



# Comune di Volpiano

## Città metropolitana di Torino

Periodo di riferimento: Anno - 2019

Periodo di monitoraggio:

### Processo C5010

Gestire altri servizi generali: URP, Sportello al cittadino, Avvocatura e Controllo di gestione

### Centro di responsabilità e centro di costo

1 - SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI E AFFARI ISTITUZIONALI - 01 - SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI E AFFARI ISTITUZIONALI

### Finalità

Gestire il funzionamento dei servizi e delle strutture di primo contatto dell'ente con i cittadini. Supportare l'intera struttura comunale nelle specifiche richieste di consulenze legali e di verifica dell'andamento della gestione attraverso il Controllo di Gestione

### Visione strategica - SeS del DUP

### Missione

1 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE

### Programma

11 - Altri servizi generali

### Stakeholder

Cittadini, Uffici Comunali, Organi Istituzionali

Indici	2016	2017	2018	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2020	2021	2022
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	15.459,00	15.445,00	15.450,00	15.451,33	15.650,00	-	-	-	-
I0018 - N. ore lavorative settimanali	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	-	36,00	36,00	-
I0019 - Costo del processo	6.905,52	39.023,03	40.272,63	28.733,73	39.865,37	-	-	-	-
I0027 - N. unit operative totali ente	61,40	63,01	65,01	63,14	58,27	-	57,27	-	-
I0028 - N. unit operative del processo	-	0,80	0,80	0,80	0,80	-	-	-	-
I0071 - Importo spese legali	31.093,34	27.467,28	8.537,95	22.366,19	8.537,95	-	8.540,00	8.540,00	-
I0256 - Ore di apertura settimanale URP	17,00	17,00	17,00	17,00	17,00	-	17,00	17,00	-
I0259 - N. contatti URP - telefonate, e-mail, informazioni sportello... -	1.500,00	1.400,00	1.400,00	1.433,33	1.400,00	-	1.400,00	1.400,00	-
I1135 - Tempo medio inoltro ufficio reclamo/riciesta in ore (da protocollo a inoltro agli uffici)	3,00	2,00	2,00	2,33	2,00	-	2,00	2,00	-
I1136 - Tempo medio inoltro risposta reclamo/riciesta al cittadino in ore (da ricevimento da parte dell'ufficio competente a protocollo in uscita)	144,00	72,00	299,00	171,67	72,00	-	72,00	299,00	-
I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente	24.098,34	27.467,28	8.537,95	20.034,52	8.537,95	-	8.540,00	8.540,00	-

Indici	2016	2017	2018	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2020	2021	2022
I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta)	10,00	6,00	2,00	6,00	2,00	-	2,00	2,00	-
I544 - % gradimento del servizio	80,00	76,00	70,00	75,33	70,00	-	70,00	70,00	-

Indicatori di performance	Media	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
<b>Efficacia</b>				
IN220 - % personale dedicato al processo ( ( I0028 - N. unit operative del processo / I0027 - N. unit operative totali ente ) * 100 )	1,27	1,37	-	-1,37
IN239 - Tasso di accessibilit Ufficio Relazioni con il Pubblico ( I0256 - Ore di apertura settimanale URP / I0018 - N. ore lavorative settimanali )	0,47	0,47	-	-0,47
IN242 - Informazioni medie richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ( I0259 - N. contatti URP - telefonate, e-mail, informazioni sportello... - / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )	0,09	0,09	-	-0,09
<b>Efficienza Economica</b>				
IN004 - Costo pro capite del processo ( I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )	1,86	2,55	-	-2,55
IN031 - Incidenza spese legali ( I0071 - Importo spese legali / I0019 - Costo del processo )	0,78	0,21	-	-0,21
IN888 - Costo unitario pratica legale affidata all'esterno ( I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente / I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta) )	3.339,09	4.268,98	-	-4.268,98
<b>Efficacia Temporale</b>				
IN879 - Tempo medio inoltro ufficio reclami/richieste in ore ( I1135 - Tempo medio inoltro ufficio reclamo/richiesta in ore (da protocollo a inoltro agli uffici) )	2,33	2,00	-	-2,00
IN880 - Tempo medio inoltro risposta reclamo richiesta al cittadino in ore ( I1136 - Tempo medio inoltro risposta reclamo/richiesta al cittadino in ore (da ricevimento da parte dell'ufficio competente a protocollo in uscita) )	171,67	72,00	-	-72,00
<b>Qualità</b>				
IN1141 - Gradimento del servizio ( I544 - % gradimento del servizio )	75,33	70,00	-	-70,00

COSTI DEL PERSONALE											
Nome e Cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore contratto al 31/12/2019	Percentuale ore contratto al 31/12/2019	Ore contratto al 31/12/2019	Percentuale ore contratto al 31/12/2019	Ore lavorate effettive al 31/12/2019	Percentuale Ore effettive al 31/12/2019	Differenza ore al 31/12/2019	Costo Aziendale
GIGLIOLA RICETTA	C4	Istruttore Amm.vo	31%	1.872,00	580,32	1.872,00	580,32	1.872,00	580,32	0,00	10.079,98
FRANCA SALVADOR	C3	Istruttore Amm.vo	49%	1.872,00	917,28	1.872,00	917,28	1.872,00	917,28	0,00	15.764,61
<b>Totale costo personale</b>				<b>3.744,00</b>	<b>1.497,60</b>	<b>3.744,00</b>	<b>1.497,60</b>	<b>3.744,00</b>	<b>1.497,60</b>	<b>0,00</b>	<b>25.844,58</b>

ENTRATE					
Descrizione	Perc%	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Accertato	Riscosso
Non ci sono entrate					

COSTI DIRETTI
---------------

Descrizione	Perc%	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Impegnato	Pagato
180 - 0 - ACQUISTO BENI DI CONSUMO (carta, cancelleria e stampati)	10%	500,00	500,00	119,29	60,48
180 - 1 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia fissa)	10%	300,00	300,00	135,00	32,87
180 - 12 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia mobile)	10%	250,00	250,00	126,85	31,83
180 - 13 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (energia elettrica)	10%	360,00	360,00	360,00	71,89
180 - 14 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (riscaldamento)	10%	530,00	530,00	250,00	0,00
180 - 15 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (consumo acqua)	10%	50,00	50,00	0,00	0,00
180 - 16 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Utenze e canoni per altri servizi n.a.c.)	10%	150,00	150,00	40,74	40,74
180 - 17 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi di pulizia)	10%	1.745,00	1.745,00	1.741,00	434,32
180 - 18 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Manutenzione ordinaria e riparazione immobili)	10%	213,00	213,00	113,62	28,49
180 - 20 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi trasmissione dati e VOIPE)	10%	1.550,00	1.550,00	1.022,77	792,55
180 - 7 - SPESE PER NOLEGGIO ATTREZZATURE	10%	450,00	450,00	398,50	78,65
225 - 0 - SPESE PER LE PUBBLICHE RELAZIONI ED INFORMAZIONI SU ATTIVITA' DEL COMUNE	100%	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00
240 - 0 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE (Manutenzione applicativi informatici)	10%	1.400,00	1.400,00	1.161,71	488,51
240 - 9 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE (riparazione hardware)	10%	200,00	200,00	67,10	67,10
<b>Totale costi</b>		<b>8.698,00</b>	<b>8.698,00</b>	<b>5.536,57</b>	<b>2.127,43</b>

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore Atteso	Valore Realizzato
Costi Indiretti	5.322,91	1.833,68

Costo a previsione	39.865,37	Costo realizzato	33.214,84
--------------------	-----------	------------------	-----------