



COMUNE DI NOCETO

**REFERTO
SUL CONTROLLO DI GESTIONE
2021**

Parte seconda

**MONITORAGGIO SPECIFICO
DEI CENTRI DI COSTO**

IL MONITORAGGIO ATTIVATO IN SINTESI

Elenco generale dei centri di responsabilità

Centri di responsabilità e relativi centri di costo	
C/Resp.	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA
C/Costo	5 TRASPORTI SCOLASTICI
	6 BIBLIOTECA
	7 MENSE SCOLASTICHE
	8 PUBBLICA ISTRUZIONE
	14 SERVIZIO RISORSE UMANE
	16 SERVIZIO URP
C/Resp.	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI
C/Costo	1 ASILO NIDO "COLLINA DEI CONIGLI"
	2 ASILO NIDO "BOSCO INCANTATO"
	3 ASSISTENZA DOMICILIARE
	4 CENTRO DIURNO "AMARCORD"
	9 SERVIZIO COMMERCIO
	12 SERVIZI ANAGRAFICI
C/Resp.	3 SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE- ING. EDOARDO SICILIA
C/Costo	10 SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE
C/Resp.	4 SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE- DOTT. RAVASINI
C/Costo	11 POLIZIA MUNICIPALE
C/Resp.	5 SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI
C/Costo	13 SERVIZIO TRIBUTI
	15 SERVIZIO ECONOMATO
C/Resp.	6 SERVIZI FINANZIARI-RAG. GIANLUCA ANCORATI
C/Costo	17 SERVIZIO BILANCIO

Sintesi generale del monitoraggio

Andamento generale degli indicatori (C/Responsabilità - C/Costo - Indicatori)		Momento della rilevazione	
		Iniziale	Finale
C/Resp.:	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA		
C/Costo.:	5 TRASPORTI SCOLASTICI		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)	20,96 %	17,78 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	20,74 %	17,56 %
	4 - Costo medio per utente (efficienza)	1.614,63	1.465,41
	5 - Ricavo medio per utente	338,47	260,54
	6 - Ricavo tariffario medio per utente	334,86	257,31
	7 - Costo medio per abitante	26,80	27,23
	8 - Abitanti per addetto	2.084,60	2.084,60
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	11,49 %	11,14 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	81,54 %	82,15 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	98,93 %	98,76 %
	12 - Utenti per addetto (efficienza)	34,60	38,73
C/Resp.:	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA		
C/Costo.:	6 BIBLIOTECA		
Indicatori:	1 - Costo dei servizi (efficienza)	24,19	17,31
	2 - Indice di apertura	0,51	0,77
	3 - Costo medio per abitante	2,03	2,03
	4 - Indice di prestito (efficacia)	0,08	0,12
	5 - Indice incremento dotazione libraria	2,13 %	2,13 %
	6 - Abitanti per addetto	131.330,00	65.665,00
C/Resp.:	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA		
C/Costo.:	7 MENSE SCOLASTICHE		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	92,21 %	85,96 %
	3 - Grado di copertura del costo con le tariffe (%)	89,21 %	83,54 %
	4 - Costo medio per utente (efficienza)	667,62	712,17
	5 - Ricavo medio per utente	615,59	612,16
	6 - Ricavo tariffario medio per utente	595,61	594,97
	7 - Costo medio per abitante	39,35	42,35
	8 - Abitanti per addetto	13.133,00	26.266,00
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	3,13 %	2,91 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	92,46 %	93,09 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	96,75 %	97,19 %
	12 - Utenti per addetto (efficienza)	774,00	1.562,00
C/Resp.:	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA		
C/Costo.:	8 PUBBLICA ISTRUZIONE		
Indicatori:	1 - Studenti per aula	0,046	0,046
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	17,29 %	18,12 %
	3 - Costo medio per studente (efficienza)	73,13	69,03
	4 - Ricavo medio per studente	12,65	12,51
	5 - Costo medio per abitante	7,03	6,71
	6 - Abitante per addetto	21.888,33	21.888,33
	7 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	30,98 %	23,80 %
	8 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	25,18 %	25,93 %
	9 - Utenti per addetto (efficienza)	2.103,33	2.126,67
	10 - Grado di copertura buoni libro rievute (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	11 - Grado di copertura progetti educativi presentati (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
C/Resp.:	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA		
C/Costo.:	14 SERVIZIO RISORSE UMANE		
Indicatori:	1 - Grado di copertura pratiche di pensione (%) efficacia	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	2,32 %	2,34 %
	3 - Costo medio per dipendente (%) efficienza economica	42.265,24	42.230,29

Andamento generale degli indicatori (C/Responsabilità - C/Costo - Indicatori)		Momento della rilevazione	
		Iniziale	Finale
C/Resp.:	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA		
C/Costo.:	14 SERVIZIO RISORSE UMANE		
Indicatori:	4 - Incidenza dei dipendenti laureati (%) efficacia qualitativa	25,00 %	25,00 %
	5 - Costo medio per abitante	6,98	6,92
	6 - Abitanti per addetto	5.051,15	6.912,11
	7 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	65,64 %	65,28 %
	8 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	27,28 %	27,31 %
	9 - Spesa di personale su spesa corrente (efficienza economica)	0,00 %	18,82 %
C/Resp.:	1 SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA		
C/Costo.:	16 SERVIZIO URP		
Indicatori:	1 - Grado di copertura pratiche presentate (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)	1,94 %	1,71 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	0,00 %	0,00 %
	4 - Costo medio per utente sito internet (efficienza)	0,02	0,02
	5 - Ore di apertura su ore lavorate (%- efficacia)	100,00 %	100,00 %
	6 - Grado di copertura reclami	100,00 %	100,00 %
	7 - Costo medio per abitante	3,77	4,28
	8 - Abitanti per addetto	10.944,17	9.380,71
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	73,02 %	74,66 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	18,18 %	16,00 %
C/Resp.:	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI		
C/Costo.:	1 ASILO NIDO "COLLINA DEI CONIGLI"		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)	39,00 %	40,90 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	30,38 %	32,05 %
	4 - Costo medio per utente (efficienza)	11.830,31	9.217,91
	5 - Ricavo medio per utente	4.613,47	3.770,44
	6 - Ricavo tariffario medio per utente	3.593,75	2.954,67
	7 - Costo medio per abitante	28,83	28,08
	8 - Abitanti per addetto	1.509,54	1.397,13
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	61,43 %	62,12 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	30,64 %	29,42 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	77,90 %	78,36 %
	12 - Utenti per addetto (efficienza)	3,68	4,26
C/Resp.:	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI		
C/Costo.:	2 ASILO NIDO "BOSCO INCANTATO"		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	36,24 %	36,13 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	28,16 %	27,69 %
	4 - Costo medio per utente (efficienza)	13.861,87	12.845,73
	5 - Ricavo medio per utente	5.022,97	4.641,59
	6 - Ricavo tariffario medio per utente	3.903,23	3.556,84
	7 - Costo medio per abitante	32,72	31,30
	8 - Abitanti per addetto	1.527,09	1.509,54
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	4,15 %	5,51 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	91,46 %	89,30 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	77,71 %	76,63 %
	12 - Utenti per addetto (efficienza)	3,60	3,68
C/Resp.:	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI		
C/Costo.:	3 ASSISTENZA DOMICILIARE		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)	2,44 %	5,95 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	0,00 %	0,00 %
	4 - Costo medio per utente (efficienza)	2.597,16	2.780,47
	5 - Ricavo medio per utente	63,25	165,47
	6 - Ricavo tariffario medio per utente	0,00	0,00

Andamento generale degli indicatori (C/Responsabilità - C/Costo - Indicatori)		Momento della rilevazione	
		Iniziale	Finale
C/Resp.:	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI		
C/Costo.:	3 ASSISTENZA DOMICILIARE		
Indicatori:	7 - Costo medio per abitante	8,70	9,10
	8 - Abitanti per addetto	1.903,33	1.903,33
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	25,73 %	25,48 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	70,01 %	66,91 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	0,00 %	0,00 %
	12 - Utenti per addetto (efficienza)	6,38	6,23
C/Resp.:	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI		
C/Costo.:	4 CENTRO DIURNO "AMARCORD"		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	1,64 %	2,29 %
	3 - Grado di copertura del costo con le tariffe (%)	0,00 %	0,00 %
	4 - Costo medio per utente (efficienza)	1.466,97	1.925,08
	5 - Ricavo medio per utente	23,99	43,99
	6 - Ricavo tariffario medio per utente	0,00	0,00
	7 - Costo medio per abitante	2,46	1,76
	8 - Abitanti per addetto	1.751,07	1.751,07
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	54,72 %	79,93 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	37,18 %	12,99 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	0,00 %	0,00 %
	12 - Utenti per addetto (efficienza)	2,93	1,60
	13 - Grado di utilizzo della struttura	1,10	0,60
	14 - Grado di utilizzo della struttura (in giorni)	0,77	0,68
C/Resp.:	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI		
C/Costo.:	9 SERVIZIO COMMERCIO		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	19,48 %	3,36 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	18,22 %	1,88 %
	4 - Costo medio per utente (efficienza)	200,10	200,20
	5 - Ricavo medio per utente	38,98	6,73
	6 - Ricavo tariffario medio per utente	36,46	3,76
	7 - Costo medio per abitante	5,85	4,97
	8 - Abitanti per addetto	6.566,50	9.380,71
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	63,08 %	66,33 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	26,67 %	26,23 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	93,54 %	55,91 %
	12 - Utenti per addetto (efficienza)	192,00	232,86
C/Resp.:	2 SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI		
C/Costo.:	12 SERVIZI ANAGRAFICI		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda cittadinanza (%)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)	2,34 %	8,63 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	0,00 %	6,27 %
	4 - Grado copertura domanda nuove residenze (%)	100,00 %	100,00 %
	5 - Certificati anagrafici per addetto (efficienza)	916,19	1.243,33
	6 - Certificati stato civile per addetto (efficienza)	386,36	1.092,50
	7 - Costo medio per abitante	13,22	13,07
	8 - Abitante per addetto	3.126,90	3.054,19
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	79,09 %	78,76 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	11,81 %	11,88 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali %	0,00 %	72,59 %
	12 - Grado di copertura certificati anagrafici	100,00 %	100,00 %
	13 - Grado di copertura certificati di stato civile	100,00 %	100,00 %

Andamento generale degli indicatori (C/Responsabilità - C/Costo - Indicatori)		Momento della rilevazione	
		Iniziale	Finale
C/Resp.:	3 SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE- ING. EDOARDO SICILIA		
C/Costo.:	10 SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE		
Indicatori:	1 - Grado di copertura della domanda % (efficacia)	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)	38,12 %	34,82 %
	3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)	26,79 %	67,61 %
	4 - Costo medio per abitante	76,41	68,60
	5 - Abitanti per addetto	725,58	733,69
	6 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	60,59 %	61,51 %
	7 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	32,39 %	31,04 %
	8 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	70,28 %	194,16 %
	9 - Gradi di realizzazione dei progetti (%) efficacia	100,00 %	75,00 %
	10 - Tempo rilascio passi carrai su tempo codificato (efficienza)	1,47	1,35
	11 - Tempo rilascio autorizzazioni pubblicità su tempo codificato (efficienza)	0,52	0,32
	12 - Grado di copertura pratiche SUAP	0,00 %	100,00 %
	13 - Tempi rilascio accesso agli atti SUAP- efficienza	0,00 %	40,00 %
C/Resp.:	4 SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE- DOTT. RAVASINI		
C/Costo.:	11 POLIZIA MUNICIPALE		
Indicatori:	1 - Grado di copertura del rilascio autorizzazione mobilità persone disabili (%) efficacia	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	57,82 %	32,38 %
	3 - Grado di copertura del costo con sanzioni (%)	51,99 %	28,45 %
	4 - Tempo di rilascio pratiche disabili su tempo codificato (efficienza)	0,10	0,10
	5 - Tempo rilascio atti incidenti su tempo codificato (efficienza)	0,10	0,10
	6 - Ore vigilanza su ore lavorate (efficacia)	0,46	0,48
	7 - Costo medio per abitante	36,62	32,90
	8 - Abitanti per addetto	1.459,22	1.459,22
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	72,39 %	77,16 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	8,73 %	8,96 %
	11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	0,36 %	0,71 %
	12 - Concessioni edilizie controllate su segnalazioni pervenute (efficacia)	200,00 %	100,00 %
C/Resp.:	5 SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI		
C/Costo.:	13 SERVIZIO TRIBUTI		
Indicatori:	1 - Grado di copertura dichiarazioni TARI (%) efficacia	100,00 %	100,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	4.012,40 %	3.892,01 %
	3 - Grado di copertura del costo con i tributi (%)	4.010,87 %	3.890,50 %
	4 - Costo medio per contribuenti (efficienza)	756,66	742,56
	5 - Recupero ICI-IMU (efficienza)	0,00	4.689,08
	6 - Grado di copertura evasione (efficacia)	0,00 %	18,20 %
	7 - Costo medio per abitante	16,30	16,50
	8 - Abitanti per addetto	7.725,29	4.864,07
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	38,77 %	39,58 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	49,38 %	48,81 %
	11 - Incidenza dei tributi sui ricavi totali (%)	99,96 %	99,96 %
	12 - Grado di copertura posizioni IMU	11,55 %	59,38 %
C/Resp.:	5 SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI		
C/Costo.:	15 SERVIZIO ECONOMATO		
Indicatori:	1 - Cancelleria anno 2018 su cancelleria anno 2012 (efficienza)	39,85 %	40,00 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	4,07 %	4,09 %
	3 - Grado di copertura del costo con le tariffe (%)	0,00 %	0,00 %
	4 - Spesa per carta in risme 2018 su spesa carta in risme 2012 (efficienza)	17,43 %	17,43 %
	5 - Ore di apertura su ore lavorate (efficacia) (%)	83,33 %	16,67 %
	6 - Contratti on line su totale contratti	68,25 %	75,00 %
	7 - Costo medio per abitante	2,30	2,29
	8 - Abitanti per addetto	13.133,00	21.888,33
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	59,80 %	59,20 %

Andamento generale degli indicatori (C/Responsabilità - C/Costo - Indicatori)		Momento della rilevazione	
		Iniziale	Finale
C/Resp.:	5 SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI		
C/Costo.:	15 SERVIZIO ECONOMATO		
Indicatori:	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	32,51 %	32,33 %
C/Resp.:	6 SERVIZI FINANZIARI-RAG. GIANLUCA ANCORATI		
C/Costo.:	17 SERVIZIO BILANCIO		
Indicatori:	1 - Velocità di pagamento spese correnti (%) efficienza	81,15 %	77,23 %
	2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)	2,75 %	2,88 %
	3 - Capacità di programmazione spese correnti (%)	89,22 %	94,25 %
	4 - Capacità di programmazione entrate extratributarie (%)	73,25 %	88,85 %
	5 - Rimborso anticipazione di tesoreria - efficienza	0,08	0,00
	6 - Velocità riscossione entrate correnti (%) efficienza	80,94 %	68,81 %
	7 - Costo medio per abitante	9,42	9,01
	8 - Abitanti per addetto	6.253,81	5.253,20
	9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)	80,06 %	79,23 %
	10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	13,50 %	14,11 %

I CENTRO DI COSTO
OGGETTO DI MONITORAGGIO

Monitoraggio del centro di costo

Centro di costo: **5 - TRASPORTI SCOLASTICI**

Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA**

Budget complessivo

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Contributo regionale	0,00	Personale	39.825,32
Tariffe	73.000,00	Esclusivamente adibito	29.280,71
FPV Per spese correnti	786,71	Parzialmente adibito	10.544,61
		Vestituario	500,00
		Beni di consumo (carburante)	10.000,00
		Prestazione di servizi	305.718,28
		Manutenzioni	0,00
		Appalti e servizi	262.000,00
		Interventi sanificazione	43.718,28
		Interessi passivi	2.275,74
		Ammortamenti	0,00
		Acquisto scuolabus	0,00
		Fondo crediti dubbia esigibilità	2.374,70
		Assicurazioni e bolli	9.365,00
Totale	73.786,71	Totale	370.059,04

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
360	Contributo regionale		0,00	0,00	0,00	0,00 %
630	Tariffe		73.000,00	73.000,00	62.784,00	86,01 %
-	FPV Per spese correnti		786,71	786,71	786,71	100,00 %
Totale			73.786,71	73.786,71	63.570,71	86,15 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
1270	Personale		40.460,61	39.825,32	39.825,32	100,00 %
6	Esclusivamente adibito		29.916,00	29.280,71	29.280,71	100,00 %
7	Parzialmente adibito		10.544,61	10.544,61	10.544,61	100,00 %
1274	Vestituario		500,00	500,00	0,00	0,00 %
1349	Beni di consumo (carburante)		10.000,00	10.000,00	10.000,00	100,00 %
1353	Prestazione di servizi		287.000,00	305.718,28	293.718,28	96,07 %
10	Manutenzioni		8.000,00	0,00	0,00	0,00 %
15	Appalti e servizi		279.000,00	262.000,00	250.000,00	95,42 %
16	Interventi sanificazione		0,00	43.718,28	43.718,28	100,00 %
1390	Interessi passivi		2.275,74	2.275,74	2.275,74	100,00 %
3629	Ammortamenti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
4264	Acquisto scuolabus		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Fondo crediti dubbia esigibilità		2.374,70	2.374,70	2.374,70	100,00 %
-	Assicurazioni e bolli		9.379,00	9.365,00	9.365,00	100,00 %
Totale			351.990,05	370.059,04	357.559,04	96,62 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Domande presentate	Numero	218	244
Domande soddisfatte	Numero	218	244
Utenti	Numero	218	244
Addetti al servizio	Numero	6,3	6,3

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con entrate (%)	20,96 %	17,78 %	-3,18 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	20,74 %	17,56 %	-3,18 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	1.614,63	1.465,41	-149,22
5. Ricavo medio per utente	338,47	260,54	-77,93
6. Ricavo tariffario medio per utente	334,86	257,31	-77,55
7. Costo medio per abitante	26,80	27,23	0,43
8. Abitanti per addetto	2.084,60	2.084,60	0,00
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	11,49 %	11,14 %	-0,35 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	81,54 %	82,15 %	0,61 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	98,93 %	98,76 %	-0,17 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	34,60	38,73	4,13

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **5 - TRASPORTI SCOLASTICI**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			39.825,32		
Totale uscite	* 100 =		357.559,04	* 100 =	11,14 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi			293.718,28		
Totale uscite	* 100 =		357.559,04	* 100 =	82,15 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)					
Tariffe			62.784,00		
Totale entrate	* 100 =		63.570,71	* 100 =	98,76 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)					
Domande soddisfatte			244		
Domande presentate	* 100 =		244	* 100 =	100,00 %
12 - Utenti per addetto (efficienza)					
Utenti			244		
Addetti al servizio	=		6,3	=	38,73

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)					
Totale entrate			63.570,71		
Totale uscite	* 100 =		357.559,04	* 100 =	17,78 %
3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)					
Tariffe			62.784,00		
Totale uscite	* 100 =		357.559,04	* 100 =	17,56 %
4 - Costo medio per utente (efficienza)					
Totale uscite			357.559,04		
Utenti	=		244	=	1.465,41
5 - Ricavo medio per utente					
Totale entrate			63.570,71		
Utenti	=		244	=	260,54

I

6 - Ricavo tariffario medio per utente			
Tariffe	=	62.784,00	=
Utenti		244	257,31

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante			
Totale uscite	=	357.559,04	=
Abitanti		13.133	27,23

8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	=
Addetti al servizio		6,3	2.084,60

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **5 - TRASPORTI SCOLASTICI**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021 e nella tabella di seguito, sono stati riportati gli indicatori relativi al servizio dei quali si è fatta un'analisi temporale relativa agli ultimi sei anni. Dall'analisi degli indicatori di prestazione emerge un servizio **efficace** (indicatore n. 1 - non vi sono richieste di servizio insoddisfatte) e dai questionari "customer satisfaction" distribuiti emerge un livello qualitativo percepito **medio alto**, anche se i questionari restituiti che esprimono la percezione del livello qualitativo sono un numero esiguo rispetto agli utenti che usufruiscono del servizio.

Relativamente all'**efficienza** il servizio peggiora all'indicatore n. 4 - Costo medio per utente rispetto al 2020 (anno caratterizzato dalla sospensione del servizio a seguito della pandemia) ma migliora rispetto al 2019 e all'indicatore n. 12- Utenti per addetto.

Analizzando gli indici di **economicità** osserviamo un peggioramento degli indicatori n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate, n. 3 - Grado di copertura del costo con le tariffe ed un miglioramento degli indicatori n. 5 - Ricavo medio per utente e n. 6 - Ricavo tariffario medio per utente.

