



SETTORE: **AFFARI GENERALI**

SERVIZIO-UNITA' OPERATIVA:

1.01 SPORTELLLO SPAZIOPIU'

REFERENTE POLITICO:

SINDACO - MILANESI ROBERTO

RESPONSABILE DI SETTORE REFERENTE:

BERTAGLIO MILENA

POSIZIONE ORGANIZZATIVA OLTRE AL RESPONSABILE DI SETTORE (EVENTUALE):

N.P.

RESPONSABILE DI SERVIZIO (EVENTUALE):

N.P.

RESPONSABILE DI PROCEDIMENTO (EVENTUALE):

COCCAGNA MADDALENA

INDIRIZZI DEL FUNZIONIGRAMMA:

CFR. FUNZIONIGRAMMA 2009

PROGRAMMA E INDIRIZZI DELLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA:

Progetto 01/01: Revisione dello Statuto comunale e sviluppo dei processi di democrazia partecipativa

CENTRO DI COSTO PEG:

SPORTELLO POLIFUNZIONALE

CENTRO DI COSTO CONTABILITA' ANALITICA:

220 - SPORTELLO SPAZIOPIU'

BUDGET DELLE RISORSE UMANE DI CENTRO DI COSTO

N.	CATEGORIA		COGNOME E NOME	ORE SET.	TIPOLOGIA CONTRATTO	% UTIL. PREV.	% UTIL. CONS.
1	D3	D4	BERTAGLIO MILENA	36/36	T.INDETERMINATO	40	
2	D1	D1	FRESU SARA	36/36	T. DETERMINATO-CFL	100	
3	C1	C3	BRAMBILLA CLAUDIA	36/36*	T.INDETERMINATO	100	
4	B3	B6	COCCAGNA MADDALENA	36/36	T.INDETERMINATO	100	
5	B3	B5	DE PAOLO PATRIZIA	36/36	T.INDETERMINATO	100	
6	B3	B6	FUMAGALLI NAZARENA	24/24	T.INDETERMINATO	100	

* RIDUZIONE ORARIO A 26 ORE SETT. FINO AL 21 APRILE 2009

BUDGET RISORSE FINANZIARIE

ENTRATA			A	B	C %	PREVISIONI DI COMPETENZA - ANNO 2009		F
CAP.	COD.BIL.	DESCRIZIONE	ACC. DA CONS PREC	STANZ ASSESTATO	B/A	VARIAZIONI RISPETTO 2008		SOMME
						IN AUMENTO	IN DIMINUIZIONE	RISULTANTI
		CENTRO DI RESPONSABILITA': SETTORE AFFARI GENERALI						
		PROGRAMMA N. 1: GESTIONE DEI SERVIZI GENERALI, ISTITUZIONALI E DEMOGRAFICI						
		<u>CENTRO DI COSTO: SPORTELLO POLIFUNZIONALE</u>						
		TITOLO II - ENTRATE DERIVANTI DA TRASFERIMENTI CORRENTI DELLO STATO, DELLA REGIONE E DI ALTRI ENTI DEL SETTORE PUBBLICO ANCHE IN RAPPORTO ALL'ESERCIZIO DI FUNZIONI DELEGATE DALLA REGIONE						
480	2020135	CONTRIBUTO REGIONALE PER P.T.O. - 2° BANDO - V.X.D	0,00	55.000,00		0,00	55.000,00	0,00
		TOTALE TITOLO II	0,00	55.000,00		0,00	55.000,00	0,00
		TOTALE CENTRO DI COSTO: SPORTELLO POLIFUNZIONALE	0,00	55.000,00		0,00	55.000,00	0,00
		TOTALE PROGRAMMA N. 1: GESTIONE DEI SERVIZI GENERALI, ISTITUZIONALI E DEMOGRAFICI	41.980,49	92.000,00		0,00	61.000,00	31.000,00
		TOTALE SETTORE AFFARI GENERALI	41.980,49	92.000,00		0,00	61.000,00	31.000,00

