



# Comune di Volpiano

## Provincia di Torino

**Periodo di riferimento:** Anno - 2018

**Periodo di monitoraggio:**

Processo C5010
Gestire altri servizi generali: URP, Sportello al cittadino, Advocatura 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	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	15.600,00	-	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	22.964,28	37.322,31	-	37.137,13	-	-
I0027 - N. unità operative totali ente	-	61,40	63,01	62,21	97,01	-	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	29.280,31	27.467,28	-	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	1.450,00	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	-
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	-	72,00	72,00	-
I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente	-	24.098,34	27.467,28	25.782,81	27.467,28	-	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	-	6,00	6,00	-
I544 - % gradimento del servizio	-	80,00	76,00	78,00	76,00	-	76,00	76,00	-

Indicatori di performance	Media	Valore atteso	Valore realizzato	Scostamento
<b>Efficacia</b>				
IN220 - % personale dedicato al processo ( ( I0028 - N. unità operative del processo / I0027 - N. unità operative totali ente ) * 100 )	1,29	0,82	-	-0,82
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
<b>Efficienza Economica</b>				
IN004 - Costo pro capite del processo ( I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre )	1,49	2,39	-	-2,39
IN031 - Incidenza spese legali ( I0071 - Importo spese legali / I0019 - Costo del processo )	1,28	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) )	3.222,85	4.577,88	-	-4.577,88
<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
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	-	-72,00
<b>Qualità</b>				
IN1141 - Gradimento del servizio ( I544 - % gradimento del servizio )	78,00	76,00	-	-76,00

## 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
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 RICHETTA	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
<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	89,88	29,88
180 - 1 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia fissa)	10%	300,00	300,00	300,00	71,13
180 - 12 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (telefonia mobile)	10%	250,00	250,00	107,20	32,88
180 - 13 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (energia elettrica)	10%	360,00	360,00	360,00	65,25
180 - 14 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (riscaldamento)	10%	530,00	530,00	360,00	107,75
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	65,74	50,50
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%	113,00	213,00	165,91	32,49
180 - 20 - SPESE DI MANTENIMENTO E FUNZIONAMENTO UFFICI SETTORE SERVIZI AMMINISTRATIVI (Servizi trasmissione dati e VOIPE)	10%	1.570,00	1.570,00	1.373,41	413,49
180 - 7 - SPESE PER NOLEGGIO ATTREZZATURE	10%	450,00	450,00	393,50	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	1.213,05	594,75
240 - 9 - SPESE DI FUNZIONAMENTO EMANUTENZ ATTREZZATUREINFORMATICHE (riparazione hardware)	10%	200,00	200,00	114,15	76,74
<b>Totale costi</b>		<b>8.698,00</b>	<b>8.798,00</b>	<b>6.283,83</b>	<b>1.998,76</b>

## COSTI INDIRETTI

Descrizione	Valore Atteso	Valore Realizzato
Costi Indiretti	2.679,78	1.228,38

Costo a previsione	37.322,31	Costo realizzato	33.356,80
--------------------	-----------	------------------	-----------