Lo scorso anno è stato un anno in cui il servizio ha risentito dell'onda lunga della pandemia restando sospeso dal 15/3 al 6/4 con un numero di bambini iscritti al servizio minore rispetto ai valori 2019 con evidenti ripercussioni negative sugli indicatori del servizio. Per quanto riguarda gli indicatori finanziari migliorano il n. 9- Incidenza del personale sul costo totale il n. 11- Incidenza delle tariffe sui ricavi totali e peggiora il ndicatore n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale.

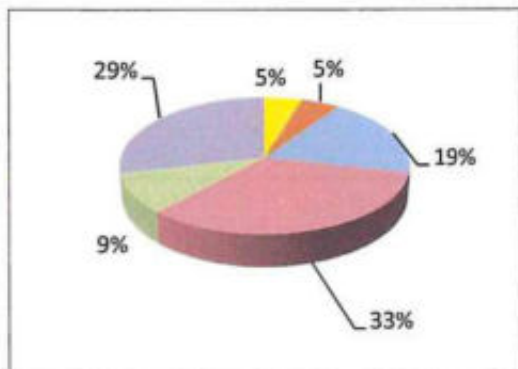
Andamenti negativo rilevano agli indicatori generici (l'indicatore n 7 Costo medio per abitante e n. 8 - Abitanti per addetto)

Per il servizio, credo sia opportuno valutare di realizzare economie di scala al fine della riduzione dei costi del servizio o in alternativa rivedere un incremento tariffario.

QUESTIONARIO QUALITATIVO TRASPORTI

Qualità degli automezzi (scuolabus)

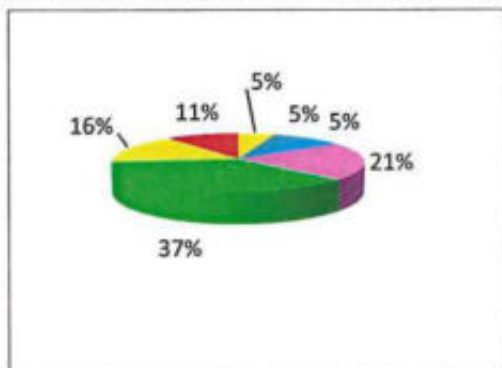
Come valuta la qualità degli automezzi utilizzati da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1					1	4	7	2	6

Pulizia interna

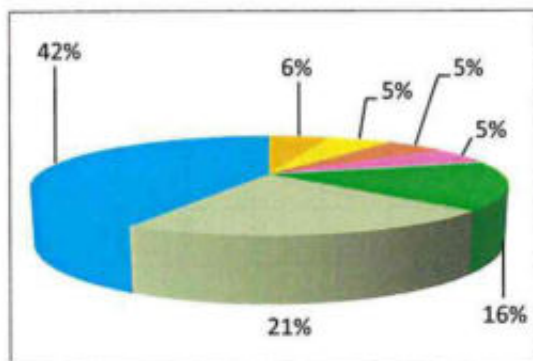
Come valuta la pulizia all'interno dei mezzi frequentati da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1				1	1	4	7	3	2

Puntualità degli orari

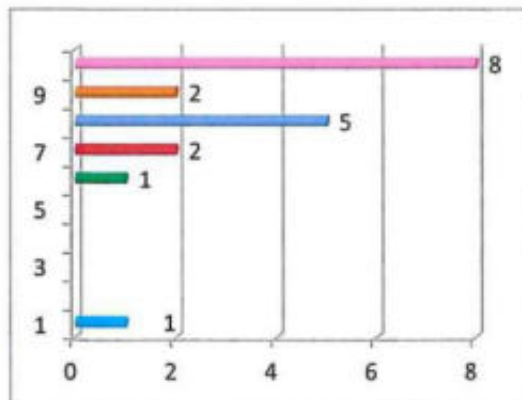
Che giudizio darebbe al rispetto degli orari del servizio:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1				1	1	3	4	8

Disponibilità e cortesia degli autisti di scuolabus:

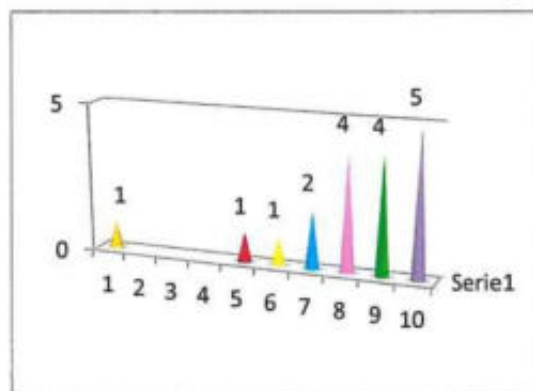
Come valuta tale aspetto relativamente al servizio frequentato da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1					1	2	5	2	8

Front office

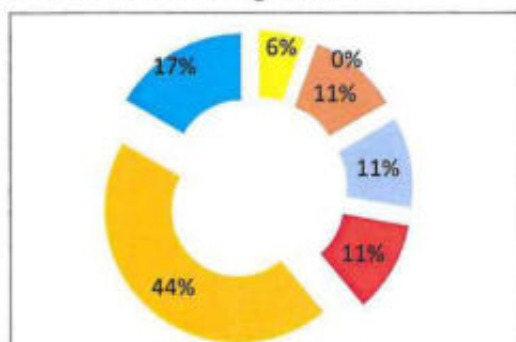
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici amministrativi del Comune di Noceto con riferimento al servizio (cortesia, professionalità ecc....)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1				1	1	2	4	4	5

Valutazione complessiva

Che giudizio attribuisce, complessivamente, al servizio usufruito da suo figlio/a?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1				0	2	2	2	8	3

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente al centro di costo trasporti scolastici anno 2021 occorre rilevare quanto segue: i questionari qualitativi restituiti sono 24 su un totale di 244 utenti al 31/12/2021. Nel complesso possiamo evidenziare una percezione del livello qualitativo medio alta. Le

osservazioni evidenziate dai genitori sono le seguenti: -Soddisfazione della puntualità, cortesia, professionalità degli autisti (2); Alcune insegnanti lamentano che gli alunni arrivano in ritardo a scuola (1); Trasporto troppo caro senza la possibilità di pagare solo andata o solo ritorno; con 2 fratelli 80 € sono troppi (1); Orario della materna invalidante per persone che lavorano (1); La fermata non può essere in una strada senza marciapiede dove le macchine vanno a velocità sostenuta (1)

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste

INDICATORI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	24,11%	25,27%	20,69%	14,41%	18,39%	17,78%
3. Grado copertura del costo con tariffe	23,88%	25,00%	20,43%	14,24%	17,97%	17,56%
4. Costo medio per utente (efficienza)	1.222,86	1.234,70	1.678,67	1.879,41	1.066,82	1.465,41
5. Ricavo medio per utente	294,88	311,99	347,35	270,87	196,22	260,54
6. Ricavo tariffario medio per utente	292,02	297,07	342,93	267,60	191,71	257,31
7. Costo medio per abitante	22,72	21,86	25,50	38,66	17,68	27,23
8. Abitanti per addetto	2.083,71	2.095,48	2.068,57	2.101,45	2.088,57	2.084,60
9. Incidenza del personale sul costo totale	13,30%	13,61%	11,34%	7,48%	14,16%	11,14%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	79,99%	79,07%	83,04%	56,37%	76,54%	82,15%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	99,03%	98,94%	98,73%	98,79%	97,70%	98,76%
12. Utenti per addetto (efficienza)	38,71	38,55	31,43	43,23	34,60	34,73

Monitoraggio del centro di costo

Centro di costo: 6 - BIBLIOTECA

Centro di responsabilità: 1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA

Budget complessivo

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Altre entrate	0,00	Personale	7.260,00
Tariffe	0,00	Parzialmente adibito	7.260,00
FPV Per spese correnti	130,00	Servizio intersistemico	800,00
		Beni di consumo	500,00
		Prestazione di servizi	10.500,00
		Utenze	9.000,00
		Pulizie	1.500,00
		Utilizzo beni di terzi	0,00
		Interessi passivi	0,00
		Imposte e tasse	617,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	0,00
		Convenzione Auser	6.650,00
		Assicurazioni e bolli	307,69
Totale	130,00	Totale	26.634,69

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
6666666	Altre entrate		0,00	0,00	0,00	0,00 %
9999999	Tariffe		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	FPV Per spese correnti		130,00	130,00	130,00	100,00 %
Totale			130,00	130,00	130,00	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
1650	Personale		7.260,00	7.260,00	7.260,00	100,00 %
1	Parzialmente adibito		7.260,00	7.260,00	7.260,00	100,00 %
1678	Servizio intersistemico		800,00	800,00	800,00	100,00 %
1679	Beni di consumo		500,00	500,00	500,00	100,00 %
1680	Prestazione di servizi		10.500,00	10.500,00	10.500,00	100,00 %
1	Utenze		9.000,00	9.000,00	9.000,00	100,00 %
2	Pulizie		1.500,00	1.500,00	1.500,00	100,00 %
3634	Utilizzo beni di terzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3636	Interessi passivi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3637	Imposte e tasse		617,00	617,00	617,00	100,00 %
3638	Oneri straordinari		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3639	Ammortamenti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Convenzione Auser		6.650,00	6.650,00	6.650,00	100,00 %
-	Assicurazioni e bolli		307,69	307,69	307,69	100,00 %
Totale			26.634,69	26.634,69	26.634,69	100,00 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Addetti al servizio	Numero	0,1	0,2
Giorni di apertura	Numero	185	280
Prestiti	Numero	1.101	1.539
Giorni dell'anno	Numero	365	365
Acquisti e donazione libri	Numero	280	280

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Costo dei servizi (efficienza)	24,19	17,31	-6,88
2. Indice di apertura	0,51	0,77	0,26
3. Costo medio per abitante	2,03	2,03	0,00
4. Indice di prestito (efficacia)	0,08	0,12	0,04
5. Indice incremento dotazione libraria	2,13 %	2,13 %	0,00 %
6. Abitanti per addetto	131.330,00	65.665,00	-65.665,00

Indicatori del centro di costo - rilevazione finale

Centro di costo: **6 - BIBLIOTECA**

Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA**

INDICATORI DI PRESTAZIONE

2 - Indice di apertura				
Giorni di apertura	=	280	=	0,77
Giorni dell'anno		365		

4 - Indice di prestito (efficacia)				
Prestiti	=	1.539	=	0,12
Abitanti		13.133		

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

1 - Costo dei servizi (efficienza)				
Totale uscite	=	26.634,69	=	17,31
Prestiti		1.539		

INDICATORI GENERICI

3 - Costo medio per abitante				
Totale uscite	=	26.634,69	=	2,03
Abitanti		13.133		

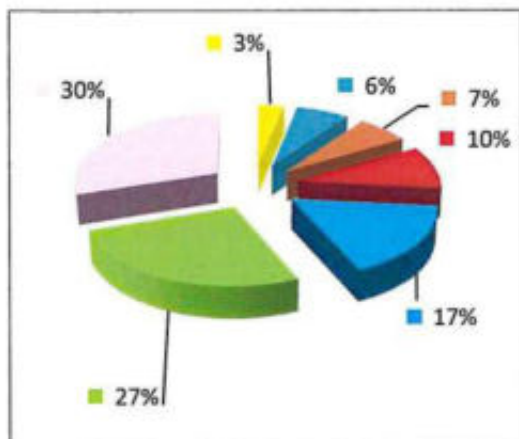
5 - Indice incremento dotazione libraria				
Acquisti e donazione libri	* 100 =	280	* 100 =	2,13 %
Abitanti		13.133		

6 - Abitanti per addetto				
Abitanti	=	13.133	=	65.665,00
Addetti al servizio		0,2		

QUESTIONARIO QUALITATIVO BIBLIOTECA "DON MILANI"

1. Qualità della struttura (ubicazione, condizioni del fabbricato, barriere architettoniche, ecc..)

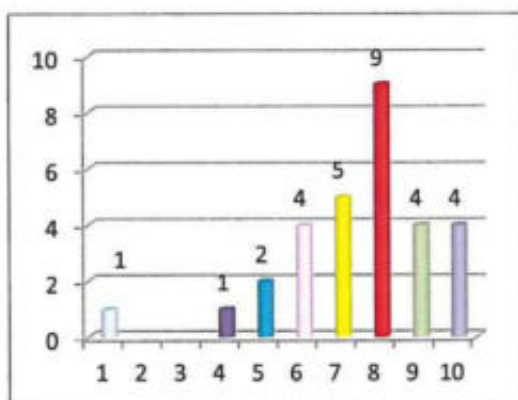
Come valuta la qualità della struttura frequentata da lei frequentata?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1				2	2	3	5	8	9

2. Qualità degli arredi (scaffali, seggioloni, ecc.):

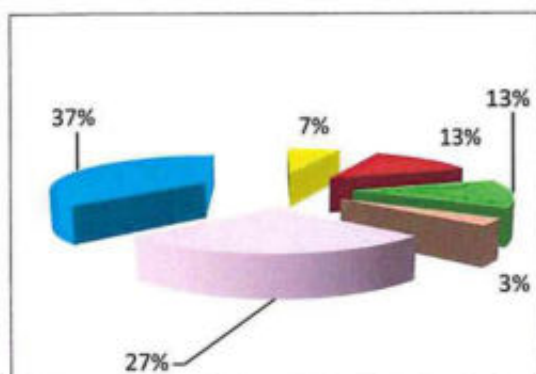
Come valuta la qualità degli arredi nella struttura frequentata da lei frequentata?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1			1	2	4	5	9	4	4

3. Condizioni igieniche

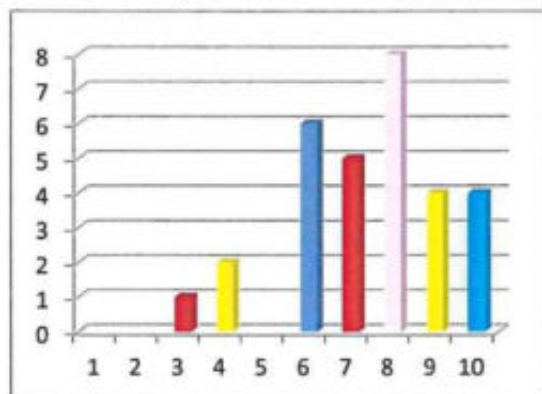
Come giudica le condizioni igieniche della struttura da lei frequentata?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				2	4	4	1	8	11

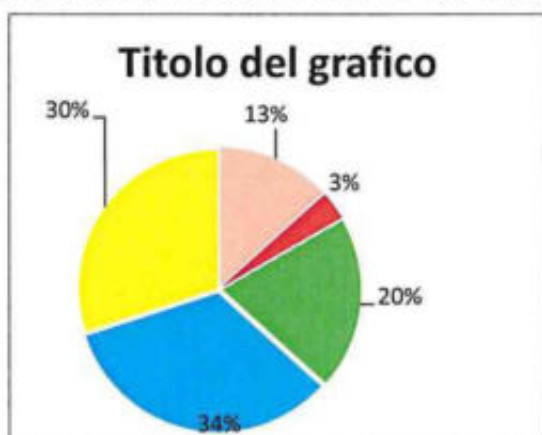
4. Patrimonio bibliografico

Come valuta il patrimonio bibliografico della biblioteca?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1	2		6	5	8	4	4

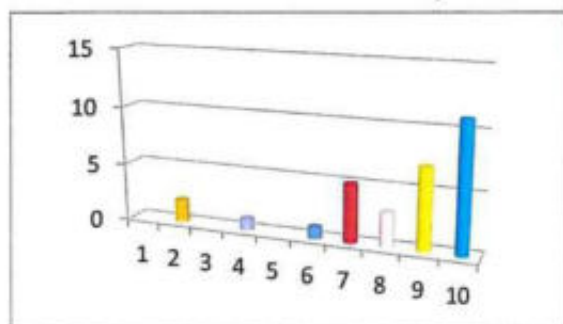
5. Servizio interbibliotecario. Come valuta il servizio interbibliotecario?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					4	1	6	10	9

6. Orario di apertura

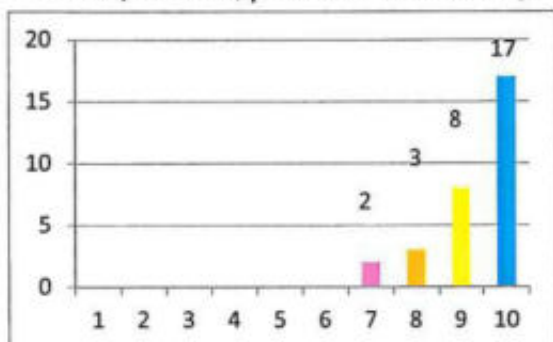
Come valuta l'attuale orario di apertura della struttura?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	2		1		1	5	3	7	11

8. Front office

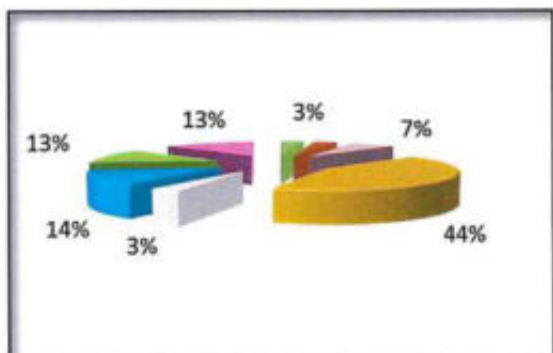
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici amministrativi del Comune di Noceto con riferimento al servizio (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						2	3	8	17

8. Attività culturali

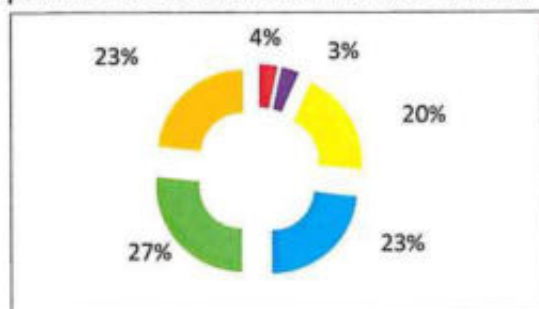
Come giudica le attività culturali realizzate in biblioteca?
(presentazione libri, corsi d'inglese, ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1		2		13	1	4	4	4

9. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1				1	6	7	8	7

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente al centro di costo biblioteca Don Milani anno 2021 occorre evidenziare quanto segue:

I questionari qualitativi compilati sono 30. Nel complesso possiamo evidenziare una percezione del livello qualitativo del servizio medio-alto.

Le osservazioni segnalate sono le seguenti: - Maggior libri nuovi in particolare di inglese, e reparto bambini, aggiornare il catalogo (2); Allargare gli orari di apertura, orario ideale 8-13 e 14-19.30 (2); Creare una zona a parte per lo studio (3); Spostare orario pulizie (1); Organizzare laboratori per bambini (1); Inserimento di distributore automatico (1); Non fare lavori quando la struttura è aperta (1); Fare pubblicità della possibilità di avere un prestito da tutta Italia tramite il prestito interbibliotecario (1)

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **6 - BIBLIOTECA**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****VALUTAZIONE ECONOMICA-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO BIBLIOTECA "DON MILANI"**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario, dal quale emerge un livello qualitativo percepito **medio-alto** (vedi questionario qualitativo). Analizzando la tabella degli indicatori dell'ultimo quinquennio, emerge un servizio che presenta un miglioramento in termini di **efficacia** (indicatore n. 4- Indice di prestito), che rimane costante all'indicatore n. 5- Incremento della dotazione libraria e che migliora all'indicatore n. 2 - Indice di apertura e in termini di **efficienza** all'indicatore n. 1- Costo dei servizi.

Per contro peggiorano gli indicatori n. 3- Costo medio per abitante, e n. 6- Abitante per addetto

Si suggerisce di stanziare un budget di almeno € 1.000,00 per acquisto di libri e rinnovare quindi l'attuale dotazione libraria.