USCITA			A	B	C %	PREVISIONI DI COMPETENZA - ANNO 2009		F
CAP.	COD.BIL.	DESCRIZIONE	ACC. DA CONS PREC	STANZ ASSESTATO	B/A	VARIAZIONI RISPETTO 2008		SOMME
						IN AUMENTO	IN DIMINUIZIONE	RISULTANTI
		CENTRO DI RESPONSABILITA': SETTORE AFFARI GENERALI						
		PROGRAMMA N. 1: GESTIONE DEI SERVIZI GENERALI, ISTITUZIONALI E DEMOGRAFICI						
		<u>CENTRO DI COSTO: SPORTELLO POLIFUNZIONALE</u>						
		TITOLO I - SPESE CORRENTI						
187	1010802	SPESE PER MODULISTICA, CANCELLERIA E VARIE SPORTELLO POLIFUNZIONALE	0,00	4.000,00		0,00	1.000,00	3.000,00
188	1010801	STIPENDI ED ALTRI ASSEGNI FISSI AL PERSONALE SPORTELLO POLIFUNZIONALE	0,00	67.447,00		35.934,00	0,00	103.381,00
189	1010801	ONERI PREVIDENZIALI, ASSISTENZIALI ED ASSICURATIVI A CARICO ENTE PERSONALE SPORTELLO POLIFUNZIONALE	0,00	19.276,00		10.043,00	0,00	29.319,00
231	1010803	SPESE PER GESTIONE SPORTELLO POLIFUNZIONALE	21.480,00	17.000,00		0,00	7.000,00	10.000,00
244	1010807	IMPOSTA REGIONALE ATTIVITA' PRODUTTIVE PERSONALE SPORTELLO POLIFUNZIONALE - QUOTA A CARICO COMUNE	0,00	5.400,00		3.600,00	0,00	9.000,00
249	1010803	INTERVENTI PER LA REALIZZAZIONE DELLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE NELL'AMBITO P.T.O. - 2 BANDO - VXD	0,00	55.000,00		0,00	55.000,00	0,00
		TOTALE TITOLO I	21.480,00	168.123,00		49.577,00	63.000,00	154.700,00
		TOTALE CENTRO DI COSTO: SPORTELLO POLIFUNZIONALE	21.480,00	168.123,00		49.577,00	63.000,00	154.700,00
		TOTALE PROGRAMMA N. 1: GESTIONE DEI SERVIZI GENERALI, ISTITUZIONALI E DEMOGRAFICI	978.243,33	1.043.314,48		0,00	22.929,08	1.020.385,40
		TOTALE SETTORE AFFARI GENERALI	978.243,33	1.043.314,48		0,00	22.929,08	1.020.385,40

BUDGET RISORSE ECONOMICO-PATRIMONIALI

	A	B	C % B/A	D		E % D/B
	EFF. ANNO PREC.	PREV. ANNUALE		1 RILEVAZIONE 31.8	ANNUALE	
A PROVENTI GEST.						
1 Proventi tributari	0,00	0,00				
2 Proventi da trasferim.	55.000,00	0,00				
3 Proventi da servizi pub.	0,00	0,00				
4 Proventi da gest. patr.	0,00	0,00				
5 Proventi diversi	0,00	0,00				
6 Proventi da conc. edif.	0,00	0,00				
Totale A	55.000,00	0,00				
B COSTI GEST.						
9 Personale	86.723,00	132.700,00				
10 Acq. Mat. Pr. - Beni cons.	4.000,00	3.000,00				
12 Prestazione servizi	72.000,00	10.000,00				
13 Godimenti beni terzi	0,00	0,00				
14 Trasferimenti	0,00	0,00				
15 Imposte e tasse	5.400,00	9.000,00				
16 Ammortam. d'esercizio	0,00	0,00				
Totale B	168.123,00	154.700,00				
RISULTATO DELLA GESTIONE (A-B)	-113.123,00	-154.700,00				
C PROV.-ONER. SOC. PART.						
17 Utili	0,00	0,00				
RISULTATO DELLA GESTIONE OPER. (A-B+C)	-113.123,00	-154.700,00				
D PROV.-ONER. FINANZ.						
20 Interessi attivi	0,00	0,00				
21 Interessi passivi	0,00	0,00				
E PROV.-ONER. STRAORD.						
22 Proventi	0,00	0,00				
23 Oneri	0,00	0,00				
RISULTATO ECONOMICO DIRETTA IMPUTAZIONE	-113.123,00	-154.700,00				
Totali costi indiretti						
COSTO PIENO DEL SERVIZIO						

CONSIDERAZIONI DEL SERVIZIO CONTROLLO GESTIONE

APRILE 2009

ALLA DATA DI APPROVAZIONE DEL PEG NON SONO ANCORA DISPONIBILI I DATI RIGUARDANTI LA CONTABILITA' ANALITICA 2008, UTILI SIA PER LA COLONNA A SIA PER LA IL SERVIZIO E' STRUTTURAMENTE IN DEFICIT IN QUANTO LE ENTRATE CORRENTI NON RIESCONO A COPRIRE LA TOTALITA' DEI COSTI

PRODOTTI-OUTPUT QUANTITATIVI DEL CENTRO DI COSTO-SERVIZIO

N.	DESCRIZIONE	QUANTITA' 2007	QUANTITA' 2008	PREV. QTA' 2009	1° RIL. 2009	QUANTITA' 2009	% SCOST
1	N° incontri con referenti interni	0	17	17			
2	N° carte identità rilasciate	0	1676	1200			
3	N° passaporti consegnati	0	223	230			
4	N° certificati per minori rilasciati	0	227	230			
5	N° appuntamenti gestiti	0	719	900			
6	N° richieste di utilizzo internet point	0	0	20			
7	N° servizi web attivi	0	5	6			
9	N° rich. indennizzo pervenute (Carta Servizi)	0	0	10			
10	N° indennizzi erogati (Carta Servizi)	0	0	5			
11	N° rich. indennizzo riferite al servizio	0	0	0			

