



Comune di Volpiano

Provincia di Torino

Periodo di riferimento: Anno - 2017

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	2014	2015	2016	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2018	2019	2020
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	-	-	15.459,00	15.459,00	15.600,00	-	15.670,00	15.720,00	-
I0018 - N. ore lavorative settimanali	-	-	36,00	36,00	36,00	-	36,00	36,00	-
I0019 - Costo del processo	-	-	6.905,52	6.905,52	40.810,57	-	38.480,91	38.353,98	-
I0027 - N. unità operative totali ente	-	-	61,40	61,40	64,21	-	62,41	62,24	-
I0028 - N. unità operative del processo	-	-	-	-	0,79	-	0,79	0,79	-
I0071 - Importo spese legali	-	-	31.093,34	31.093,34	31.100,00	-	31.100,00	31.100,00	-
I0256 - Ore di apertura settimanale URP	-	-	17,00	17,00	17,00	-	17,00	17,00	-
I0259 - N. contatti URP - telefonate, e-mail, informazioni sportello... -	-	-	1.500,00	1.500,00	1.500,00	-	1.500,00	1.500,00	-
I1135 - Tempo medio inoltro ufficio reclamo/riciesta in ore (da protocollo a inoltro agli uffici)	-	-	3,00	3,00	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	144,00	36,00	-	36,00	36,00	-
I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente	-	-	24.098,34	24.098,34	24.100,00	-	24.100,00	24.100,00	-
I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta)	-	-	10,00	10,00	7,00	-	7,00	7,00	-

Indici	2014	2015	2016	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2018	2019	2020
I544 - % gradimento del servizio	-	-	80,00	80,00	80,00	-	80,00	80,00	-

Indicatori di performance	Media	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
Efficacia				
IN220 - % personale dedicato al processo ((I0028 - N. unità operative del processo / I0027 - N. unità operative totali ente) * 100)	-	1,23	-	-1,23
IN239 - Tasso di accessibilità 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)	0,10	0,10	-	-0,10
Efficienza Economica				
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	0,45	2,62	-	-2,62
IN031 - Incidenza spese legali (I0071 - Importo spese legali / I0019 - Costo del processo)	4,50	0,76	-	-0,76
IN888 - Costo unitario pratica legale affidata all'esterno (I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente / I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta))	2.409,83	3.442,86	-	-3.442,86
Efficacia Temporale				
IN879 - Tempo medio inoltro ufficio reclami/richieste in ore (I1135 - Tempo medio inoltro ufficio reclamo/richiesta in ore (da protocollo a inoltro agli uffici))	3,00	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))	144,00	36,00	-	-36,00
Qualità				
IN1141 - Gradimento del servizio (I544 - % gradimento del servizio)	80,00	80,00	-	-80,00

COSTI DEL PERSONALE

Nome e Cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore contratto al 31/12/2017	Percentuale ore contratto al 31/12/2017	Ore contratto al 31/12/2017	Percentuale ore contratto al 31/12/2017	Ore lavorate effettive al 31/12/2017	Percentuale Ore effettive al 31/12/2017	Differenza ore al 31/12/2017	Costo Aziendale
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
GIGLIOLA RICETTA	C4	Istruttore Amm.vo	30%	1.872,00	561,60	1.872,00	561,60	1.872,00	561,60	0,00	9.754,82
Totale costo personale				3.744,00	1.478,88	3.744,00	1.478,88	3.744,00	1.478,88	0,00	25.519,42

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	72,20	21,01
180 - 1 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia fissa)	10%	650,00	650,00	340,00	128,35
180 - 12 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia mobile)	10%	250,00	250,00	141,00	60,29
180 - 13 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (energia elettrica)	10%	370,00	370,00	370,00	97,81
180 - 14 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (riscaldamento)	10%	530,00	530,00	530,00	195,72
180 - 15 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (consumo acqua)	10%	50,00	50,00	50,00	0,00
180 - 16 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Utenze e canoni per altri servizi n.a.c.)	10%	500,00	500,00	417,72	376,17
180 - 17 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi di pulizia)	10%	1.750,00	1.750,00	1.235,00	411,50
180 - 18 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Manutenzione ordinaria e riparazione immobili)	10%	120,00	113,00	87,52	58,34
180 - 20 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi trasmissione dati e VOIPE)	10%	1.400,00	1.570,00	1.386,65	624,47
180 - 7 - SPESE PER NOLEGGIO ATTREZZATURE	10%	450,00	450,00	360,50	89,60
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%	1.430,00	1.430,00	1.334,03	594,75
240 - 9 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE (riparazione hardware)	10%	200,00	200,00	92,31	0,00
Totale costi		9.200,00	9.363,00	6.416,92	2.658,00

COSTI INDIRETTI

Descrizione	Valore Atteso	Valore Realizzato
Costi Indiretti	5.928,14	4.043,87

Costo a previsione	40.810,57	Costo realizzato	35.980,22
--------------------	-----------	------------------	-----------