INDICATORI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Costo dei servizi (efficienza)	7,01	9,95	9,25	9,67	15,63	17,31
2. Indice di apertura	0,78	0,82	0,81	0,82	0,51	0,77
3. Costo medio per abitante	1,84	2,28	2,05	2,21	1,31	2,03
4. Indice di prestito (efficacia)	0,26	0,23	0,22	0,23	0,08	0,12
5. Indice incremento dotazione libraria	3,19%	5,15%	2,02%	4,87%	2,13%	2,13%
6. Abitanti per addetto	43.063,33	43.306,67	43.440,00	65.145,00	131.580,00	65.665,00

Monitoraggio del centro di costo

Centro di costo: **7 - MENSE SCOLASTICHE**

Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA**

Budget complessivo

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Contributo per mense scolastiche	15.000,00	Beni di consumo	800,00
Rette materna	215.000,00	Prestazione di servizi	517.793,47
Rette elementare	246.000,00	Appalti e servizi	490.000,00
Rette media	0,00	Utenze	9.866,64
FPV Per spese correnti	470,00	Pulizie	0,00
		Manutenzioni	17.926,83
		Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	0,00
		Interessi passivi	13.319,21
		Imposte e tasse	0,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	270,67
		Personale	16.178,66
		Parzialmente adibito	16.178,66
		Fondo crediti dubbia esigibilità	7.863,21
		Assicurazioni e bolli	783,14
Totale	476.470,00	Totale	557.008,36

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
311		Contributo per mense scolastiche	15.000,00	15.000,00	12.961,63	86,41 %
641		Rette materna	215.000,00	215.000,00	173.841,68	80,86 %
642		Rette elementare	246.000,00	246.000,00	290.826,45	118,22 %
645		Rette media	0,00	0,00	0,00	0,00 %
-		FPV Per spese correnti	470,00	470,00	470,00	100,00 %
Totale			476.470,00	476.470,00	478.099,76	100,34 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
1280		Beni di consumo	800,00	800,00	0,00	0,00 %
1281		Prestazione di servizi	477.793,47	517.793,47	517.793,47	100,00 %
	1	Appalti e servizi	450.000,00	490.000,00	490.000,00	100,00 %
	2	Utenze	9.866,64	9.866,64	9.866,64	100,00 %
	3	Pulizie	0,00	0,00	0,00	0,00 %
	4	Manutenzioni	17.926,83	17.926,83	17.926,83	100,00 %
3643		Utilizzo beni di terzi	0,00	0,00	0,00	0,00 %
3644		Trasferimenti	0,00	0,00	0,00	0,00 %
3645		Interessi passivi	13.319,21	13.319,21	13.319,21	100,00 %
3646		Imposte e tasse	0,00	0,00	0,00	0,00 %
3647		Oneri straordinari	0,00	0,00	0,00	0,00 %
3648		Ammortamenti	0,00	270,67	270,67	100,00 %
6666666		Personale	16.178,66	16.178,66	16.178,66	100,00 %
	1	Parzialmente adibito	16.178,66	16.178,66	16.178,66	100,00 %
-		Fondo crediti dubbia esigibilità	7.863,21	7.863,21	7.863,21	100,00 %
-		Assicurazioni e bolli	783,14	783,14	783,14	100,00 %
Totale			516.737,69	557.008,36	556.208,36	99,86 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Domande soddisfatte	Numero	774	781
Domande presentate	Numero	774	781
numero pasti	Numero	55.054	79.419
Utenti	Numero	774	781
Addetti al servizio	Numero	1,0	0,5

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	92,21 %	85,96 %	-6,25 %
3. Grado di copertura del costo con le tariffe (%)	89,21 %	83,54 %	-5,67 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	667,62	712,17	44,55
5. Ricavo medio per utente	615,59	612,16	-3,43
6. Ricavo tariffario medio per utente	595,61	594,97	-0,64
7. Costo medio per abitante	39,35	42,35	3,00
8. Abitanti per addetto	13.133,00	26.266,00	13.133,00
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	3,13 %	2,91 %	-0,22 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	92,46 %	93,09 %	0,63 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	96,75 %	97,19 %	0,44 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	774,00	1.562,00	788,00

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **7 - MENSE SCOLASTICHE**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			16.178,66		
Totale uscite	* 100 =		556.208,36	* 100 =	2,91 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi			517.793,47		
Totale uscite	* 100 =		556.208,36	* 100 =	93,09 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)					
Tariffe			464.668,13		
Totale entrate	* 100 =		478.099,76	* 100 =	97,19 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)					
Domande soddisfatte			781		
Domande presentate	* 100 =		781	* 100 =	100,00 %
12 - Utenti per addetto (efficienza)					
Utenti			781		
Addetti al servizio	=		0,5	=	1.562,00

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)					
Totale entrate			478.099,76		
Totale uscite	* 100 =		556.208,36	* 100 =	85,96 %
3 - Grado di copertura del costo con le tariffe (%)					
tariffe			464.668,13		
Totale uscite	* 100 =		556.208,36	* 100 =	83,54 %
4 - Costo medio per utente (efficienza)					
Totale uscite			556.208,36		
Utenti	=		781	=	712,17
5 - Ricavo medio per utente					
Totale entrate			478.099,76		
Utenti	=		781	=	612,16

6 - Ricavo tariffario medio per utente			
Tariffe	=	464.668,13	
Utenti		781	= 594,97

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante			
Totale uscite	=	556.208,36	
Abitanti		13.133	= 42,35

8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		0,5	= 26.266,00

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **7 - MENSE SCOLASTICHE**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO "MENSE SCOLASTICHE"**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio (report questionario qualitativo).

Dall'analisi degli indicatori di prestazione emerge un servizio con un buon livello di **efficacia**: (l'indicatore n. 1 - non vi sono domande insoddisfatte rimane al 100%) e dai questionari "customer satisfaction" distribuiti alle elementari emerge complessivamente un livello qualitativo percepito **medio**: il livello qualitativo del primo e del secondo piatto risultano percepiti rispettivamente come buoni e sufficienti (in frequenza assoluta) mentre il contorno risulta insufficiente (la frequenza assoluta si attesta a 5); inoltre dall'analisi dei questionari le criticità maggiori sono relative ad una scarsa **qualità e quantità** del cibo (vedi report analisi qualitativa).

Credo sia **necessario** predisporre un tavolo di confronto ed un "comitato mensa" (già suggerito gli anni precedenti) al fine di cercare di eliminare le criticità emerse e persistenti, valutando sia una variazione del menù che instaurando un rapporto di maggiore collaborazione con la ditta appaltatrice. Occorre tuttavia evidenziare che a seguito dell'informatizzazione dei questionari quelli restituiti sono stati 90 su 781, evidenziando un grado di partecipazione all'indagine molto basso.

Dall'analisi degli indicatori della tabella allegata dell'ultimo quinquennio relativa al servizio oggetto di monitoraggio, emerge un servizio che presenta un miglioramento in termini di **economicità** (n. 2- Grado di copertura del costo con le entrate, n. 3 - Grado di copertura del costo con le tariffe, n. 5- Ricavo medio per utente, n. 6- Ricavo tariffario medio per utente); da evidenziare che nell'analisi comparata degli indicatori il n. 3 - Grado di copertura del costo con le tariffe risulta essere tra i più alti.

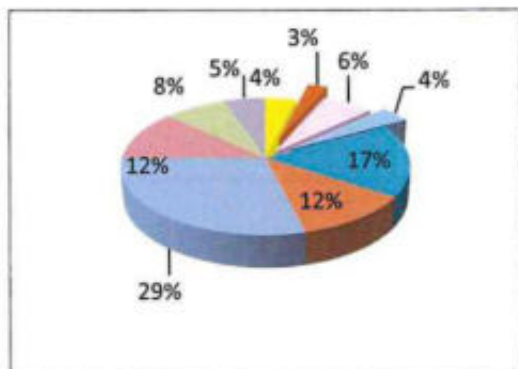
Dal punto di vista dell'**efficienza** si riscontra un andamento negativo dell'indicatore n. 4 - Costo medio per utente rispetto all'anno 2020 (anno di chiusura per vario tempo del servizio) ma che si attesta ad un valore migliore rispetto all'anno 2019 e un miglioramento dell'indicatore n. 12 - Utenti per addetti al servizio.

Per quanto riguarda gli **indicatori finanziari** si assiste ad un miglioramento degli indicatori n. 9- Incidenza del personale sul costo totale e n. 11- Incidenza delle tariffe sui ricavi totali e ad un peggioramento dell'indicatore n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale.

Occorre considerare che lo scorso anno il servizio ha risentito dell'onda lunga della pandemia: infatti è rimasto chiuso dal 15 marzo al 6 aprile con evidenti ripercussioni negative sugli indicatori.

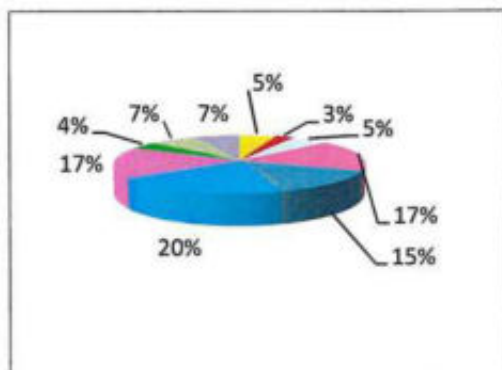
QUESTIONARIO QUALITATIVO MENSA SCOLASTICA

1. Primo piatto - Come valuta la qualità del primo piatto?



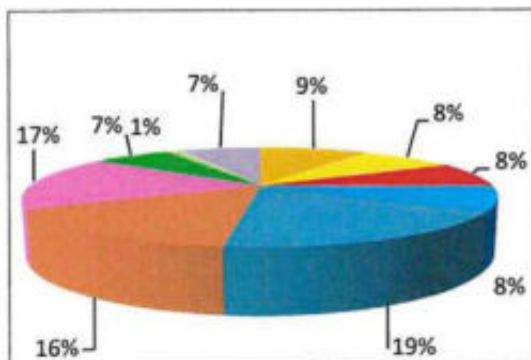
VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	2	5	3	13	9	22	9	6	4

2. Secondo piatto - Come valuta la qualità del secondo piatto?



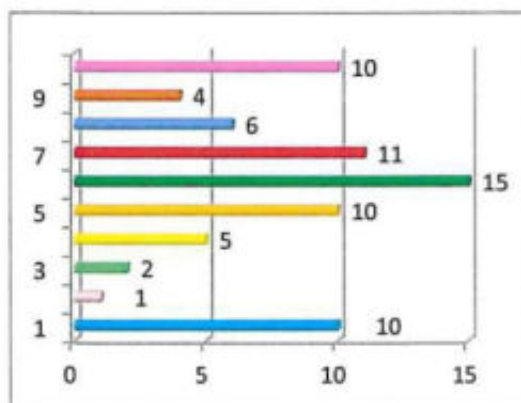
VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	2	4	13	11	15	13	3	5	5

3. Contorno - Come valuta la qualità del contorno?



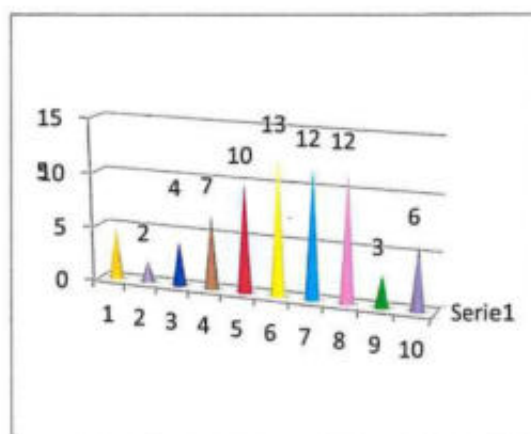
VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	6	6	6	14	12	13	5	1	5

4. Bevande - Come valuta la quantità delle bevande servite?



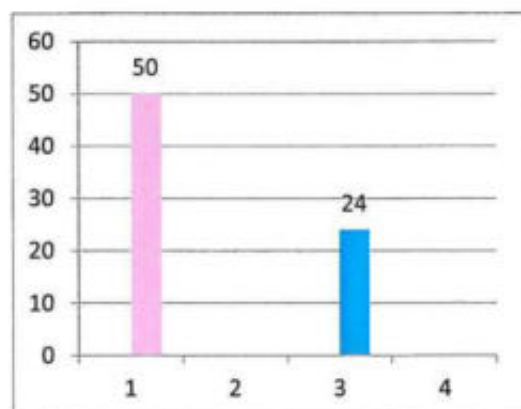
VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	1	2	5	10	15	11	6	4	10

5. Quantità - Come valuta la quantità di cibo somministrata?



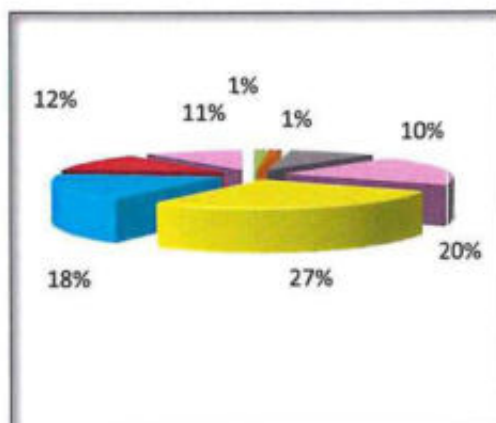
VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	2	4	7	10	13	12	12	3	6

6. Somministrazione - Il cibo viene servito abbastanza caldo?



SI	NO
50	24

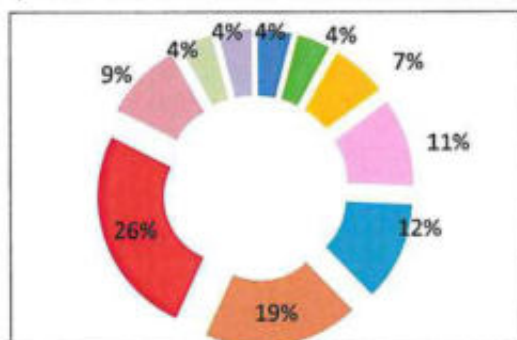
7. Front office- Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici amministrativi del Comune di Noceto con riferimento al servizio (cortesia, professionalità ecc....)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1			7	15	20	13	9	8

8. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	3	5	8	9	14	19	7	3	3

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente al centro di costo mensa scolastica anno 2021 occorre evidenziare quanto segue:

I questionari qualitativi restituiti sono 90 su un totale di 781 alunni frequentanti le elementari al 31/12/2021;

Occorre considerare quanto segue: - il livello di gradimento del 1° piatto risulta buono per la maggior parte degli utenti mentre il secondo si attesta su un gradimento sufficiente; il contorno risulta insufficiente per la maggior parte degli alunni.

Dall'analisi dei questionari sono emersi diversi elementi di criticità e lamentele come da sotto riportate.

Osservazioni economiche: - Retta troppo elevata rapportata alla qualità/quantità (3);

Osservazioni non economiche: - Necessità di fornire acqua in bottiglie e non quella del rubinetto in caraffa oppure servire quella derivante da depuratore a osmosi(4) - Scarsa qualità del cibo (in particolare pesce e pizza, pasta cruda, sugo non buono) (17); - Richiesta di maggiore varietà del cibo (di piatti più sfiziosi, più minestrine o passati, minestrone,, meno pasta integrale, sempre le stesse verdure di contorno condite poco e senza sale (6) ; - Scarsa quantità, porzioni scarse i bambini non possono chiedere il bis (9); - Necessità di servire il pasto più caldo (12); - Maggiore pulizia (1); - Giudizio non attendibile perchè ci si basa su un menù cartaceo e sul giudizio dei bambini(2); - Per i bambini con richiesta di menù alternativo per intolleranze somministrare piatti migliori perchè spesso sono insapori e immangiabili; inoltre occorre dire all'alunno che è un cibo per celiaci così il bambino è più tranquillo(1); Per le classi che rientrano martedì e giovedì non c'è mai la pizza (1); Inserire più legumi (1); Spesso viene chiesto ai bambini di mangiare in fretta per questo ci sono stati episodi di vomito (1); Inserire un menù più adatto ai bambini (2)

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste

INDICATORI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	76,57%	96,34%	105,66%	65,07%	85,96%
3. Grado copertura del costo con tariffe	74,12%	93,69%	103,10%	61,78%	83,54%
4. Costo medio per utente (efficienza)	919,49	695,07	736,18	529,64	712,17
5. Ricavo medio per utente	704,09	669,67	777,86	344,61	612,16
6. Ricavo tariffario medio per utente	681,52	651,23	758,98	327,23	594,97
7. Costo medio per abitante	42,89	37,55	39,04	31,16	42,35
8. Abitanti per addetto	25.934,00	18.617,14	26.058,00	26.316,00	26.266,00
9. Incidenza del personale sul costo totale	2,69%	4,29%	3,05%	3,92%	2,91%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	89,50%	90,81%	90,63%	92,62%	93,09%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	96,79%	97,25%	97,57%	94,96%	97,19%
12. Utenti per addetto (efficienza)	1.212,00	1005,71	1.382,00	1.548,00	1.562,00

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **8 - PUBBLICA ISTRUZIONE**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Contributo provinciale libri di testo scuole superiori	15.150,00	Utilizzo beni di terzi	0,00
Contributo a carico ASL per educatori	0,00	Oneri straordinari	0,00
Attivazione servizi educativi scolastici	0,00	Ammortamenti	333,62
Tariffe	0,00	Personale	28.595,00
FPV Per spese correnti	808,50	Parzialmente adibito	28.595,00
		Beni di consumo	666,83
		Prestazione di servizi	22.841,64
		Utenze	1.431,43
		Manutenzioni ordinarie	599,44
		Vario	20.175,65
		Pulizie	635,12
		Trasferimenti	40.650,00
		Interessi passivi	313,94
		Imposte e tasse	1.910,00
		Assicurazioni e bolli	913,30
Totale	15.958,50	Totale	96.224,33

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
529	Contributo provinciale libri di testo scuole superiori		15.150,00	15.150,00	15.150,00	100,00 %
544	Contributo a carico ASL per educatori		0,00	0,00	0,00	0,00 %
643	Attivazione servizi educativi scolastici		0,00	0,00	0,00	0,00 %
1000000	Tariffe		0,00	0,00	0,00	0,00 %
2						
-	FPV Per spese correnti		808,50	808,50	808,50	100,00 %
Totale			15.958,50	15.958,50	15.958,50	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
3652	Utilizzo beni di terzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3656	Oneri straordinari		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3657	Ammortamenti		0,00	333,62	333,62	100,00 %
4000	Personale		28.595,00	28.595,00	20.960,00	73,30 %
	1 Parzialmente adibito		28.595,00	28.595,00	20.960,00	73,30 %
4002	Beni di consumo		670,00	666,83	666,83	100,00 %
4003	Prestazione di servizi		23.240,00	22.841,64	22.841,64	100,00 %
	1 Utenze		1.500,00	1.431,43	1.431,43	100,00 %
	4 Manutenzioni ordinarie		600,00	599,44	599,44	100,00 %
	5 Vario		20.500,00	20.175,65	20.175,65	100,00 %
	6 Pulizie		640,00	635,12	635,12	100,00 %
4005	Trasferimenti		36.650,00	40.650,00	40.650,00	100,00 %
4006	Interessi passivi		313,94	313,94	313,94	100,00 %
4007	Imposte e tasse		1.910,00	1.910,00	1.402,00	73,40 %
-	Assicurazioni e bolli		913,30	913,30	913,30	100,00 %
Totale			92.292,24	96.224,33	88.081,33	91,54 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Studenti frequentanti	Numero	1.262	1.276
Aule	Numero	58	59
Istanze buoni libro accolte	Numero	669	805
Istanze buoni libro ricevute	Numero	669	805
Addetti al servizio	Numero	0,6	0,6
Progetti educativi approvati	Numero	14	20
Progetti educativi presentati	Numero	14	20

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Studenti per aula	0,046	0,046	0,000
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	17,29 %	18,12 %	0,83 %
3. Costo medio per studente (efficienza)	73,13	69,03	-4,10
4. Ricavo medio per studente	12,65	12,51	-0,14
5. Costo medio per abitante	7,03	6,71	-0,32
6. Abitante per addetto	21.888,33	21.888,33	0,00
7. Incidenza del personale sul costo totale (%)	30,98 %	23,80 %	-7,18 %
8. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	25,18 %	25,93 %	0,75 %
9. Utenti per addetto (efficienza)	2.103,33	2.126,67	23,34
10. Grado di copertura buoni libro ricevute (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
11. Grado di copertura progetti educativi presentati (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **8 - PUBBLICA ISTRUZIONE**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****INDICATORI FINANZIARI**

7 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			20.960,00		
Totale uscite	* 100 =		88.081,33	* 100 =	23,80 %
8 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi			22.841,64		
Totale uscite	* 100 =		88.081,33	* 100 =	25,93 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Studenti per aula					
Aule			59		
Studenti frequentanti	=		1.276	=	0,046
9 - Utenti per addetto (efficienza)					
Studenti frequentanti			1.276		
Addetti al servizio	=		0,6	=	2.126,67
10 - Grado di copertura buoni libro ricevute (%) (efficacia)					
Istanze buoni libro accolte			805		
Istanze buoni libro ricevute	* 100 =		805	* 100 =	100,00 %
11 - Grado di copertura progetti educativi presentati (%) (efficacia)					
Progetti educativi approvati			20		
Progetti educativi presentati	* 100 =		20	* 100 =	100,00 %

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)					
Totale entrate			15.958,50		
Totale uscite	* 100 =		88.081,33	* 100 =	18,12 %
3 - Costo medio per studente (efficienza)					
Totale uscite			88.081,33		
Studenti frequentanti	=		1.276	=	69,03
4 - Ricavo medio per studente					
Totale entrate			15.958,50		
Studenti frequentanti	=		1.276	=	12,51

I

INDICATORI GENERICI

5 - Costo medio per abitante			
Totale uscite	=	88.081,33	
Abitanti		13.133	= 6,71
6 - Abitante per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		0,6	= 21.888,33

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **8 - PUBBLICA ISTRUZIONE**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****VALUTAZIONE ECONOMICA CENTRO DI COSTO "PUBBLICA ISTRUZIONE"**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021: occorre evidenziare che sono stati modificati i criteri di imputazione di alcuni costi per cui gli indicatori temporali risentono di tali modifiche.

