5.735,71	2.205,07
181 - 00 - NOLEGGIO ATTREZZATURE PER UFFICI	30%	450,00	450,00	378,00	101,42
240 - 1 - SPESE DI FUNZIONAMENTO SISTEMI INFORMATICI	30%	1.155,00	1.155,00	1.155,00	750,25
280 - 3 - SPESE PER LITI, ARBITRAGGI E RISARCIMENTI	100%	3.000,00	3.000,00	0,00	0,00
590 - 00 - SPESE PER LA RISCOSSIONE DI TRIBUTI ED ENTRATE COMUNALI	100%	30.000,00	30.000,00	28.000,00	15.198,71
600 - 00 - SGRAVI E RESTITUZIONI DI TRIBUTI COMUNALI	100%	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00
614 - 00 - ACQUISTO DI MATERIALE DI CONSUMO UFFICIO TRIBUTI	100%	2.000,00	2.000,00	1.330,00	173,60
615 - 00 - SPESE PER PRESTAZIONI DI SERVIZIO	100%	8.000,00	8.000,00	5.246,92	1.728,74
618 - 00 - SPESE PER GARE D'APPALTO E CONTRATTI - SERVIZIO TRIBUTI -	100%	2.000,00	2.000,00	0,00	0,00
Totale Spese		85.865,00	85.865,00	42.343,63	20.362,14

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore atteso	Valore realizzato
Costi indiretti	54.656,63	7.687,76

COSTI DEL PERSONALE											
Nome e cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore Contratto al 31/12/2014	Percentuale ore contratto al 31/12/2014	Ore contratto al 31/07/2014	Percentuale ore contratto al 31/07/2014	Ore lavorate effettive al 31/07/2014	Percentuale ore effettive al 31/07/2014	Differenza ore al 31/07/2014	Costo aziendale
PATRIZIA NOTARIO	D3	RS - Responsabile Servizio	15%	1.814,00	272,10	1.058,17	158,73	1.814,00	272,10	-755,83	8.257,82
LAURA AZZOLINA	C2	IR - Istruttore Ragioniere	60%	1.814,00	1.088,40	1.058,17	634,90	1.814,00	1.088,40	-755,83	18.977,42
MARINA VALLINO	C2	IR - Istruttore Ragioniere	90%	1.814,00	1.632,60	1.058,17	952,35	1.814,00	1.632,60	-755,83	29.119,29

LOREDANA TROISI	B3	EA - Esecutore Amm.vo	96%	1.814,00	1.741,44	1.058,17	1.015,84	1.814,00	1.741,44	-755,83	28.635,33
Totale costo personale				7.256,00	4.734,54	4.232,67	2.761,82	7.256,00	4.734,54	-3.023,33	84.989,87
Costo a previsione del processo				225.511,50		Costo realizzato del processo		135.021,26			