



Comune di Volpiano

Città metropolitana di Torino

Periodo di riferimento: Anno - 2019

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	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	15.451,00	-	-	-
I0018 - N. ore lavorative settimanali	36,00	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	163.196,61	143.684,37	-	-	-
I0027 - N. unità operative totali ente	61,40	63,01	65,01	63,14	58,27	58,58	57,27	-	-
I0028 - N. unità operative del processo	-	0,80	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	25.001,95	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	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	1.200,00	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	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	72,00	299,00	-

Indici	2016	2017	2018	Media	Atteso nell'anno	Raggiunto	2020	2021	2022
I1143 - Importo contenziosi gestiti esternamente	24.098,34	27.467,28	8.537,95	20.034,52	8.537,95	25.001,95	8.540,00	8.540,00	-
I1158 - N. pratiche legali affidate esternamente (difesa congiunta)	10,00	6,00	2,00	6,00	2,00	2,00	2,00	2,00	-
I544 - % gradimento del servizio	80,00	76,00	70,00	75,33	70,00	70,00	70,00	70,00	-

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)	1,27	1,37	1,37	-0,01
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	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	0,08	-0,01
Efficienza Economica				
IN004 - Costo pro capite del processo (I0019 - Costo del processo / I0001 - Popolazione residente al 31 dicembre)	1,86	10,43	9,30	-1,13
IN031 - Incidenza spese legali (I0071 - Importo spese legali / I0019 - Costo del processo)	0,78	0,05	0,17	0,12
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	12.500,98	8.232,00
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	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))	171,67	72,00	72,00	0,00
Qualità				
IN1141 - Gradimento del servizio (I544 - % gradimento del servizio)	75,33	70,00	70,00	0,00

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	1.453,00	450,43	-419,00	10.916,54
FRANCA SALVADOR	C3	Istruttore Amm.vo	49%	1.872,00	917,28	1.872,00	917,28	1.547,00	758,03	-325,00	17.148,83
Totale costo personale				3.744,00	1.497,60	3.744,00	1.497,60	3.000,00	1.208,46	-744,00	28.065,37

ENTRATE

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

COSTI DIRETTI					
Descrizione	Perc%	Previsione Iniziale	Previsione Finale	Impegnato	Pagato
Non ci sono costi diretti					

COSTI INDIRETTI		
Descrizione	Valore Atteso	Valore Realizzato
Costi Indiretti	135.134,41	115.619,00

Costo a previsione	163.196,61	Costo realizzato	143.684,37
--------------------	------------	------------------	------------