ALTRI DATI DEL CENTRO DI COSTO-SERVIZIO

N.	DESCRIZIONE	DATI 2007	DATI 2008	PREV. DATI 2009	1° RIL. 2009	DATI 2009	% SCOST
1	N° SERVIZI di front office gestiti	0	58	63			
2	N° modulistica disponibile sul sito	0	140	140			
3	N° personale assegnato	0	4,19	4,5			
4	N° ore di apertura del servizio	0	30,45	30,45			
5	N° UTENTI allo sportello	0	15.855	16.500			
6	N° UTENTI registrati via web	0	222	320			
7	N° UTENTI telefonici	0	6.511	7.000			
8							
9							
10							

INDIRIZZI ESECUTIVI (RICEVUTI DAL DELEGATO POLITICO):

SVILUPPO DEI SERVIZI ON LINE

SVILUPPO DEI SISTEMI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

INDIVIDUAZIONE E DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO-UNITA' OPERATIVA (ESCLUDENDO I CONTRIBUTI AGLI OBIETTIVI STRATEGICI)

1 - MIGLIORAMENTO QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

2 - INTEGRAZIONE PORTAFOGLIO SERVIZI GESTITI DA SPAZIOPIU

3 - SVILUPPO SERVIZI ON LINE

4 - RISPETTO TARGET PREVISTO DALLA CARTA DEI SERVIZI PER LE ATTIVITA' IN GESTIONE

FASI PIANIFICATE - CONDIZIONI - TEMPISTICA/DIAGRAMMA DI GANTI

N.	DESCRIZIONE	CONDIZIONI		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	
1	A - Pianificazione attività e distribuzione interna compiti B - Incontri con i referenti interni finalizzati al miglioramento e sviluppo dei servizi C - Verifica e aggiornamento modulistica contenuta nel sito web D - Verifica e controllo risultati raggiunti		Tempi program. Tempi ripianif. Tempi realizzati		FASE A			FASE B		FASE C		FASE B - FASE C		FASE D		
2	A - Analisi e pianificazione integrazione portafoglio servizi da gestire presso SpazioPiù B - accordi con ATOS srl per gestione segnalazioni e formazione operatori C - formazione per registrazione via web e rilascio Carta giovani D - gestione appuntamenti dote scuola e ICI E - gestione visure catastali semplici	condivisione software con gli operatori di sportello accordi con Servizio Cultura condivisione con Serv. Istruzione e tecnico condivisione con Serv. tecnico	Tempi program. Tempi realizzati Tempi realizzati		FASE A - B		FASE C - FASE D								FASE E	
3	A - Analisi possibilità di implementazione servizi da erogare via web B - Realizzazione internet point presso SpazioPiù e assistenza al pubblico C - Sviluppo dell'Albo Pretorio on line con possibilità di accesso atti digitali prodotti dall'ente D - Richiesta visure catastali e disponibilità sale comunali on line	disponibilità rete internet integrazione sul sito sezione SpazioPiù	Tempi program. Tempi ripianif. Tempi realizzati		FASE A			FASE B		FASE C				FASE D		
4	A - Impostazione di un sistema di gestione degli indennizzi per mancato rispetto dello standard di qualità previsto dalla Carta Servizi B - Gestione di una banca dati condivisa C - Mantenimento dello standard di qualità previsto dalla Carta dei servizi		Tempi program. Tempi ripianif. Tempi realizzati			FASE A		FASE B - FASE C								

INDICATORI DI PERFORMANCE

EFFICIENZA TECNICO-OPERATIVA		TARGET:	% ponder.	REPORT:	% ponder.	
Corrisponde al rapporto tra risorse consumate (umane, finanziarie, "tempo") e risultati ottenuti; si ottiene se non si effettuano sprechi, consumando solo le risorse strettamente necessarie.						
Obiettivo 2	aumento produttività (n° servizi gestiti da SpazioPiù/n° personale assegnato)	> al 2008	20%			
EFFICACIA						
Corrisponde al rapporto tra risultato ottenuto e obiettivo prefissato; si ottiene rispettando sia la tempistica sia le modalità di realizzazione delle fasi prefissate.						
Obiettivo 1	Verifica e aggiornamento di tutta la modulistica inserita sul sito web (n° 140 modelli)	>=130	15%			
Obiettivo 2	Attivazione dei nuovi servizi previsti allo sportello (n° 5)	>=4	25%			
Obiettivo 3	Incremento utenti registrati via web rispetto agli abitanti al 31.12 (al 31.12.2008 pari al 1,8%)	> 1%	15%			
Obiettivo 4	Rispetto del GANTT: giorni di ritardo max per realizzazione fase A	< 10	5%			
ECONOMICITA'						
Capacità del servizio di massimizzare l'utilità delle risorse impiegate; dipende congiuntamente dalle singole performance dei componenti del servizio e dal rispetto delle condizioni di equilibrio prefissate all'inizio dell'anno e che consentono il funzionamento e il perdurare nel tempo dell'ente.						
Obiettivo 4	Contenimento n° indennizzi erogati di competenza del servizio	< 5	20%			
TOTALE						100%

RILEVAZIONI % DI RAGGIUNGIMENTO

1° RILEVAZIONE 31.08.2009

10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	% PROGRAMMATA
10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	% RILEVATA

RILEVAZIONE FINALE 31.12.2009

10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	% PROGRAMMATA
10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	% RILEVATA