



# Comune di Volpiano

## Città metropolitana di Torino

Periodo di riferimento: Anno - 2018

Periodo di monitoraggio: Dicembre

### 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

### Nota monitoraggio

Indici	2015	2016	2017	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2019	2020	2021
I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre	-	15.459,00	15.445,00	15.452,00	15.450,00	15.450,00	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	22.964,28	43.776,17	40.272,63	40.621,42	-	-
I0027 - N. unit operative totali ente	-	61,40	63,01	62,21	63,85	65,01	62,87	62,04	-
I0028 - N. unit operative del processo	-	-	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	-	-
I0071 - Importo spese legali	-	31.093,34	27.467,28	29.280,31	27.467,28	8.537,95	27.467,28	27.467,28	-
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	1.450,00	1.400,00	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	2,50	2,00	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	72,00	108,00	72,00	299,00	72,00	72,00	-
I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente	-	24.098,34	27.467,28	25.782,81	27.467,28	8.537,95	27.467,28	27.467,28	-

Indici	2015	2016	2017	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2019	2020	2021
I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta)	-	10,00	6,00	8,00	6,00	2,00	6,00	6,00	-
I544 - % gradimento del servizio	-	80,00	76,00	78,00	76,00	70,00	76,00	76,00	-

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 )	1,29	1,25	1,23	-0,02
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	0,00
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	0,00
<b>Efficienza Economica</b>				
IN004 - Costo pro capite del processo ( I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )	1,49	2,83	2,61	-0,23
IN031 - Incidenza spese legali ( I0071 - Importo spese legali / I0019 - Costo del processo )	1,28	0,63	0,21	-0,42
IN888 - Costo unitario pratica legale affidata all'esterno ( I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente / I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta) )	3.222,85	4.577,88	4.268,98	-308,91
<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) )	2,50	2,00	2,00	0,00
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) )	108,00	72,00	299,00	227,00
<b>Qualità</b>				
IN1141 - Gradimento del servizio ( I544 - % gradimento del servizio )	78,00	76,00	70,00	-6,00

COSTI DEL PERSONALE											
Nome e Cognome	Livello	Profilo	Perc.	Ore contratto al 31/12/2018	Percentuale ore contratto al 31/12/2018	Ore contratto al 31/12/2018	Percentuale ore contratto al 31/12/2018	Ore lavorate effettive al 31/12/2018	Percentuale Ore effettive al 31/12/2018	Differenza ore al 31/12/2018	Costo Aziendale
GIGLIOLA RICETTA	C4	Istruttore Amm.vo	31%	1.872,00	580,32	1.872,00	580,32	1.434,00	444,54	-438,00	10.898,55
FRANCA SALVADOR	C3	Istruttore Amm.vo	49%	1.872,00	917,28	1.872,00	917,28	1.560,00	764,40	-312,00	17.089,83
<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>2.994,00</b>	<b>1.208,94</b>	<b>-750,00</b>	<b>27.988,38</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	330,00	150,09	122,86
180 - 1 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia fissa)	10%	300,00	300,00	300,00	213,78
180 - 12 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia mobile)	10%	250,00	250,00	125,80	124,60
180 - 13 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (energia elettrica)	10%	360,00	360,00	360,00	257,19
180 - 14 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (riscaldamento)	10%	530,00	530,00	530,00	176,14
180 - 15 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (consumo acqua)	10%	50,00	50,00	50,00	2,61
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	85,74	76,83
180 - 17 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi di pulizia)	10%	1.745,00	1.745,00	1.741,00	1.592,51
180 - 18 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Manutenzione ordinaria e riparazione immobili)	10%	113,00	213,00	140,73	131,32
180 - 20 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi trasmissione dati e VOIPE)	10%	1.570,00	1.566,00	1.478,02	1.255,97
180 - 7 - SPESE PER NOLEGGIO ATTREZZATURE	10%	450,00	450,00	393,50	294,21
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	1.216,10	1.216,10
240 - 9 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE (riparazione hardware)	10%	200,00	200,00	174,95	150,61
<b>Totale costi</b>		<b>8.698,00</b>	<b>8.624,00</b>	<b>6.745,92</b>	<b>5.614,72</b>

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore Atteso	Valore Realizzato
Costi Indiretti	7.163,24	5.538,33

Costo a previsione	43.776,17	Costo realizzato	40.272,63
--------------------	-----------	------------------	-----------