Dall'analisi degli indicatori comparati nella tabella che segue relativi al quinquennio emerge un servizio che resta costante in **efficacia** (n. 1- Studenti per aula, indicatore n. 10 - Grado di copertura dei buoni libro ricevute e 11- Grado di copertura progetti educativi presentati); in **efficienza** si assiste ad un peggioramento dell'indicatore n. 3- Costo medio per studente e ad un miglioramento dell'indicatore n. 9 - Utenti per addetti.

Dal punto di vista dell'**economicità** si assiste ad una flessione sia dell'indicatore n. 2 - grado di copertura del costo con le entrate e ad un lieve miglioramento dell'indicatore n.4- Ricavo medio per studente; per quanto riguarda gli **indicatori finanziari** il n. 7- Incidenza del personale sul costo totale presenta un miglioramento, mentre l'indicatore n. 8 - Incidenza dei servizi sul costo totale registrano un peggioramento.

Gli indicatori generici presentano entrambi un peggioramento (n. 5 - Costo medio per abitante e il n. 6 - Abitanti per addetto).

Occorre rilevare che nel bilancio del servizio non è stata inserita, la quota di trasferimenti alle scuole private che ammonta complessivamente in € 73.000,00 in quanto non afferente direttamente al centro di costo oggetto di controllo.

Lo scorso anno è stato un anno che ha risentito dell'onda lunga della pandemia Covid- 19 che ha portato alla chiusura per alcuni periodi dei servizi scolastici, con evidenti ripercussioni negative sugli indicatori.

INDICATORI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Studenti per aula (efficacia)	0,043	0,044	0,045	0,046	0,046	0,046
2. Grado copertura del costo con entrate	32,02%	19,80%	13,64%	22,59%	25,15%	18,12%
3. Costo medio per studente (efficienza)	932,65	48,79	47,15	51,47	49,49	69,03
4. Ricavo medio per studente	298,59	9,66	6,43	11,63	12,45	12,51
5. Costo medio per abitante	76,09	4,60	4,38	4,94	4,75	6,71
6. Abitanti per addetto	18.455,71	18.560,00	18.617,14	18.612,86	21.930,00	21.888,33
7. Incidenza del personale sul costo totale	2,04%	34,96%	38,43%	33,35%	30,74%	23,80%
8. Incidenza dei servizi sul costo totale	25,65%	1,53%	6,80%	6,39%	6,89%	25,93%
9. Utenti per addetto (efficienza)	1.505,71	1751,43	1.731,43	1.787,14	2.103,33	2.126,67
10. Grado di copertura buoni libro ricevuti (efficacia)	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
11. Grado di copertura progetti educativi presentati (efficacia)	86,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **14 - SERVIZIO RISORSE UMANE**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Tariffe	0,00	Personale	60.155,00
Altre entrate	0,00	Beni di consumo	729,44
FPV Per spese correnti	2.126,58	Prestazione di servizi (utenze, pulizie, manutenzioni, informatica)	25.000,00
		Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	0,00
		Interessi passivi	343,41
		Imposte e tasse	4.026,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	364,94
		Assicurazioni e bolli	1.364,48
Totale	2.126,58	Totale	91.983,27

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
1000000						
7	Tariffe		0,00	0,00	0,00	0,00 %
1000000						
8	Altre entrate		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	FPV Per spese correnti		2.126,58	2.126,58	2.126,58	100,00 %
Totale			2.126,58	2.126,58	2.126,58	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
6666712	Personale		60.155,00	60.155,00	59.322,00	98,62 %
6666713	Beni di consumo		750,00	729,44	729,44	100,00 %
6666714	Prestazione di servizi (utenze, pulizie, manutenzioni, informatica)		25.000,00	25.000,00	24.818,63	99,27 %
6666715	Utilizzo beni di terzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666716	Trasferimenti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666717	Interessi passivi		343,41	343,41	343,41	100,00 %
6666718	Imposte e tasse		4.026,00	4.026,00	3.955,00	98,24 %
6666719	Oneri straordinari		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666720	Ammortamenti		0,00	364,94	364,94	100,00 %
-	Assicurazioni e bolli		1.364,48	1.364,48	1.346,12	98,65 %
Totale			91.638,89	91.983,27	90.879,54	98,80 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
totale dipendenti	Numero	56	56
Spesa complessiva di personale	Numero	2.366.853,33	2.364.896,00
Spesa corrente	Numero	0,00	12.562.940,78
n. dipendenti con laurea	Numero	14	14
n. pratiche pensionistiche lavorate nell'anno	Numero	7	1
n. pensionamenti nell'anno	Numero	7	1
n. unità preposta	Numero	1	1
Tempo totale per pratiche	Numero	212	212
Addetti al servizio	Numero	2,6	1,9

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura pratiche di pensione (%) efficacia	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	2,32 %	2,34 %	0,02 %
3. Costo medio per dipendente (%) efficienza economica	42.265,24	42.230,29	-34,95
4. Incidenza dei dipendenti laureati (%) efficacia qualitativa	25,00 %	25,00 %	0,00 %
5. Costo medio per abitante	6,98	6,92	-0,06
6. Abitanti per addetto	5.051,15	6.912,11	1.860,96
7. Incidenza del personale sul costo totale (%)	65,64 %	65,28 %	-0,36 %
8. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	27,28 %	27,31 %	0,03 %
9. Spesa di personale su spesa corrente (efficienza economica)	0,00 %	18,82 %	18,82 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finale

Centro di costo: **14 - SERVIZIO RISORSE UMANE**

Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA**

INDICATORI FINANZIARI

7 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			59.322,00		
Totale uscite	* 100 =		90.879,54	* 100 =	65,28 %
8 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi (utenze, pulizie, manutenzi			24.818,63		
Totale uscite	* 100 =		90.879,54	* 100 =	27,31 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura pratiche di pensione (%) efficacia					
n. pratiche pensionistiche lavorate nell'anno			1		
n. pensionamenti nell'anno	* 100 =		1	* 100 =	100,00 %
4 - Incidenza dei dipendenti laureati (%) efficacia qualitativa					
n. dipendenti con laurea			14		
totale dipendenti	* 100 =		56	* 100 =	25,00 %

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)					
Totale entrate			2.126,58		
Totale uscite	* 100 =		90.879,54	* 100 =	2,34 %
3 - Costo medio per dipendente (%) efficienza economica					
Spesa complessiva di personale			2.364.896,00		
totale dipendenti	=		56	=	42.230,29
9 - Spesa di personale su spesa corrente (efficienza economica)					
Spesa complessiva di personale			2.364.896,00		
Spesa corrente	* 100 =		12.562.940,78	* 100 =	18,82 %

INDICATORI GENERICI

5 - Costo medio per abitante					
Totale uscite			90.879,54		
Abitanti	=		13.133	=	6,92
6 - Abitanti per addetto					
Abitanti			13.133		
Addetti al servizio	=		1,9	=	6.912,11

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **14 - SERVIZIO RISORSE UMANE**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZIO RISORSE UMANE**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio; dall'analisi del report emerge una percezione del livello qualitativo **medio-alto** (report questionario qualitativo).

Analizzando la tabella nella pagina che segue, il servizio risulta **efficace** (indicatore n. 1 - Grado di copertura pratiche di pensione e indicatore) mentre l'indicatore n. 4 - Incidenza dei dipendenti con laurea rimane costante; Relativamente all'**economicità** il servizio presenta un miglioramento per l'indicatore n. - Costo medio per dipendente mentre flette l'indicatore n. 2- Grado di copertura del costo con le entrate (%).

Dal punto di vista degli indicatori gli indicatori **finanziari** l'indicatore n. 7 - Incidenza del personale sul costo totale presenta un miglioramento mentre il n. 8 - Incidenza dei servizi sul costo totale un peggioramento.

Gli indicatori generici presentano entrambi un miglioramento (l'indicatore n. 5 - Costo medio per abitante risulta tuttavia essere tra i più bassi tra gli indicatori comparati, e indicatore n. 6 -Abitanti per addetto).

Da evidenziare che in seguito al pensionamento del personale si è proceduto con l'esternalizzazione delle pratiche di pensione e si è introdotto un nuovo indicatore n. 9 - Spesa di personale su spesa corrente%, indicatore di rigidità strutturale.

Anche per questo servizio si propone una tabella di comparazione con altri comuni tra dipendenti interamente assegnati al servizio:

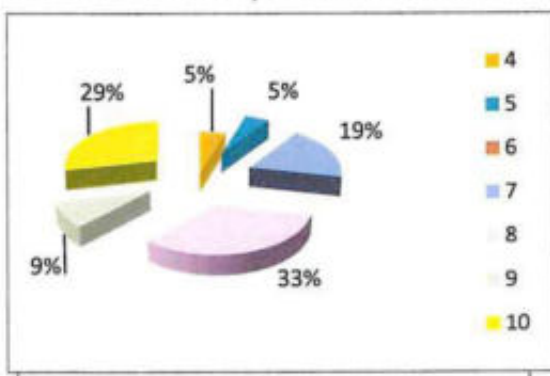
COMUNE	PERSONALE ASSEGNATO	Numero dipendenti	Esternalizzazione servizio paghe	Esternalizzazione pratiche pensioni	Utenti/addetti (efficienza)
Medesano	1	42	SI	SI	42
Fidenza / Salsomaggiore gestione in unione	6,8 (un part-time a 30 ore)	261	SI	SI (le sistemazioni su passweb svolte internamente)	38
Noceto	n. 1,6	56	SI	SI	35
Unione pedemontana parmense	n. 4	260	SI	Consulenza esterna + personale interno	65
Fontevivo	0,5	32	SI	NO	64

Considerato che la tendenza di molti comuni è quella della gestione in forma associata/convenzione, è auspicabile considerare l'ipotesi di tale forma di gestione (associata/convenzione) al fine di contenere i costi ed efficientare ulteriormente il servizio. Inoltre, l'attivazione del work flow a pieno regime sarà sicuramente un valido supporto per il recupero di efficienza.

QUESTIONARIO QUALITATIVO UFFICIO RISORSE UMANE

1. Tempi di attesa

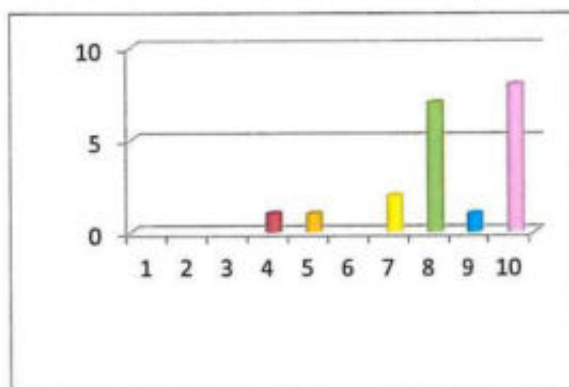
Come valuta i tempi di attesa alle sue richieste?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1	1		4	7	2	6

2. Attendibilità e completezza

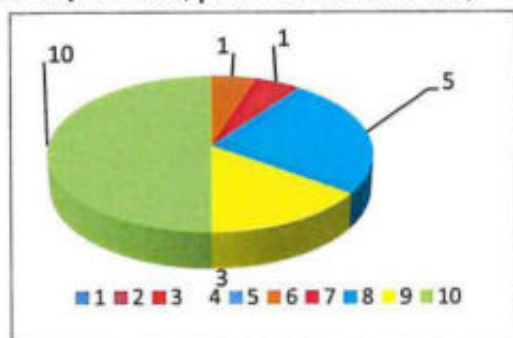
Come valuta l'attendibilità e la completezza dei dati forniti?:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1	1		2	7	1	8

3. Front office

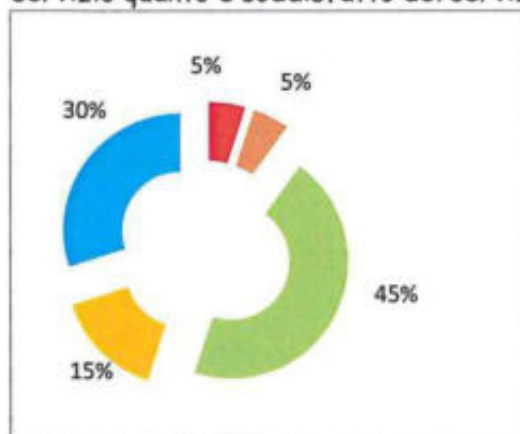
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					1	1	5	3	10

4. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1		1		9	3	6

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente all'ufficio risorse umane anno 2021 occorre evidenziare quanto segue: i questionari qualitativi compilati sono stati 23. Osservazioni: Mancanza di puntualità nell'erogazione dei buoni pasto(1); Troppa superficialità e poca preparazione (1); Miglioramenti rispetto agli anni precedenti (1)

INDICATORI	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado di copertura pratiche di pensione %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	3,18%	2,42%	3,24%	2,34%
3. Costo medio per dipendente (%) efficienza economica	41.554,14	42.886,51	42.265,24	42.230,29
4. Incidenza dei dipendenti laureati (%) efficacia qualitativa	18,97%	21,43%	25,00%	25,00%
5. Costo medio per abitante	9,43	9,51	8,52	6,92
6. Abitanti per addetto	4.493,79	4.492,76	5.060,77	6.912,11
7. Incidenza del personale sul costo totale %	73,54%	72,62%	71,00%	65,28%
8. Incidenza dei servizi sul costo totale %	19%	20%	21,70%	27,31%
9. Spesa di personale su spesa corrente% -efficienza economica				18,82%

Monitoraggio del centro di costo

Centro di costo: **16 - SERVIZIO URP**

Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA**

Budget complessivo

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Tariffe	0,00	Personale	41.996,00
Altre entrate	0,00	Beni di consumo	750,86
FPV Per spese correnti	960,30	Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)	8.999,03
		Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	0,00
		Interessi passivi	361,30
		Imposte e tasse	2.801,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	375,66
		Assicurazioni e bolli	965,39
Totale	960,30	Totale	56.249,24

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
1000001	1	Tariffe	0,00	0,00	0,00	0,00 %
1000001	2	Altre entrate	0,00	0,00	0,00	0,00 %
-		FPV Per spese correnti	960,30	960,30	960,30	100,00 %
Totale			960,30	960,30	960,30	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
6666730		Personale	36.150,00	41.996,00	41.996,00	100,00 %
6666731		Beni di consumo	760,00	750,86	750,86	100,00 %
6666732		Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)	9.000,00	8.999,03	8.999,03	100,00 %
6666733		Utilizzo beni di terzi	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666734		Trasferimenti	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666735		Interessi passivi	361,30	361,30	361,30	100,00 %
6666736		Imposte e tasse	2.400,00	2.801,00	2.801,00	100,00 %
6666737		Oneri straordinari	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666738		Ammortamenti	0,00	375,66	375,66	100,00 %
-		Assicurazioni e bolli	836,54	965,39	965,39	100,00 %
Totale			49.507,84	56.249,24	56.249,24	100,00 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Pratiche presentate	Numero	1.907	1.242
Pratiche smistate/lavorate	Numero	1.907	1.242
Costo sito internet	Numero	1.100	1.100
Utenti sito internet	Numero	64.878	51.818
ore settimanali apertura al pubblico	Numero	36	36
ore settimanali lavorate	Numero	36	36
Numero reclami inoltrati agli uffici	Numero	230	284
Numero reclami pervenuti	Numero	230	284
Addetti al servizio	Numero	1,2	1,4

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura pratiche presentate (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con entrate (%)	1,94 %	1,71 %	-0,23 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
4. Costo medio per utente sito internet (efficienza)	0,02	0,02	0,00
5. Ore di apertura su ore lavorate (%- efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
6. Grado di copertura reclami	100,00 %	100,00 %	0,00 %
7. Costo medio per abitante	3,77	4,28	0,51
8. Abitanti per addetto	10.944,17	9.380,71	-1.563,46
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	73,02 %	74,66 %	1,64 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	18,18 %	16,00 %	-2,18 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finale

Centro di costo: **16 - SERVIZIO URP**

Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA**

INDICATORI FINANZIARI

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)				
Personale		41.996,00		
Totale uscite	* 100 =	56.249,24	* 100 =	74,66 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)				
Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, puli		8.999,03		
Totale uscite	* 100 =	56.249,24	* 100 =	16,00 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura pratiche presentate (efficacia)				
Pratiche presentate		1.242		
Pratiche smistate/favorite	* 100 =	1.242	* 100 =	100,00 %
5 - Ore di apertura su ore lavorate (%- efficacia)				
ore settimanali apertura al pubblico		36		
ore settimanali lavorate	* 100 =	36	* 100 =	100,00 %
6 - Grado di copertura reclami				
Numero reclami inoltrati agli uffici		284		
Numero reclami pervenuti	* 100 =	284	* 100 =	100,00 %

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)				
Totale entrate		960,30		
Totale uscite	* 100 =	56.249,24	* 100 =	1,71 %
3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)				
Tariffe		0,00		
Totale uscite	* 100 =	56.249,24	* 100 =	0,00 %
4 - Costo medio per utente sito internet (efficienza)				
Costo sito internet		1.100		
Utenti sito internet	=	51.818	=	0,02

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante				
Totale uscite		56.249,24		
Abitanti	=	13.133	=	4,28

8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		1,4	= 9.380,71

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **16 - SERVIZIO URP**Centro di responsabilità: **1 - SERVIZI RISORSE UMANE CULTURA ISTRUZIONE- SANSUINI SIMONA****VALUTAZIONE ECONOMICA QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZIO URP**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio; dall'analisi del report emerge una percezione del livello qualitativo **medio alto** (report questionario qualitativo) anche se i questionari compilati risultano esigui.

Dall'analisi degli indicatori di prestazione emerge un servizio **efficace** (indicatore n. 1 - Grado di copertura pratiche presentate, n. 5 - Ore di apertura su ore lavorate e n. 6 - Grado di copertura reclami).

Il servizio dal punto di vista dell'**'economicità'** presenta un valore che peggiora rispetto al 2020 (n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate) mentre rimane costante l'indicatore n. 4 - Costo medio per utente sito internet, che si attesta tra gli indicatori più bassi nell'analisi comparata degli indicatori (**efficienza**).

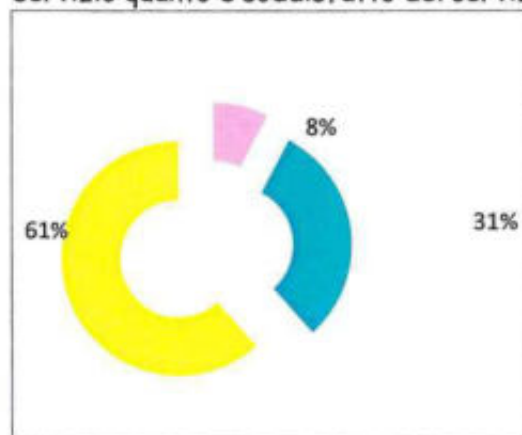
Per quanto riguarda l'analisi degli indicatori **finanziari** migliora l'indicatore n. 9- Incidenza del personale sul costo totale e peggiora l'indicatore n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale.

Per quanto riguarda gli indicatori generici da rilevare che peggiorano entrambi (n. 7- Costo medio per abitante e n. 8- Abitanti per addetto)

1. Orari

4. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							1	4	8

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente all'ufficioURP anno 2021 i questionari qualitativi compilati sono stati 13.

