



Comune di Volpiano

Provincia 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	15.600,00	15.501,33	15.650,00	-	-	-	-
I0018 - N. ore lavorative settimanali	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	-	36,00	-	-
I0019 - Costo del processo	6.905,52	39.023,03	37.322,31	27.750,29	37.137,13	-	-	-	-
I0027 - N. unità operative totali ente	61,40	63,01	97,01	73,81	96,04	-	62,04	-	-
I0028 - N. unità operative del processo	-	0,80	0,80	0,80	0,80	-	-	-	-
I0071 - Importo spese legali	31.093,34	27.467,28	27.467,28	28.675,97	27.467,28	-	27.467,28	-	-
I0256 - Ore di apertura settimanale URP	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	-	-
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	-	-
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	72,00	96,00	72,00	-	72,00	-	-
I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente	24.098,34	27.467,28	27.467,28	26.344,30	27.467,28	-	27.467,28	-	-

Indici	2016	2017	2018	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2020	2021	2022
I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta)	10,00	6,00	6,00	7,33	6,00	-	6,00	-	-
I544 - % gradimento del servizio	80,00	76,00	76,00	77,33	76,00	-	76,00	-	-

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)	1,08	0,83	-	-0,83
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)	0,09	0,09	-	-0,09
Efficienza Economica				
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	1,79	2,37	-	-2,37
IN031 - Incidenza spese legali (I0071 - Importo spese legali / I0019 - Costo del processo)	1,03	0,74	-	-0,74
IN888 - Costo unitario pratica legale affidata all'esterno (I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente / I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta))	3.592,40	4.577,88	-	-4.577,88
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))	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))	96,00	72,00	-	-72,00
Qualità				
IN1141 - Gradimento del servizio (I544 - % gradimento del servizio)	77,33	76,00	-	-76,00

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
Totale costo personale				3.744,00	1.497,60	3.744,00	1.497,60	3.744,00	1.497,60	0,00	25.844,58

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	0,00	0,00
180 - 1 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia fissa)	10%	300,00	300,00	0,00	0,00
180 - 12 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia mobile)	10%	250,00	250,00	0,00	0,00
180 - 13 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (energia elettrica)	10%	360,00	360,00	0,00	0,00
180 - 14 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (riscaldamento)	10%	530,00	530,00	0,00	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%	200,00	200,00	0,00	0,00
180 - 17 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi di pulizia)	10%	1.745,00	1.745,00	0,00	0,00
180 - 18 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Manutenzione ordinaria e riparazione immobili)	10%	113,00	213,00	0,00	0,00
180 - 20 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi trasmissione dati e VOIPE)	10%	1.570,00	1.570,00	0,00	0,00
180 - 7 - SPESE PER NOLEGGIO ATTREZZATURE	10%	450,00	450,00	0,00	0,00
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	0,00	0,00
240 - 9 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE (riparazione hardware)	10%	200,00	200,00	0,00	0,00
Totale costi		8.698,00	8.798,00	0,00	0,00

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore Atteso	Valore Realizzato
Costi Indiretti	2.494,53	0,00

Costo a previsione	37.137,13	Costo realizzato	25.844,58
--------------------	-----------	------------------	-----------