INDICATORI	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado di copertura pratiche presentate (%) efficacia	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	1,75%	3,06%	1,71%
3. Grado copertura del costo con le tariffe (%)	0%	0%	0%
4. Costo medio per utenti sito internet (efficienza)	0,02	0,02	0,02
5. Ore di apertura su ore lavorate(%efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%
6. Grado di copertura reclami(efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%
7. Costo medio per abitante	4,50	3,46	4,28
8. Abitanti per addetto	9.306,43	10.965,00	9.380,71
9. Incidenza del personale sul costo totale %	75,20%	79,27%	74,66%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale %	15,76%	10,62%	16%

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **1 - ASILO NIDO "COLLINA DEI CONIGLI"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Fondo nazionale integrato 0/6	0,00	Ammortamenti	1.211,88
Collina dei Conigli	0,00	Personale	234.632,00
Contributo regionale "al nido con la regione"	18.148,62	Esclusivamente adibito	208.632,00
Collina dei Conigli	18.148,62	Parzialmente adibito	26.000,00
Contributo regionale	9.417,15	Beni di consumo	6.000,00
Collina dei Conigli	9.417,15	Vestiaro	1.000,00
Proventi da tariffe	118.186,64	Vario	5.000,00
FPV Per spese correnti	5.065,22	Utilizzo fondo integrato 0/6	0,00
		collina dei conigli	0,00
		Utilizzo contributo "Al Nido con la regione"	18.148,62
		Collina dei conigli	18.148,62
		Prestazione di servizi	111.386,40
		Utenze	13.000,00
		Mensa	42.000,00
		Pulizie	0,00
		Manutenzioni	2.000,00
		Ausiliaria	46.886,40
		Coordinatrice-Corsi	7.500,00
		Fondi crediti dubbia esigibilità	13,48
		Acquisto arredi e attrezzature	0,00
		Assicurazioni e bolli	5.794,42
Totale	150.817,63	Totale	377.186,80

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
318	Fondo nazionale integrato 0/6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
1	Collina dei Conigli	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
323	Contributo regionale "al nido con la regione"	18.148,62	18.148,62	18.148,62	18.148,62	100,00 %
1	Collina dei Conigli	18.148,62	18.148,62	18.148,62	18.148,62	100,00 %
381	Contributo regionale	9.417,15	9.417,15	9.417,15	9.417,15	100,00 %
2	Collina dei Conigli	9.417,15	9.417,15	9.417,15	9.417,15	100,00 %
640	Proventi da tariffe	118.186,64	118.186,64	118.186,64	118.186,64	100,00 %
-	FPV Per spese correnti	5.065,22	5.065,22	5.065,22	5.065,22	100,00 %
Totale		147.630,99	150.817,63	150.817,63	150.817,63	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
54		Ammortamenti	0,00	1.211,88	1.211,88	100,00 %
2400		Personale	232.549,65	234.632,00	229.054,38	97,62 %
	6	Esclusivamente adibito	208.632,00	208.632,00	203.350,08	97,47 %
	7	Parzialmente adibito	23.917,65	26.000,00	25.704,30	98,86 %
2440		Beni di consumo	6.000,00	6.000,00	6.000,00	100,00 %
	8	Vestiaro	1.000,00	1.000,00	1.000,00	100,00 %
	9	Vario	5.000,00	5.000,00	5.000,00	100,00 %
2441		Utilizzo fondo integrato 0/6	0,00	0,00	0,00	0,00 %
	1	collina dei conigli	0,00	0,00	0,00	0,00 %
2442		Utilizzo contributo "Al Nido con la regione"	18.148,62	18.148,62	18.148,62	100,00 %
	1	Collina dei conigli	18.148,62	18.148,62	18.148,62	100,00 %
2450		Prestazione di servizi	116.000,00	111.386,40	108.493,44	97,40 %
	1	Utenze	13.000,00	13.000,00	13.000,00	100,00 %

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
	2	Mensa	45.000,00	42.000,00	39.500,00	94,05 %
	4	Pulizie	1.000,00	0,00	0,00	0,00 %
	10	Manutenzioni	2.000,00	2.000,00	1.607,04	80,35 %
	11	Ausiliaria	47.000,00	46.886,40	46.886,40	100,00 %
	12	Coordinatrice-Corsi	8.000,00	7.500,00	7.500,00	100,00 %
3650		Fondi crediti dubbia esigibilità	13,48	13,48	13,48	100,00 %
3772		Acquisto arredi e attrezzature	0,00	0,00	0,00	0,00 %
-		Assicurazioni e bolli	5.858,26	5.794,42	5.794,42	100,00 %
Totale			378.570,01	377.186,80	368.716,22	97,75 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Domande soddisfatte	Numero	22	24
Domande presentate	Numero	22	24
Utenti	Numero	32	40
Addetti al servizio	Numero	8,7	9,4

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con entrate (%)	39,00 %	40,90 %	1,90 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	30,38 %	32,05 %	1,67 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	11.830,31	9.217,91	-2.612,40
5. Ricavo medio per utente	4.613,47	3.770,44	-843,03
6. Ricavo tariffario medio per utente	3.593,75	2.954,67	-639,08
7. Costo medio per abitante	28,83	28,08	-0,75
8. Abitanti per addetto	1.509,54	1.397,13	-112,41
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	61,43 %	62,12 %	0,69 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	30,64 %	29,42 %	-1,22 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	77,90 %	78,36 %	0,46 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	3,68	4,26	0,58

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **1 - ASILO NIDO "COLLINA DEI CONIGLI"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			229.054,38		
Totale uscite	* 100 =		368.716,22	* 100 =	62,12 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi			108.493,44		
Totale uscite	* 100 =		368.716,22	* 100 =	29,42 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)					
Tariffe			118.186,64		
Totale entrate	* 100 =		150.817,63	* 100 =	78,36 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)					
Domande soddisfatte			24		
Domande presentate	* 100 =		24	* 100 =	100,00 %
12 - Utenti per addetto (efficienza)					
Utenti			40		
Addetti al servizio	=		9,4	=	4,26

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)					
Totale entrate			150.817,63		
Totale uscite	* 100 =		368.716,22	* 100 =	40,90 %
3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)					
Tariffe			118.186,64		
Totale uscite	* 100 =		368.716,22	* 100 =	32,05 %
4 - Costo medio per utente (efficienza)					
Totale uscite			368.716,22		
Utenti	=		40	=	9.217,91
5 - Ricavo medio per utente					
Totale entrate			150.817,63		
Utenti	=		40	=	3.770,44

I

6 - Ricavo tariffario medio per utente			
Tariffe	=	118.186,64	
Utenti		40	= 2.954,67

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante			
Totale uscite	=	368.716,22	
Abitanti		13.133	= 28,08

8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		9,4	= 1.397,13

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **1 - ASILO NIDO "COLLINA DEI CONIGLI"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO ASILO NIDO "LA COLLINA DEI CONIGLI"**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio (report questionario qualitativo).

Inoltre, nella tabella di seguito, sono stati riportati gli indicatori relativi al servizio e, per gli stessi è stata fatta un'analisi temporale relativa agli ultimi sei anni; da quest'ultima integrata con gli indicatori "customer satisfaction" emerge un servizio **efficace** (indicatore n. 1 - non vi sono richieste di servizio insoddisfatte) che recupera in **efficienza** (migliorano gli indicatori n. 4- Costo medio per utente e n. 12- Utenti per addetto):

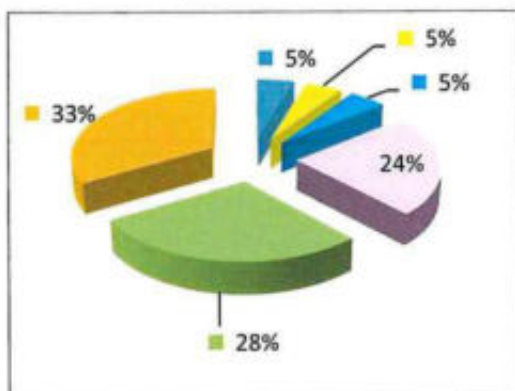
Lo scorso anno è risultato influenzato, anche se in misura minore dell'onda lunga della pandemia: ciò ha comportato la chiusura per brevi periodi delle sezioni dovute alla presenza di alcuni casi di positività. Nonostante questi episodi si assiste in **generale ad un miglioramento** di quasi tutti gli indicatori ad eccezione di una lieve flessione degli indicatori n. 8- Abitanti per addetto e n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale.

Occorre specificare che l'Ente per riuscire ad azzerare la graduatoria si avvale della convenzione con il nido privato "il Papavero" sostenendo complessivamente una spesa per l'anno 2021 pari ad € 42.840,00 (tale spesa non è stata inserita all'interno dei bilanci dei due nidi comunali). Come sempre il livello qualitativo percepito risulta **medio alto** (vedi analisi del report qualitativo), anche se hanno risposto al questionario solo parte dei genitori (due anni fa si è avviata la rilevazione qualitativa informatizzata). La modifica nella strutturazione delle sezioni (progetto sezioni Miste), che da 3 sono passate a 2, con possibilità di inserire un numero maggiore di bambini ha portato a risultati positivi. Si auspica sempre un monitoraggio dei costi al fine di individuare sinergie ed economie di scala per il calmieramento degli stessi.

QUESTIONARIO QUALITATIVO ASILO NIDO "LA COLLINA DEI CONIGLI"

1. Qualità della struttura (ubicazione, condizioni del fabbricato, barriere architettoniche, ecc..)

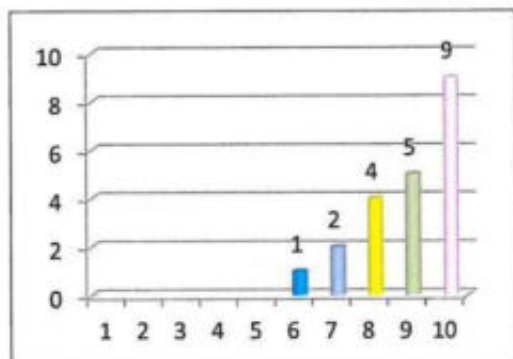
Come valuta la qualità della struttura frequentata da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				1	1	1	5	6	7

2. Qualità degli arredi (scaffali, seggioloni, ecc.):

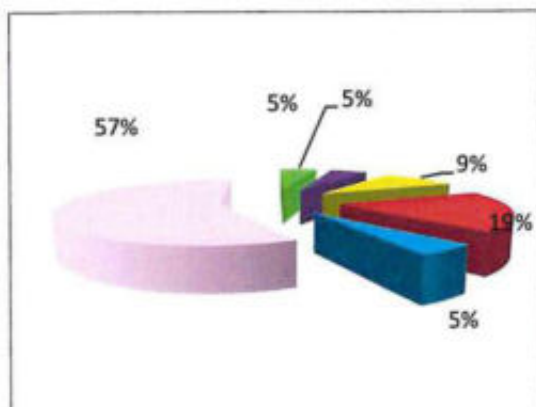
Come valuta la qualità degli arredi nella struttura frequentata da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					1	2	4	5	9

3. Inserimento dei bambini all'asilo (tempi, modalità, ecc.):

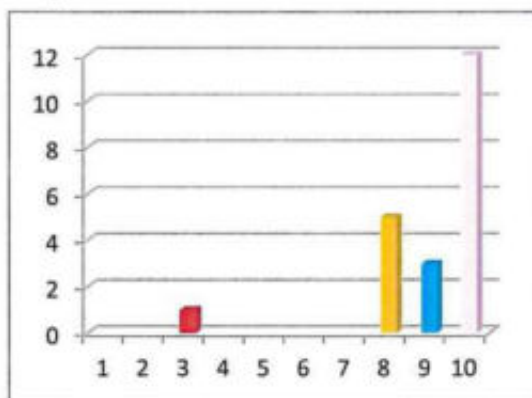
Sulla fase di inserimento di suo figlio/a si sente di esprimere un giudizio:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1		1	2	4	1	12

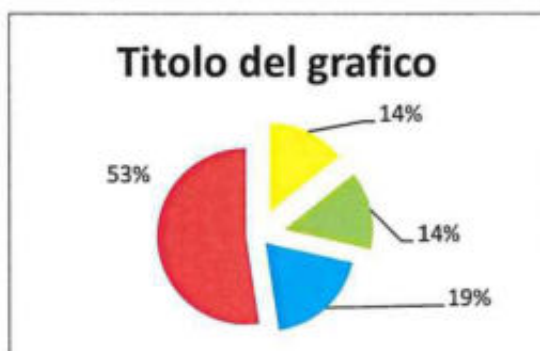
4. Assistenza ai bambini (accoglienza, riposo, ecc...)

Che giudizio darebbe all'assistenza ricevuta da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1					5	3	12

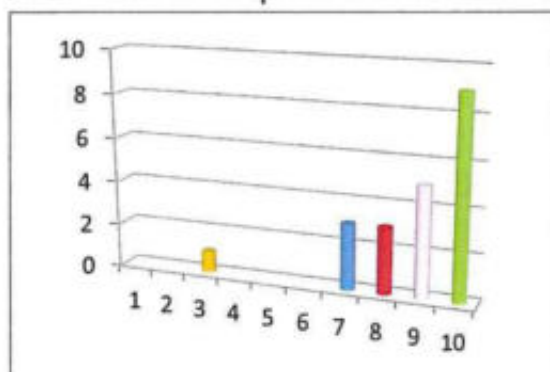
5. Condizioni igieniche : Come giudica le condizioni igieniche della struttura frequentata da suo figlio/a?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						3	3	4	11

6. Aspetto educativo-ludico

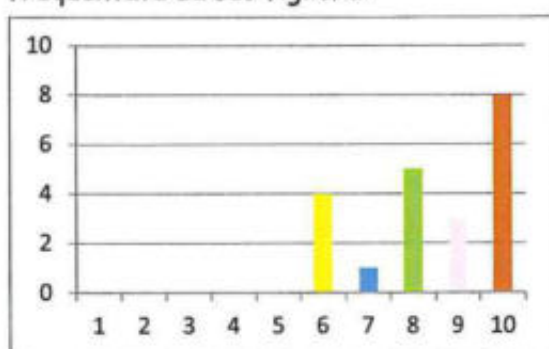
Come valuta tale aspetto nella struttura frequentata da suo figlio?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1				3	3	5	9

7. Mensa

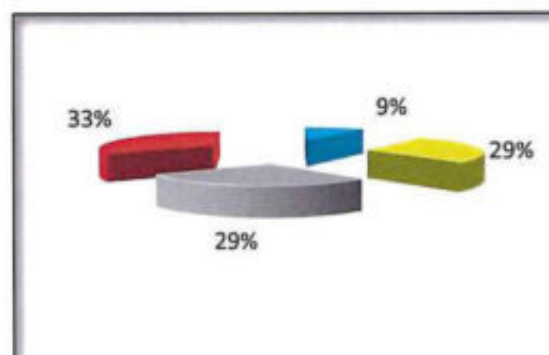
Come valuta il livello qualitativo/quantitativo della mensa frequentata da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					4	1	5	3	8

8. Front office

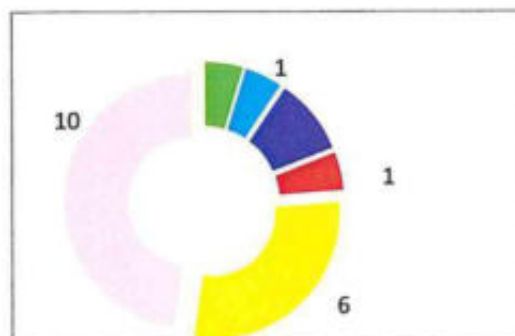
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici amministrativi del Comune di Noceto con riferimento al servizio (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						2	6	6	7

9. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1			1	2	1	6	10

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente al centro di costo asilo nido "La collina dei conigli" anno 2021 occorre evidenziare quanto segue:

I questionari qualitativi restituiti sono 24 su un totale di 40 bambini frequentanti al 31/12/2021; .

Le osservazioni segnalate dai genitori sono le seguenti: - Effettuare l'orario prolungato dalle 16 alle 18 e fare un'indagine alle famiglie per capire se il servizio può rimanere aperto a Natale e Pasqua (2); Più restrizioni per bambini che frequentano con sintomi influenzali (1); Sarebbe bello per i genitori entrare anzichè sostare sulla soglia (1); Maggiore comunicazione delle tate per conoscere il proprio bambino in un altro contesto inoltre la documentazione fotografica dovrebbe rispecchiare gli eventi di tutta la giornata, vengono fatte troppe foto al singolo bambino e non al gruppo (1)

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste

INDICATORI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	95%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
2. Grado copertura del costo con entrate	37,75%	33,73%	45,76%	45,80%	27,87%	40,90 %
3. Grado copertura del costo con tariffe	33,70%	29,50%	33,23%	35,34%	16,67%	32,05 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	9.783,91	9.893,18	9.791,38	10.170,03	10.223,62	9.217,91
5. Ricavo medio per utente	3.693,26	3.336,83	4.480,96	4.657,93	2.848,88	3.770,44
6. Ricavo tariffario medio per utente	3.297,65	2.918,92	3.253,22	3.593,63	1.703,80	2.954,67
7. Costo medio per abitante	28,02	28,17	27,80	28,88	24,86	28,08
8. Abitanti per addetto	1.845,57	1.353,33	1.480,91	1.551,07	1.512,41	1.397,13
9. Incidenza del personale sul costo totale	65,49%	64,47%	61,71%	58,99%	68,66%	62,12 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	30,25%	31,08%	34,67%	31,03%	23,67%	29,42 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	89,29%	87,48%	72,60%	77,15%	59,81%	78,36 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	5,29	3,85	4,20	4,40	3,68	4,26

Monitoraggio del centro di costo

Centro di costo: **2 - ASILO NIDO "BOSCO INCANTATO"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI**

Budget complessivo

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Fondo nazionale integrato 0/6	0,00	Ammortamenti	0,00
Bosco Incantato	0,00	Personale	22.647,30
Contributo regionale "al nido con la regione"	16.089,90	Esclusivamente adibito	0,00
Bosco Incantato	16.089,90	Parzialmente adibito	22.647,30
Contributo regionale	9.417,15	Utilizzo contributo sistema integrato 0/6 anni	0,00
Bosco Incantato	9.417,15	Bosco incantato	0,00
Proventi da Tariffe	121.000,00	Utilizzo contributo "al nido con la regione"	16.089,90
Rimborso da Parmainfanzia	9.000,00	Bosco incantato	16.089,90
FPV Per spese correnti	205,00	Prestazione di servizi	367.083,85
		Utenze	15.000,00
		Appalto Assistenza	319.083,85
		Mensa	33.000,00
		Spese di manutenzione	5.500,00
		Piani di zona- Progetti per armonizzazione tempi di vita e lavoro	0,00
		Fondo crediti dubbia esigibilità	23,88
		Assicurazioni e bolli	878,44
Totale	155.712,05	Totale	412.223,37

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
319	Fondo nazionale integrato 0/6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
1	Bosco Incantato	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
324	Contributo regionale "al nido con la regione"	16.089,90	16.089,90	16.089,90	16.089,90	100,00 %
1	Bosco Incantato	16.089,90	16.089,90	16.089,90	16.089,90	100,00 %
380	Contributo regionale	9.417,15	9.417,15	9.417,15	9.417,15	100,00 %
1	Bosco Incantato	9.417,15	9.417,15	9.417,15	9.417,15	100,00 %
639	Proventi da Tariffe	121.000,00	121.000,00	113.818,82	113.818,82	94,07 %
962	Rimborso da Parmainfanzia	9.000,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00	100,00 %
-	FPV Per spese correnti	205,00	205,00	205,00	205,00	100,00 %
Totale		155.712,05	155.712,05	148.530,87	148.530,87	95,39 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
135	Ammortamenti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
2401	Personale	17.833,65	22.647,30	22.647,30	22.647,30	100,00 %
6	Esclusivamente adibito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
7	Parzialmente adibito	17.833,65	22.647,30	22.647,30	22.647,30	100,00 %
2443	Utilizzo contributo sistema integrato 0/6 anni	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
1	Bosco incantato	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
2444	Utilizzo contributo "al nido con la regione"	16.089,90	16.089,90	16.089,90	16.089,90	100,00 %
1	Bosco incantato	16.089,90	16.089,90	16.089,90	16.089,90	100,00 %
2457	Prestazione di servizi	393.000,00	367.083,85	367.083,85	367.083,85	100,00 %
1	Utenze	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	100,00 %
2	Appalto Assistenza	345.000,00	319.083,85	319.083,85	319.083,85	100,00 %
3	Mensa	33.000,00	33.000,00	33.000,00	33.000,00	100,00 %
2462	Spese di manutenzione	2.000,00	5.500,00	4.339,84	4.339,84	78,91 %
2463	Piani di zona- Progetti per armonizzazione tempi di vita e lavoro	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Fondo crediti dubbia esigibilità	23,88	23,88	23,88	23,88	100,00 %

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
-		Assicurazioni e bolli	770,69	878,44	878,44	100,00 %
Totale			429.718,12	412.223,37	411.063,21	99,72 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Domande soddisfatte	Numero	12	12
Domande presentate	Numero	12	12
Utenti	Numero	31	32
Addetti al servizio	Numero	8,6	8,7

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	36,24 %	36,13 %	-0,11 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	28,16 %	27,69 %	-0,47 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	13.861,87	12.845,73	-1.016,14
5. Ricavo medio per utente	5.022,97	4.641,59	-381,38
6. Ricavo tariffario medio per utente	3.903,23	3.556,84	-346,39
7. Costo medio per abitante	32,72	31,30	-1,42
8. Abitanti per addetto	1.527,09	1.509,54	-17,55
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	4,15 %	5,51 %	1,36 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	91,46 %	89,30 %	-2,16 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	77,71 %	76,63 %	-1,08 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	3,60	3,68	0,08

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **2 - ASILO NIDO "BOSCO INCANTATO"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)				
Personale		22.647,30		
Totale uscite	* 100 =	411.063,21	* 100 =	5,51 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)				
Prestazione di servizi		367.083,85		
Totale uscite	* 100 =	411.063,21	* 100 =	89,30 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)				
Proventi da Tariffe		113.818,82		
Totale entrate	* 100 =	148.530,87	* 100 =	76,63 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)				
Domande soddisfatte		12		
Domande presentate	* 100 =	12	* 100 =	100,00 %
12 - Utenti per addetto (efficienza)				
Utenti		32		
Addetti al servizio	=	8,7	=	3,68

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)				
Totale entrate		148.530,87		
Totale uscite	* 100 =	411.063,21	* 100 =	36,13 %
3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)				
Proventi da Tariffe		113.818,82		
Totale uscite	* 100 =	411.063,21	* 100 =	27,69 %
4 - Costo medio per utente (efficienza)				
Totale uscite		411.063,21		
Utenti	=	32	=	12.845,73
5 - Ricavo medio per utente				
Totale entrate		148.530,87		
Utenti	=	32	=	4.641,59

6 - Ricavo tariffario medio per utente			
Proventi da Tariffe	=	113.818,82	
Utenti		32	= 3.556,84

INDICATORI GENERICI

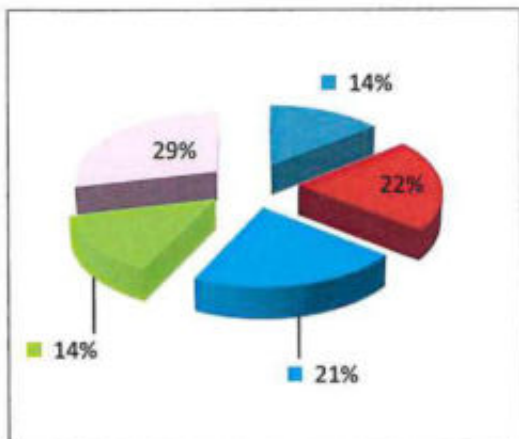
7 - Costo medio per abitante			
Totale uscite	=	411.063,21	
Abitanti		13.133	= 31,30

8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		8,7	= 1.509,54

QUESTIONARIO QUALITATIVO ASILO NIDO "IL BOSCO INCANTATO"

1. Qualità della struttura (ubicazione, condizioni del fabbricato, barriere architettoniche, ecc..)

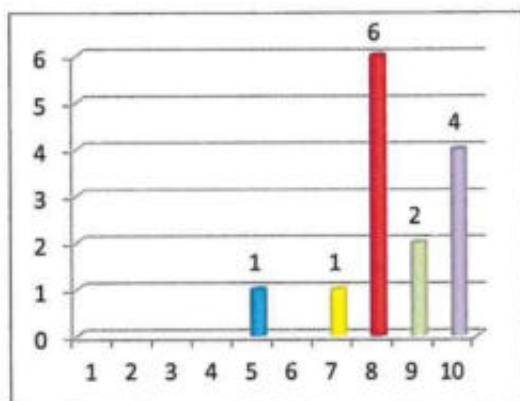
Come valuta la qualità della struttura frequentata da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				2		3	3	2	4

2. Qualità degli arredi (scaffali, seggioloni, ecc.):

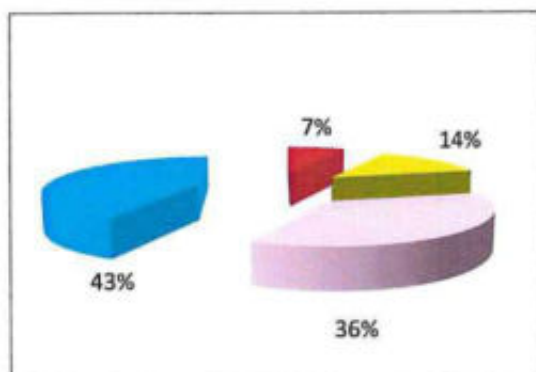
Come valuta la qualità degli arredi nella struttura frequentata da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				1		1	6	2	4

3. Inserimento dei bambini all'asilo (tempi, modalità, ecc.):

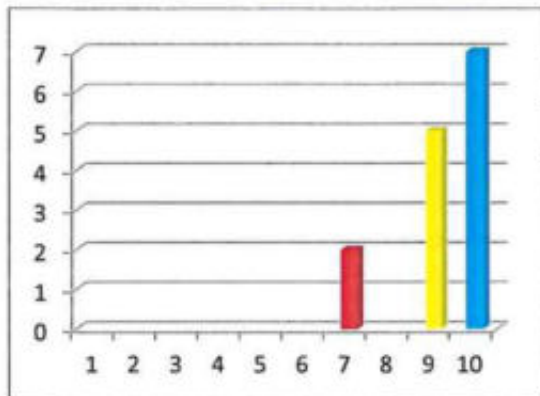
Sulla fase di inserimento di suo figlio/a si sente di esprimere un giudizio:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					1		2	5	6

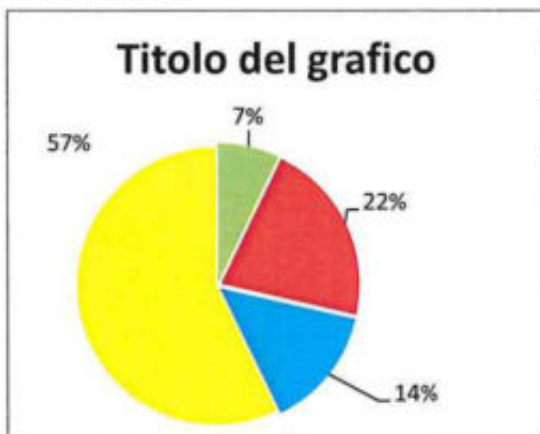
4. Assistenza ai bambini (accoglienza, riposino, ecc...)

Che giudizio darebbe all'assistenza ricevuta da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						2		5	7

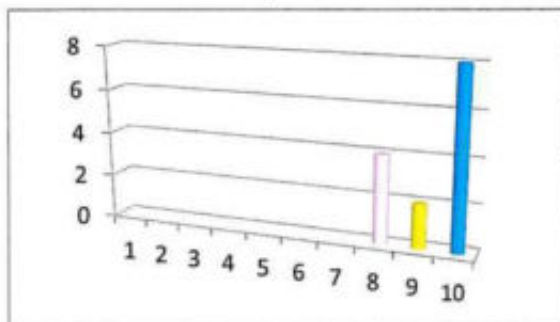
5. **Condizioni igieniche** : Come giudica le condizioni igieniche della struttura frequentata da suo figlio/a?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						1	3	2	8

6. Aspetto educativo-ludico

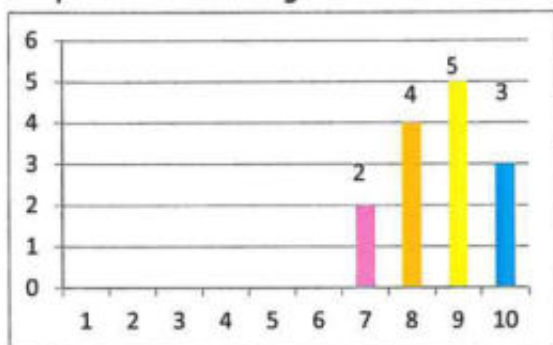
Come valuta tale aspetto nella struttura frequentata da suo figlio?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							4	2	8

7. Mensa

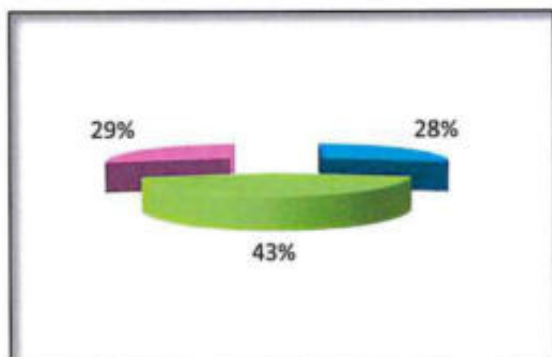
Come valuta il livello qualitativo/quantitativo della mensa frequentata da suo figlio/a:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						2	4	5	3

8. Front office

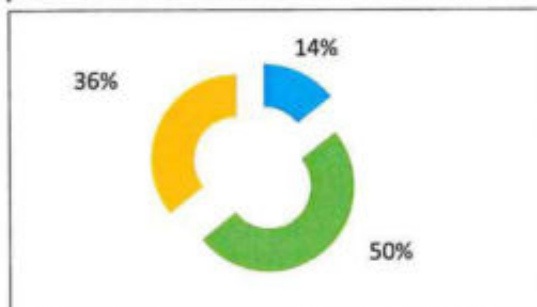
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici amministrativi del Comune di Noceto con riferimento al servizio (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							4	6	4

9. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							2	7	5

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente al centro di costo asilo nido "Il Bosco incantato" anno 2021 occorre evidenziare quanto segue:

I questionari qualitativi restituiti sono 17 su un totale di 32 bambini frequentanti al 31/12/2021; Nel complesso possiamo evidenziare una percezione del livello qualitativo del servizio medio-alto.

Le osservazioni segnalate dai genitori sono le seguenti: -

Migliorare parco esterno (1); Fare un resoconto fotografico mensilmente da inviare via mail (1); Non si può chiedere di meglio (1); Rivedere il menù secondo le indicazioni OMS (ex: aumentare i legumi, a scapito delle proteine animali, no

...

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **2 - ASILO NIDO "BOSCO INCANTATO"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO ASILO NIDO "IL BOSCO INCANTATO"**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio (report questionario qualitativo).

Inoltre, nella tabella di seguito, sono stati riportati gli indicatori relativi al servizio e, per gli stessi è stata fatta un'analisi temporale relativa agli ultimi sei anni; da quest'ultima integrata con gli indicatori "customer satisfaction" emerge un servizio **efficace** (indicatore n. 1 - non vi sono richieste di servizio insoddisfatte); dal punto di vista dell' **efficienza** l'indicatore n. 4 - costo medio per utente peggiora mentre migliora l'indicatore n. 12- Utenti per addetto.

Sul fronte entrate e ricavi si assiste ad un miglioramento di tutti gli indici: l' indicatore n. 2- Grado di copertura del costo con le entrate, il n. 3- Grado di copertura del costo con le tariffe, il n. 5- Ricavo medio per utenteeed il n. 6- Ricavo tariffario medio per utente.

Gli indicatori **finanziari** presentano andamenti positivi il n. 9- Incidenza del personale sul costo totale ed il n. 11- Incidenza delle tariffe sui ricavi totali e negativo il n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale.

Lo scorso anno è risultato influenzato, anche se in misura minore dell'onda lunga della pandemia: ciò ha comportato la chiusura per brevi periodi delle sezioni dovute alla presenza di alcuni casi di positività incidendo negativamente sugli indicatori.

Come sempre il livello qualitativo percepito risulta **medio alto** (vedi analisi del report qualitativo) anche se hanno risposto al questionario solo parte dei genitori (si è avviata la rilevazione qualitativa informatizzata).

Occorre tuttavia specificare che l'Ente per riuscire ad azzerare la graduatoria si avvale della convenzione con il nido privato "il Papavero" sostenendo complessivamente una spesa per l'anno 2021 pari ad € 42.840,00 (tale spesa non è stata inserita all'interno dei bilanci dei due nidi comunali).

Infine per gli indicatori generici si assiste ad una flessione di entrambi (n. 7- Costo medio per abitante e n. 8- Abitanti per addetto).

Si consiglia di monitorare il fronte costi, cercando di individuare economie di scala o sinergie che consentano di calmierare gli stessi.

INDICATORI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	31,04%	38,15%	38,97%	38,59%	30,88%	36,13%
3. Grado copertura del costo con tariffe	26,41%	31,19%	31,01%	29,71%	18,35%	27,69%
4. Costo medio per utente (efficienza)	13.334,61	12.051,93	12.193,40	13.051,89	9.444,96	12.845,73
5. Ricavo medio per utente	4.139,23	4.598,33	4.751,59	5.037,05	2.916,62	4.641,59
6. Ricavo tariffario medio per utente	3.522,13	3.759,22	3.781,25	3.877,26	1.733,13	3.556,84
7. Costo medio per abitante	32,82	29,85	30,03	32,06	22,25	31,30
8. Abitanti per addetto	1.511,74	1.502,21	1.510,70	1.515,00	1.530,00	1.509,54
9. Incidenza del personale sul costo totale	4,45%	4,76%	5,11%	4,67%	6,85%	5,51%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	87,83%	93,98%	93,12%	90,59%	87,75%	89,30%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	85,09%	81,75%	79,58%	76,97%	59,42%	76,63%
12. Utenti per addetto (efficienza)	3,72	3,72	3,72	3,72	3,60	3,68

Monitoraggio del centro di costo

Centro di costo: **3 - ASSISTENZA DOMICILIARE**

Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI**

Budget complessivo

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Contributo ASL	6.332,00	Ammortamenti	0,00
Proventi da tariffe	0,00	Personale	30.462,00
FPV Per spese correnti	783,00	Esclusivamente adibito	0,00
		Parzialmente adibito	30.462,00
		Beni di consumo	0,00
		Prestazione di servizi	80.000,00
		Utenze	243,42
		Appalto Assistenza	79.756,58
		Utilizzo contributo SAD leggero	6.332,00
		Irap servizi sociali	2.095,00
		Costi ripartibili	0,00
		Fondo crediti dubbia esigibilità	0,00
		Assicurazioni e bolli	671,38
Totale	7.115,00	Totale	119.560,38

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
534	Contributo ASL		2.000,00	6.332,00	6.332,00	100,00 %
780	Proventi da tariffe		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	FPV Per spese correnti		783,00	783,00	783,00	100,00 %
Totale			2.783,00	7.115,00	7.115,00	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
81	Ammortamenti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
2750	Personale		29.400,00	30.462,00	30.462,00	100,00 %
6	Esclusivamente adibito		0,00	0,00	0,00	0,00 %
7	Parzialmente adibito		29.400,00	30.462,00	30.462,00	100,00 %
2839	Beni di consumo		0,00	0,00	0,00	0,00 %
2840	Prestazione di servizi		80.000,00	80.000,00	80.000,00	100,00 %
1	Utenze		243,42	243,42	243,42	100,00 %
2	Appalto Assistenza		79.756,58	79.756,58	79.756,58	100,00 %
2841	Utilizzo contributo SAD leggero		2.000,00	6.332,00	6.332,00	100,00 %
2948	Irap servizi sociali		2.227,00	2.095,00	2.095,00	100,00 %
-	Costi ripartibili		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Fondo crediti dubbia esigibilità		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Assicurazioni e bolli		647,98	671,38	671,38	100,00 %
Totale			114.274,98	119.560,38	119.560,38	100,00 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Domande soddisfatte	Numero	14	17
Domande presentate	Numero	14	17
Utenti	Numero	44	43
Addetti al servizio	Numero	6,9	6,9

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con entrate (%)	2,44 %	5,95 %	3,51 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	2.597,16	2.780,47	183,31
5. Ricavo medio per utente	63,25	165,47	102,22
6. Ricavo tariffario medio per utente	0,00	0,00	0,00
7. Costo medio per abitante	8,70	9,10	0,40
8. Abitanti per addetto	1.903,33	1.903,33	0,00
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	25,73 %	25,48 %	-0,25 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	70,01 %	66,91 %	-3,10 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	6,38	6,23	-0,15

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **3 - ASSISTENZA DOMICILIARE**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			30.462,00		
Totale uscite	* 100 =		119.560,38	* 100 =	25,48 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi			80.000,00		
Totale uscite	* 100 =		119.560,38	* 100 =	66,91 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)					
Tariffe			0,00		
Totale entrate	* 100 =		7.115,00	* 100 =	0,00 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)					
Domande soddisfatte			17		
Domande presentate	* 100 =		17	* 100 =	100,00 %
12 - Utenti per addetto (efficienza)					
Utenti			43		
Addetti al servizio	=		6,9	=	6,23

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)					
Totale entrate			7.115,00		
Totale uscite	* 100 =		119.560,38	* 100 =	5,95 %
3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)					
Tariffe			0,00		
Totale uscite	* 100 =		119.560,38	* 100 =	0,00 %
4 - Costo medio per utente (efficienza)					
Totale uscite			119.560,38		
Utenti	=		43	=	2.780,47
5 - Ricavo medio per utente					
Totale entrate			7.115,00		
Utenti	=		43	=	165,47

6 - Ricavo tariffario medio per utente			
Tariffe	=	0,00	
Utenti		43	= 0,00

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante			
Totale uscite	=	119.560,38	
Abitanti		13.133	= 9,10

8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		6,9	= 1.903,33

RISULTATI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ANNO 2021 SAD NOCETO

SAD NOCETO	TOTALI	BUONO	ADEGUATO	INSUFFICIENTE	N.P.
Questionari restituiti	25				
1) Al suo ingresso nel servizio gli operatori si sono occupati de lei in modo:					
2) Qual è il suo giudizio sulla puntualità del servizio?		21	6		
3) Qual è il suo giudizio sul livello delle prestazioni offerte?		19	5		1
4) Qual è il suo giudizio sulla rispondenza del servizio alle sue esigenze?		16	7		1
5) Qual è il suo giudizio sul pasto?		5	3		15
6) Come giudica l'organizzazione delle prestazioni di cui usufruisce?		17	5		2
7) Qual è il suo giudizio sui Responsabili del Servizio Assistenza Domiciliare rispetto a:		21	2		2
- Educazione e gentilezza		23	2		1
- Disponibilità all'ascolto		21	3		1
- Chiarezza e tempi di risposta rispetto a quesiti, suggerimenti lamenti		18	4		3
8) Qual è il suo giudizio sul personale assistenziale rispetto a:					
- Educazione e gentilezza		21	1		1
- Accuratezza nell'esecuzione delle prestazioni assistenziali		17	6		1
- Tempestività di risposta rispetto alle chiamate		15	3		2
9) Come valuta la capacità del servizio di rispondere alle sue aspettative?		17	4		4
10) Il servizio sa adeguarsi alle eventuali variazioni delle sue esigenze in modo:		16	5		3
11) Nel periodo in cui ha usufruito del Servizio Domiciliare la sua intimità è stata:		17	6		2
12) l'attenzione alle sue esigenze è stata:		17	4		4
13) Qual è il giudizio complessivo sul Servizio di Assistenza Domiciliare		20	3		2
TOTALI	425	301	69	3	
PERCENDUALE		71%	16,24%	1%	

* Non usufruiscono del pasto

Per l'anno 2020 sono stati somministrati dal comune con questionario proprio

L'assistente sociale riferisce che non sono emerse aree di criticità ma quasi tutte le risposte si attestano sul buono / ottimo.

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **3 - ASSISTENZA DOMICILIARE**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO ASSISTENZA DOMICILIARE**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio (report questionario qualitativo) dal quale risulta un livello qualitativo percepito dall'utenza **medio-alto**.

Nella tabella di seguito, sono stati riportati gli indicatori relativi al servizio e, per gli stessi è stata fatta un'analisi temporale relativa agli ultimi sei anni. Occorre evidenziare che, a far data dall'**1/8/2015**, il servizio è stato accreditato definitivamente alla cooperativa **AURORA DOMUS**, pertanto i dati ed i relativi indicatori risultano influenzati da tale adeguamento normativo soprattutto gli indicatori relativi alle entrate ed alle tariffe che vengono interamente rimosse da ASP. (indicatore n. 3 - Grado di copertura del costo con tariffe, n. 6 - Ricavo tariffario medio per utente, n. 11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali)

Dall'analisi quantitativa integrata con gli indicatori "customer satisfaction", predisposto dalla cooperativa **AURORADOMUS**, emerge un servizio **efficace** (indicatore n. 1 - non vi sono richieste di servizio insoddisfatte) con un livello qualitativo percepito **medio-alto** (i questionari restituiti sono un po' più della metà del numero di utenti (vedi analisi del report)).

Dal punto di vista dell'**efficienza** si assiste ad un peggioramento degli indicatori n. 4- Costo medio per utente e il n. 12- Utenti per addetto; si rileva un miglioramento sul fronte degli indicatori economici relativamente agli indicatori n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate, n. 5 - Ricavo medio per utente; gli indicatori generici presentano un peggioramento l'indicatore n.7- Costo medio per abitante e un miglioramento l'indicatore n. 8-Abitanti per addetto; infine gli indicatori finanziari hanno andamento contrastanti (migliora il n. 9 - Incidenza del personale sul costo totale e peggiora il n. 10 Incidenza dei servizi sul costo totale)

INDICATORI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	0,57%	0,65%	0,67%	0,62%	0,93%	5,95%
3. Grado copertura del costo con tariffe	0	0	0	0	0	0
4. Costo medio per utente (efficienza)	1323,76	1.198,10	2.698,26	2.424,74	2.050,77	2.780,47
5. Ricavo medio per utente	7,60	7,83	18,19	15,03	19,09	165,47
6. Ricavo tariffario medio per utente	0	0	0	0	0	0
7. Costo medio per abitante	5,94	7,10	8,49	7,26	6,86	9,10
8. Abitanti per addetto	2018,59	1.882,90	1.888,70	1.888,26	1.906,96	1.930,33
9. Incidenza del personale sul costo totale	33,79%	30,12%	25,13%	31,00%	33,43%	25,48%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	64,21%	67,35%	72,77%	66,41%	64,73%	66,91%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	0%	0	0	0	0	0
12. Utenti per addetto (efficienza)	9,06	11,16	5,94	5,65	6,38	6,23

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **4 - CENTRO DIURNO "AMARCORD"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Contributo ASL	0,00	Ammortamenti	0,00
Tariffe	0,00	Personale	18.464,00
FPV Per spese correnti	527,88	Parzialmente adibito	18.464,00
Rimborso mensa e pulizie	0,00	Manutenzione Automezzi	0,00
		Beni di consumo	1.000,00
		Prestazione di servizi-	3.000,00
		Utenze	0,00
		Gestione servizio in accreditamento	3.000,00
		Mensa	0,00
		Pulizie	0,00
		Vario	0,00
		Trasferimento ad ASP per gestione servizio	0,00
		Irap servizi sociali	1.230,00
		Costi Ripartiti	0,00
		Fondo crediti dubbia esigibilità	0,00
		Carburante	0,00
		Assicurazioni e bolli	406,95
Totale	527,88	Totale	24.100,95

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
532	Contributo ASL		0,00	0,00	0,00	0,00 %
760	Tariffe		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	FPV Per spese correnti	527,88	527,88	527,88	527,88	100,00 %
-	Rimborso mensa e pulizie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Totale			527,88	527,88	527,88	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
144	Ammortamenti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3004	Personale		17.660,00	18.464,00	18.464,00	100,00 %
	7 Parzialmente adibito		17.660,00	18.464,00	18.464,00	100,00 %
3008	Manutenzione Automezzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3009	Beni di consumo		1.000,00	1.000,00	0,00	0,00 %
3010	Prestazione di servizi-		12.000,00	3.000,00	3.000,00	100,00 %
	1 Utenze		0,00	0,00	0,00	0,00 %
	2 Gestione servizio in accreditamento		12.000,00	3.000,00	3.000,00	100,00 %
	3 Mensa		0,00	0,00	0,00	0,00 %
	4 Pulizie		0,00	0,00	0,00	0,00 %
	5 Vario		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3027	Trasferimento ad ASP per gestione servizio		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3028	Irap servizi sociali		1.224,00	1.230,00	1.230,00	100,00 %
-	Costi Ripartiti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Fondo crediti dubbia esigibilità		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Carburante		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	Assicurazioni e bolli		389,23	406,95	406,95	100,00 %
Totale			32.273,23	24.100,95	23.100,95	95,85 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Domande soddisfatte	Numero	9	12
Domande presentate	Numero	9	12
Utenti	Numero	22	12
Addetti al servizio	Numero	7,5	7,5
Giorni medi di utilizzo	Numero	32,14	86,58
Giorni di apertura	Numero	42	128
Capacità ricettiva	Numero	20	20

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	1,64 %	2,29 %	0,65 %
3. Grado di copertura del costo con le tariffe (%)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	1.466,97	1.925,08	458,12
5. Ricavo medio per utente	23,99	43,99	20,00
6. Ricavo tariffario medio per utente	0,00	0,00	0,00
7. Costo medio per abitante	2,46	1,76	-0,70
8. Abitanti per addetto	1.751,07	1.751,07	0,00
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	54,72 %	79,93 %	25,21 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	37,18 %	12,99 %	-24,19 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	2,93	1,60	-1,33
13. Grado di utilizzo della struttura	1,10	0,60	-0,50
14. Grado di utilizzo della struttura (in giorni)	0,77	0,68	-0,09

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **4 - CENTRO DIURNO "AMARCORD"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			18.464,00		
Totale uscite	* 100 =		23.100,95	* 100 =	79,93 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi-			3.000,00		
Totale uscite	* 100 =		23.100,95	* 100 =	12,99 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)					
Tariffe			0,00		
Totale entrate	* 100 =		527,88	* 100 =	0,00 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)					
Domande soddisfatte			12		
Domande presentate	* 100 =		12	* 100 =	100,00 %
12 - Utenti per addetto (efficienza)					
Utenti			12		
Addetti al servizio	=		7,5	=	1,60
13 - Grado di utilizzo della struttura					
Utenti			12		
Capacità ricettiva	=		20	=	0,60
14 - Grado di utilizzo della struttura (in giorni)					
Giorni medi di utilizzo			86,58		
Giorni di apertura	=		128	=	0,68

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)					
Totale entrate			527,88		
Totale uscite	* 100 =		23.100,95	* 100 =	2,29 %
3 - Grado di copertura del costo con le tariffe (%)					
Tariffe			0,00		
Totale uscite	* 100 =		23.100,95	* 100 =	0,00 %

I

4 - Costo medio per utente (efficienza)			
Totale uscite	=	23.100,95	
Utenti		12	= 1.925,08

5 - Ricavo medio per utente			
Totale entrate	=	527,88	
Utenti		12	= 43,99

6 - Ricavo tariffario medio per utente			
Tariffe	=	0,00	
Utenti		12	= 0,00

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante			
Totale uscite	=	23.100,95	
Abitanti		13.133	= 1,76

8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		7,5	= 1.751,07

QUESTIONARIO QUALITATIVO CENTRO DIURNO
"AMARCORD"

1. Chi risponde al questionario è:

Assistito	
Familiare dell'assistito	7
Altra persona	

2. Sesso (di chi risponde)

Maschio	2
Femmina	5

3. Età (di chi risponde)

Fino a 50	
Da 50 a 65	4
Da 66 a 80	1
oltre 80	

4. Da quanto tempo è
utente o usufruite del
servizio di centro diurno?

Fino a 6 mesi	2
Da 6 mesi a 1 anno e mezzo	3
Da 1 anno e mezzo a 3 anni	2
Oltre i 3 anni	

5. Ha riscontrato difficoltà
nel ricevere le
informazioni?

Molte	
Abbastanza	
Poche	1
Per niente	6

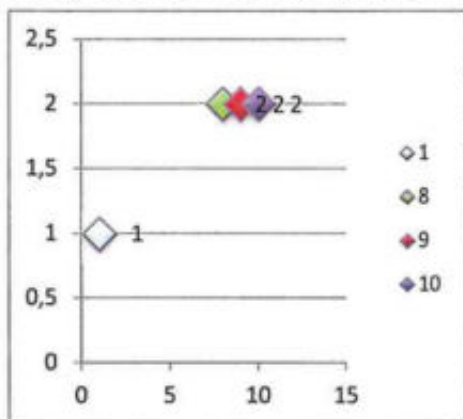


entata:



Programma di animazione-socializzazione (attività sala, uscite, ecc...)

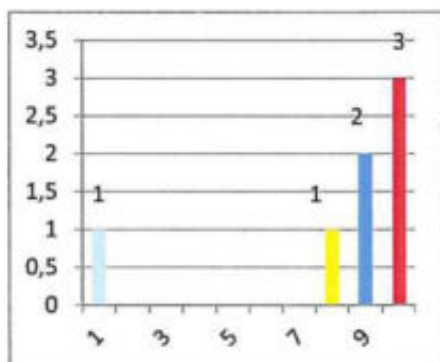
Come giudica tale aspetto nella struttura frequentata:



VOTAZIONI									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1							2	2	2

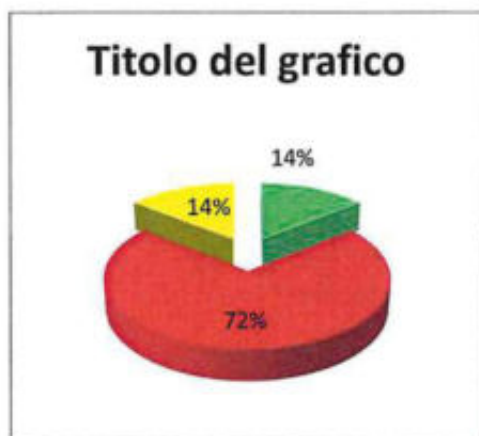
Mensa

Come valuta il livello qualitativo/quantitativo della mensa:



VOTAZIONI									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1							1	2	3

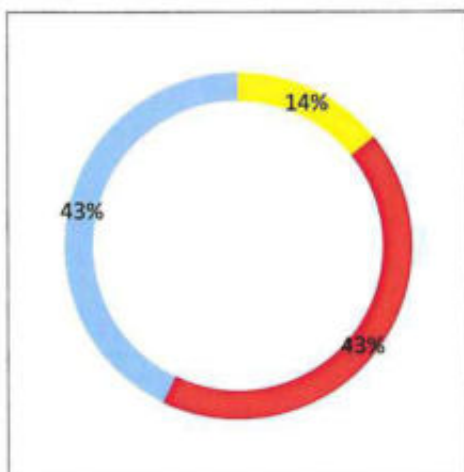
La vita quotidiana dell'utente-ospite è migliorata
da quando usufruisce del servizio di Centro
Diurno?



No	Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	Si esclusivamente grazie al servizio
1		5	1

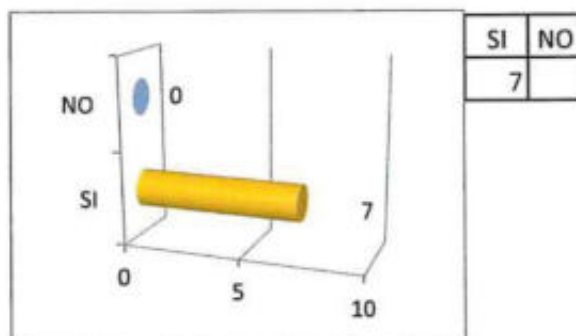
La vita quotidiana della sua famiglia è migliorata

da quando usufruisce del servizio di Centro



No	Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	Si esclusiva mente grazie al servizio
	1	3	3

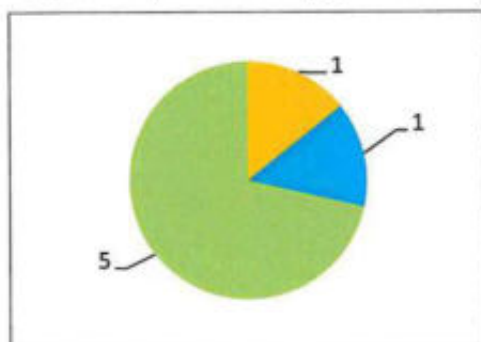
L'orario attuale del servizio soddisfa le sue esigenze?



SI	NO
7	

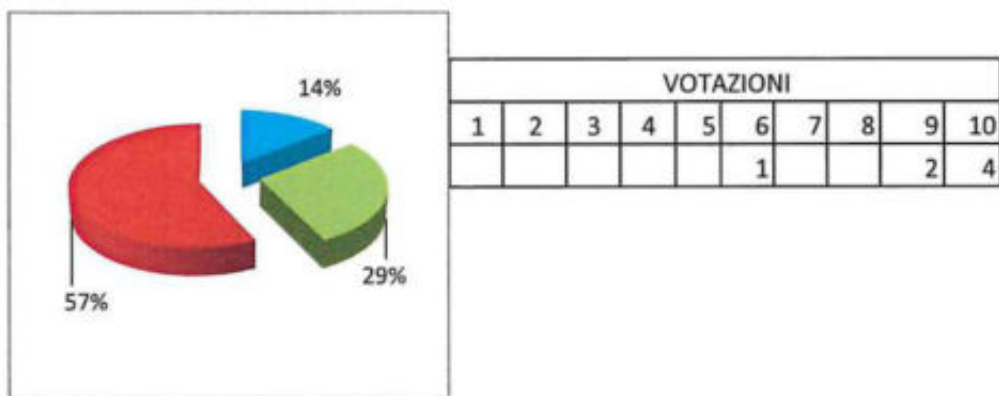
Rapporti con il personale

Qual è la sua valutazione sul personale responsabile di ASP (coordinatore- R.A.A.) rispetto a: professionalità dimostrata, educazione, gentilezza e disponibilità



VOTAZIONI									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					1			1	5

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio di Centro Diurno, quanto è



Breve commento in merito ai questionari qualitativi relativi al centro di costo centro diurno "Amarcord":

- questionari restituiti compilati 7 foglio su 11 utenti frequentanti al 31/12/2021. Da rilevare che gli utenti non hanno risposto a tutte le domande. Nel complesso la percezione del livello qualitativo equivalente tra medio-alta. Le osservazioni sono le seguenti: - Sarebbe utile il "mese del sollievo" per lasciare gli ospiti nella struttura giorno e notte, in modo da non essere disorientati trovandosi nello stesso ambiente con le stesse strutture (1); - Sarebbe utile avere un resoconto giornaliero sul comportamento dei famigliari: - cosa hanno mangiato, le difficoltà riscontrate dagli operatori ecc... (1);

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **4 - CENTRO DIURNO "AMARCORD"**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO CENTRO DIURNO "AMARCORD"**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quali- quantitativi per l'anno 2021;

Nella tabella di seguito, sono stati riportati gli indicatori relativi al servizio e per gli stessi è stata fatta un'analisi temporale relativa agli ultimi sei anni. Occorre evidenziare che, a far data dall'1/11/2015, il servizio è stato accreditato ad ASP- distretto di Fidenza: i dati ed i relativi indicatori risultano influenzati da tale adeguamento normativo, soprattutto gli indicatori relativi alle entrate ed alle tariffe che vengono interamente rimosse da ASP. (indicatore n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate, 3 - Grado di copertura del costo con tariffe, , n. 6 - Ricavo tariffario medio per utente, n. 11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali).

Occorre inoltre precisare che la struttura è stata chiusa dall'01/01/2021 fino al 30/06/2021 in seguito all'emergenza Covid, pertanto l'analisi degli indicatori, riferita solamente a 6 mesi ha un'attendibilità parziale.

Sulla base dei dati relativi ai sei mesi di apertura emerge un servizio **efficacie** (indicatore n. 1 - non vi sono richieste di utilizzo del servizio insoddisfatte), che peggiora in **efficienza** (indicatore n. 4 - Costo medio per utente e n. 12- Utenti per addetto); si assiste ad un miglioramento degli indicatori n. 2- Grado di copertura del costo con le entrate, n. 5 - Ricavo medio per utente e all'indicatore n. 7- Costo medio per abitante.

Per quanto riguarda gli indicatori finanziari migliora l'indicatore n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale, e peggiora il n. 9 - Incidenza del personale sul costo totale.

Peggioramenti si hanno anche all'indicatore n. 13- Grado di utilizzo della struttura e all'indicatore n. 14 - Grado di utilizzo della struttura in giorni ovviamente legata al fatto che la struttura è rimasta chiusa per sei mesi; Dai questionari qualitativi che esprimono il grado di soddisfazione dell'utente emerge una percezione del livello qualitativo del servizio **medio-alta**.

Data la variazione dell'impostazione gestionale del servizio, per i motivi meglio sopra esposti, si rende necessario tenere monitorati i costi cercando eventuali economie di scala al fine di recuperare efficienza.

INDICATORI	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	100,00 %	100,00%	100,00%	58,33%	100%	100%
2. Grado copertura del costo con entrate	58,97%	11,41%	0,90%	0,87%	1,05%	2,29%

3. Grado copertura del costo con tariffe	23,91%	0	0	0	0	0
4. Costo medio per utente (efficienza)	13.244,88	12.901,74	2.065,17	2.283,76	1.857,64	1.925,08
5. Ricavo medio per utente	7.810,91	1.471,60	18,56	19,87	19,55	43,99
6. Ricavo tariffario medio per utente	3.166,67	0	0	0	0	0
7. Costo medio per abitante	18,34	7,99	2,86	3,33	3,11	1,76
8. Abitanti per addetto	3.611,39	2.306,96	1.709,47	1.714,74	1.754,40	1.751,07
9. Incidenza del personale sul costo totale	8,41%	17,88%	44,65%	38,69%	45,26%	79,93%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	88,16%	43,96%	50,83%	57,62%	19,58%	12,99%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	40,54%	0	0	0	0	0
12. Utenti per addetto (efficienza)	5,00	1,43	2,37	2,50	2,93	1,60
13. Grado di utilizzo della struttura	0,90	0,40	0,90	0,95	1,10	0,60
14. Grado di utilizzo della struttura (in giorni)	0,52	0,95	0,59	0,64	0,77	0,68

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **9 - SERVIZIO COMMERCIO**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Tariffe	14.000,00	Personale	48.465,00
Promozione mercati	0,00	Imposte e tasse	3.050,00
FPV Per spese correnti	967,64	Prestazione di servizi	20.493,56
		Mercati	10.000,00
		Commercio	6.500,00
		Utenze	1.070,30
		Pulizie	474,89
		Manutenzioni	448,21
		Vario	2.000,16
		Trasferimenti	3.000,00
		Sviluppo economico	1.500,00
		Settore commerciale e artigiano	1.500,00
		Beni di consumo	498,60
		Utilizzo beni di terzi	0,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	249,45
		Interessi passivi	234,74
		Assicurazioni e bolli	1.094,60
Totale	14.967,64	Totale	77.085,95

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
695	Tariffe		14.000,00	14.000,00	1.227,05	8,76 %
696	Promozione mercati		0,00	0,00	0,00	0,00 %
-	FPV Per spese correnti		967,64	967,64	967,64	100,00 %
Totale			14.967,64	14.967,64	2.194,69	14,66 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
3457	Personale		48.465,00	48.465,00	43.288,00	89,32 %
3462	Imposte e tasse		3.050,00	3.050,00	2.897,00	94,98 %
3464	Prestazione di servizi		20.493,56	20.493,56	17.117,41	83,53 %
1	Mercati		10.000,00	10.000,00	8.123,85	81,24 %
2	Commercio		6.500,00	6.500,00	5.000,00	76,92 %
3	Utenze		1.070,30	1.070,30	1.070,30	100,00 %
4	Pulizie		474,89	474,89	474,89	100,00 %
5	Manutenzioni		448,21	448,21	448,21	100,00 %
6	Vario		2.000,16	2.000,16	2.000,16	100,00 %
3495	Trasferimenti		3.000,00	3.000,00	0,00	0,00 %
1	Sviluppo economico		1.500,00	1.500,00	0,00	0,00 %
2	Settore commerciale e artigiano		1.500,00	1.500,00	0,00	0,00 %
3659	Beni di consumo		498,60	498,60	498,60	100,00 %
3661	Utilizzo beni di terzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3665	Oneri straordinari		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3666	Ammortamenti		0,00	249,45	249,45	100,00 %
333333	Interessi passivi		234,74	234,74	234,74	100,00 %
-	Assicurazioni e bolli		1.094,60	1.094,60	980,49	89,58 %
Totale			76.836,50	77.085,95	65.265,69	84,67 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Istanze presentate (domande, comunicazioni, scia...)	Numero	181	150
Giorni dell'anno	Numero	366	365
Procedimenti conclusi	Numero	181	150
Addetti al servizio	Numero	2,0	1,4
Utenti commercio fisso e ambulante	Numero	384	326

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	19,48 %	3,36 %	-16,12 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	18,22 %	1,88 %	-16,34 %
4. Costo medio per utente (efficienza)	200,10	200,20	0,10
5. Ricavo medio per utente	38,98	6,73	-32,25
6. Ricavo tariffario medio per utente	36,46	3,76	-32,70
7. Costo medio per abitante	5,85	4,97	-0,88
8. Abitanti per addetto	6.566,50	9.380,71	2.814,21
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	63,08 %	66,33 %	3,25 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	26,67 %	26,23 %	-0,44 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	93,54 %	55,91 %	-37,63 %
12. Utenti per addetto (efficienza)	192,00	232,86	40,86

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **9 - SERVIZIO COMMERCIO**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)				
Personale		43.288,00		
Totale uscite	* 100 =	65.265,69	* 100 =	66,33 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)				
Prestazione di servizi		17.117,41		
Totale uscite	* 100 =	65.265,69	* 100 =	26,23 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)				
Tariffe		1.227,05		
Totale entrate	* 100 =	2.194,69	* 100 =	55,91 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda (%) (efficacia)				
Procedimenti conclusi		150		
Autorizzazioni presentate	* 100 =	150	* 100 =	100,00 %
12 - Utenti per addetto (efficienza)				
Utenti commercio fisso e ambulante		326		
Addetti al servizio	=	1,4	=	232,86

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)				
Totale entrate		2.194,69		
Totale uscite	* 100 =	65.265,69	* 100 =	3,36 %
3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)				
Tariffe		1.227,05		
Totale uscite	* 100 =	65.265,69	* 100 =	1,88 %
4 - Costo medio per utente (efficienza)				
Totale uscite		65.265,69		
Utenti commercio fisso e ambulante	=	326	=	200,20
5 - Ricavo medio per utente				
Totale entrate		2.194,69		
Utenti commercio fisso e ambulante	=	326	=	6,73

I

6 - Ricavo tariffario medio per utente				
Tariffe	=	1.227,05		
Utenti commercio fisso e ambulante		326	=	3,76

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante				
Totale uscite	=	65.265,69		
Abitanti		13.133	=	4,97

8 - Abitanti per addetto				
Abitanti	=	13.133		
Addetti al servizio		1,4	=	9.380,71

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **9 - SERVIZIO COMMERCIO**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****VALUTAZIONE ECONOMICA CENTRO DI COSTO "SERVIZIO COMMERCIO"**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021;

Dall'analisi degli indicatori di prestazione emerge un servizio **efficace** (indicatore n. 1 - non vi sono autorizzazioni presentate insoddisfatte). Dall'analisi degli indicatori comparati nella tabella che segue relativi al quinquennio emerge che il servizio perde leggermente in **efficienza** all'indicatore n. 4 - Costo medio per utente mentre migliora all'indicatore n. 12 - Utenti per addetto) e in generale si assiste ad un andamento positivo di quasi tutti gli indicatori di **economicità** (n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate, n. 3 - Grado di copertura del costo con le tariffe, n. 5 - Ricavo medio per utente e n. 6 - Ricavo tariffario medio per utente).

Anche per quanto riguarda gli **indicatori finanziari** andamento positivo si riscontra all'indicatore n. 9- Incidenza del personale sul costo totale e all' indicatore n. 11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali mentre l' indicatore n. 10 - Incidenza dei servizi sul costo totale registra un peggioramento.

Lo scorso anno è stato un anno particolare, caratterizzato dall'onda lunga pandemia che ha portato sospensione dei mercati e della soppressione delle fiere, ad eccezione di quella di San Martino, con evidenti ripercussioni negative sugli indicatori. Pertanto gli indicatori hanno un'attendibilità parziale.

INDICATORI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

2. Grado copertura del costo con entrate	17,10%	18,29%	13,33%	2,70%	3,36%
3. Grado copertura del costo con le tariffe	9,55%	11,45%	10,99%	0,13%	1,88%
4. Costo medio per utente (efficienza)	215,57	128,92	145,69	193,94	200,20
5. Ricavo medio per utente	36,87	23,58	19,42	5,24	6,73
6. Ricavo tariffario medio per utente	20,58	14,76	16,01	0,26	3,76
7. Costo medio per abitante	8,64	6,00	6,24	5,66	4,97
8. Abitanti per addetto	4.640,00	7.240,00	6.857,37	6.579,00	9.380,71
9. Incidenza del personale sul costo totale	76,80%	71,07%	72,53%	69,73%	66,33%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	12,53%	20,45%	20,07%	20,97%	26,23%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	55,81%	62,60%	82,45%	4,97%	55,91%
12. Utenti per addetto (efficienza)	186,07	337,22	293,68	192,00	232,86

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **12 - SERVIZI ANAGRAFICI**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Diritti di segreteria	15.000,00	Personale	137.300,00
FPV Per spese correnti	4.062,00	Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)	20.402,19
FPV spese in c/capitale	0,00	Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	0,00
		Interessi passivi	440,00
		Imposte e tasse	11.350,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	467,59
		Acquisto beni per funzionamento anagrafe	934,60
		Assicurazioni e bolli	3.075,63
Totale	19.062,00	Totale	173.970,01

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
550	Diritti di segreteria		0,00	15.000,00	10.757,24	71,71 %
-	FPV Per spese correnti		4.062,00	4.062,00	4.062,00	100,00 %
-	FPV spese in c/capitale		0,00	0,00	0,00	0,00 %
	Totale		4.062,00	19.062,00	14.819,24	77,74 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
6666694	Personale		137.300,00	137.300,00	135.200,00	98,47 %
6666696	Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)		20.500,00	20.402,19	20.402,19	100,00 %
6666697	Utilizzo beni di terzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666698	Trasferimenti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666699	Interessi passivi		440,00	440,00	440,00	100,00 %
6666700	Imposte e tasse		11.350,00	11.350,00	11.195,00	98,63 %
6666701	Oneri straordinari		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666702	Ammortamenti		0,00	467,59	467,59	100,00 %
-	Acquisto beni per funzionamento anagrafe		940,00	934,60	934,60	100,00 %
-	Assicurazioni e bolli		3.075,63	3.075,63	3.029,34	98,49 %
	Totale		173.605,63	173.970,01	171.668,72	98,68 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Atti stato civile rilasciati	Numero	425	1.311
Procedimenti di cittadinanza richiesti e pervenuti	Numero	47	25
Certificati anagrafici rilasciati	Numero	1.924	2.611
Cittadinanze concluse	Numero	47	25
Atti stato civile richiesti	Numero	425	1.311
Addetti al servizio	Numero	4,2	4,3
Residenze elaborate	Numero	369	637
Residenze richieste	Numero	369	637
Addetti al servizio anagrafe	Numero	2,1	2,1
Addetti al servizio stato civile	Numero	1,1	1,2
Certificati anagrafici richiesti	Numero	1.924	2.611

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda cittadinanza (%)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con entrate (%)	2,34 %	8,63 %	6,29 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	0,00 %	6,27 %	6,27 %
4. Grado copertura domanda nuove residenze (%)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
5. Certificati anagrafici per addetto (efficienza)	916,19	1.243,33	327,14
6. Certificati stato civile per addetto (efficienza)	386,36	1.092,50	706,14
7. Costo medio per abitante	13,22	13,07	-0,15
8. Abitante per addetto	3.126,90	3.054,19	-72,71
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	79,09 %	78,76 %	-0,33 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	11,81 %	11,88 %	0,07 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali %	0,00 %	72,59 %	72,59 %
12. Grado di copertura certificati anagrafici	100,00 %	100,00 %	0,00 %
13. Grado di copertura certificati di stato civile	100,00 %	100,00 %	0,00 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **12 - SERVIZI ANAGRAFICI**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)				
Personale		135.200,00		
Totale uscite	* 100 =	171.668,72	* 100 =	78,76 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)				
Prestazione di servizi (utenze, spese per consulta)		20.402,19		
Totale uscite	* 100 =	171.668,72	* 100 =	11,88 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali %				
Diritti di segreteria		10.757,24		
Totale entrate	* 100 =	14.819,24	* 100 =	72,59 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda cittadinanza (%)				
Cittadinanze concluse		25		
Procedimenti di cittadinanza richiesti e pervenuti	* 100 =	25	* 100 =	100,00 %
4 - Grado copertura domanda nuove residenze (%)				
Residenze concesse		637		
Residenze richieste	* 100 =	637	* 100 =	100,00 %
5 - Certificati anagrafici per addetto (efficienza)				
Certificati rilasciati		2.611		
Addetti al servizio anagrafe	=	2,1	=	1.243,33
6 - Certificati stato civile per addetto (efficienza)				
Atti stato civile		1.311		
Addetti al servizio stato civile	=	1,2	=	1.092,50
12 - Grado di copertura certificati anagrafici				
Certificati anagrafici rilasciati		2.611		
Certificati anagrafici richiesti	* 100 =	2.611	* 100 =	100,00 %
13 - Grado di copertura certificati di stato civile				
Atti stato civile rilasciati		1.311		
Atti stato civile richiesti	* 100 =	1.311	* 100 =	100,00 %

I

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)				
Totale entrate		14.819,24		
Totale uscite	* 100 =	171.668,72	* 100 =	8,63 %

3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)				
Diritti di segreteria		10.757,24		
Totale uscite	* 100 =	171.668,72	* 100 =	6,27 %

INDICATORI GENERICI

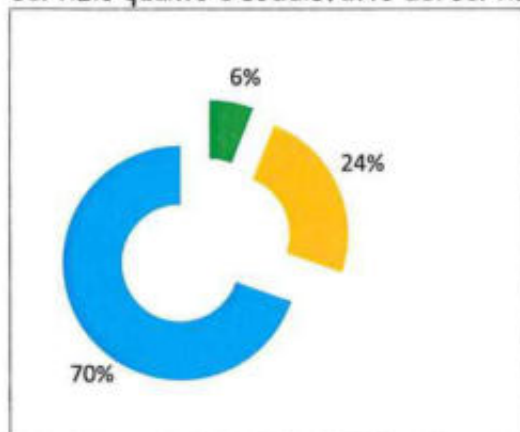
7 - Costo medio per abitante				
Totale uscite		171.668,72		
Abitanti	=	13.133	=	13,07

8 - Abitante per addetto				
Abitanti		13.133		
Addetti al servizio	=	4,3	=	3.054,19

1. Orari

4. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							2	8	23

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente all'ufficio anagrafe anno 2021 occorre evidenziare quanto segue: i questionari qualitativi compilati sono stati 33. Le osservazioni sono le seguenti: Apertura anche al pomeriggio e orario continuato (3); Personale cortese e preparato (1);

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **12 - SERVIZI ANAGRAFICI**Centro di responsabilità: **2 - SERVIZIO AFFARI GENERALI - DOTT. ALDO MERCADANTI****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZI ANAGRAFICI**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio (report questionario qualitativo).

Dall'analisi del report emerge una percezione del livello qualitativo **alta**;

Dall'analisi dei dati contabili ed extra-contabili emerge un servizio **efficace** (indicatore n. 1 - Grado di copertura della domanda di cittadinanza, non ci sono pratiche inevase, indicatore n. 4 - Grado di copertura domanda nuove residenze, indicatore n. 12- Grado di copertura certificati anagrafici, ed indicatore n. 13- Grado di copertura certificati stato civile)

Analizzando la tabella (vedi pagina che segue) di raffronto temporale degli indicatori di **efficienza** si assiste ad un miglioramento dell'indicatore n. 5- Certificati anagrafici per addetto e dell'indicatore n. 6- Certificati di stato civile per addetto.

Per quanto riguarda l'**economicità** gli indicatori presentano entrambi andamenti negativi (l'indicatore n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate ed l'indicatore n. 3- Grado di copertura del costo con le tariffe).

Per quanto riguarda gli indicatori **finanziari** migliorano il n. 10 - Incidenza dei servizi sul costo e il n. 11- Incidenza delle tariffe sui ricavi totali, mentre si assiste ad un peggioramento del n. 9 - Incidenza del personale sul costo.

Gli indicatori generici presentano entrambi un peggioramento (n. 7 - Costo medio per abitante e il n. 8 - Abitante per addetto).

Nella tabella sotto è stato fatto un confronto tra il rapporto Abitanti/ Addetti al servizio di alcuni Comuni della Provincia e dal confronto emerge che il nostro Ente ha un rapporto tra i migliori.

COMUNE	ADDETTI SERVIZIO STATO CIVILE	ADDETTI SERVIZIO ANAGRAFE	TOTALE	NUMERO ABITANTI AL 31/12/2019	Rapporto Abitanti/Addetti
Noceto	1,2	2,1	3,3	13.133	3.980
Medesano	2	2	4	10.757	2.689
Collecchio	2	3	5 +Urp	14.583	2.916
Sala Baganza	2	2	4 +Urp	5.757	1.439
Fidenza	3	4	7	26.987	3.855

INDICATORI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado di copertura della domanda di cittadinanza (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
2. Grado copertura del costo con entrate	11,11%	13,86%	9,85%	12,27%	8,63%
3. Grado di copertura del costo con tariffe	8,23%	7,39	6,21%	8,25%	6,27%
4. Grado di copertura domanda nuove residenze	99,13%	99,42%	99,23%	100,00%	100%
5. Certificati anagrafici per addetto (efficienza)	672,73	633,33	716,67	916,19	1.243,33
6. Certificati stato civile per addetto (efficienza)	395,00	404,55	393,64	386,36	1.092,50
7. Costo medio per abitante	8,55	9,80	10,38	9,96	13,07
8. Abitante per addetto	3821,18	4.072,50	3.948,18	3.132,86	3.054,19
9. Incidenza del personale sul costo totale	91,19%	78,97%	76,76%	76,82%	78,76%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	1,15%	14,21%	16,50%	14,01%	11,88%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali	74,08%	53,32%	63,08%	67,20%	72,59%
12. Grado di copertura certificati anagrafici				100,00%	100,00%

13. Grado di copertura certificati stato civile				100,00%	100,00%
--	--	--	--	---------	---------

Monitoraggio del centro di costo

Centro di costo: **10 - SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE**

Centro di responsabilità: **3 - SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE- ING. EDOARDO SICILIA**

Budget complessivo

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Proventi da privati istruttorie sportello unico	40.000,00	Personale	607.938,38
Diritti segreteria - Servizio Patrimonio	13.000,00	Esclusivamente adibito	607.938,38
Diritti segreteria -servizio territorio	30.000,00	Beni di consumo (carburante, vestiario, vario)	12.647,73
Sanzioni amministrative e violazioni - servizio territorio	10.000,00	Prestazione di servizi (utenze, pulizie, formazione, manutenzioni), incarichi prog)	342.000,00
Proventi allacci fognatura	3.000,00	Imposte e tasse	37.000,00
Diritti per prestazioni ufficio tecnico	0,00	Trasferimenti	0,00
Proventi attività estrattiva	65.000,00	Utilizzo beni di terzi	0,00
Sanzioni e oblazioni (uota destinata spese correnti)	205.594,05	Interessi passivi	1.717,31
FPV Per spese correnti	15.935,73	Oneri straordinari	0,00
FPV spese in c/capitale	0,00	Ammortamenti	1.824,98
		Assicurazioni e bolli	14.115,88
Totale	382.529,78	Totale	1.017.244,28

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
541		Proventi da privati istruttorie sportello unico	40.000,00	40.000,00	0,00	0,00 %
552		Diritti segreteria - Servizio Patrimonio	13.000,00	13.000,00	8.470,00	65,15 %
553		Diritti segreteria -servizio territorio	30.000,00	30.000,00	57.375,03	191,25 %
597		Sanzioni amministrative e violazioni - servizio territorio	10.000,00	10.000,00	234,68	2,35 %
720		Proventi allacci fognatura	3.000,00	3.000,00	2.300,00	76,67 %
730		Diritti per prestazioni ufficio tecnico	0,00	0,00	0,00	0,00 %
865		Proventi attività estrattiva	65.000,00	65.000,00	23.829,75	36,66 %
1271		Sanzioni e oblazioni (uota destinata spese correnti)	205.594,05	205.594,05	205.594,05	100,00 %
-		FPV Per spese correnti	15.935,73	15.935,73	15.935,73	100,00 %
-		FPV spese in c/capitale	0,00	0,00	0,00	0,00 %
		Totale	382.529,78	382.529,78	313.739,24	82,02 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
400		Personale	607.938,38	607.938,38	554.202,00	91,16 %
1		Esclusivamente adibito	607.938,38	607.938,38	554.202,00	91,16 %
402		Beni di consumo (carburante, vestiario, vario)	12.700,00	12.647,73	12.647,73	100,00 %
403		Prestazione di servizi (utenze, pulizie, formazione, manutenzioni), incarichi prog)	325.000,00	342.000,00	279.644,27	81,77 %
411		Imposte e tasse	40.783,00	37.000,00	36.800,94	99,46 %
458		Trasferimenti	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666670		Utilizzo beni di terzi	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666672		Interessi passivi	1.717,31	1.717,31	1.717,31	100,00 %
6666674		Oneri straordinari	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666675		Ammortamenti	0,00	1.824,98	1.824,98	100,00 %
-		Assicurazioni e bolli	15.300,23	14.115,88	14.115,88	100,00 %
		Totale	1.003.438,92	1.017.244,28	900.953,11	88,57 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Autorizzazioni presentate	Numero	301	167
Tempo rilascio concessioni stradali	Numero	18,00	15,81
Progetti previsti	Numero	6	4
Progetti definitivi eseguiti	Numero	6	3
Autorizzazioni evase	Numero	301	167
Addetti al servizio	Numero	18,1	17,9
Tempo rilascio passi carrai	Numero	44,00	40,40
tempi rilascio accesso agli atti SUAP	Numero	0,00	12,00
tempo rilascio autorizzazioni pubblicità	Numero	31,00	19,39
Tempo codificato per legge	Numero	30	30
tempo codificato (60 gg)	Numero	60	60
Permessi costruire presentati	Numero	25	14
Permessi costruire rilasciati	Numero	25	14
Tempi rilascio Permesso costruire	Numero	34,60	67,91
Tempi codificati permesso di costruzione	Numero	75,00	75,00
Pratiche SUAP presentate	Numero	0	371
Pratiche SUAP evase	Numero	0	371
Proventi (allacci, perm costruire, monet., diritti)	Numero	268.831,00	609.170,65
tempo codificato per legge accesso agli atti SUAP	Numero	30	30

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura della domanda % (efficacia)	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con entrate (%)	38,12 %	34,82 %	-3,30 %
3. Grado di copertura del costo con tariffe (%)	26,79 %	67,61 %	40,82 %
4. Costo medio per abitante	76,41	68,60	-7,81
5. Abitanti per addetto	725,58	733,69	8,11
6. Incidenza del personale sul costo totale (%)	60,59 %	61,51 %	0,92 %
7. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	32,39 %	31,04 %	-1,35 %
8. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	70,28 %	194,16 %	123,88 %
9. Gradi di realizzazione dei progetti (%) efficacia	100,00 %	75,00 %	-25,00 %
10. Tempo rilascio passi carrai su tempo codificato (efficienza)	1,47	1,35	-0,12
11. Tempo rilascio autorizzazioni pubblicità su tempo codificato (efficienza)	0,52	0,32	-0,20
12. Grado di copertura pratiche SUAP	0,00 %	100,00 %	100,00 %
13. Tempi rilascio accesso agli atti SUAP- efficienza	0,00 %	40,00 %	40,00 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **10 - SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE**Centro di responsabilità: **3 - SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE- ING. EDOARDO SICILIA****INDICATORI FINANZIARI**

6 - Incidenza del personale sul costo totale (%)				
Personale		554.202,00		
Totale uscite	* 100 =	900.953,11	* 100 =	61,51 %
7 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)				
Prestazione di servizi		279.644,27		
Totale uscite	* 100 =	900.953,11	* 100 =	31,04 %
8 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)				
Proventi (allacci, perm costruire, monet., diritt		609.170,65		
Totale entrate	* 100 =	313.739,24	* 100 =	194,16 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura della domanda % (efficacia)				
Autorizzazioni evase		167		
Autorizzazioni presentate	* 100 =	167	* 100 =	100,00 %
9 - Gradi di realizzazione dei progetti (%) efficacia				
Progetti approvati		3		
Progetti previsti	* 100 =	4	* 100 =	75,00 %
10 - Tempo rilascio passi carrai su tempo codificato (efficienza)				
Tempo rilascio passi carrai		40,40		
Tempo codificato per legge	=	30	=	1,35
11 - Tempo rilascio autorizzazioni pubblicità su tempo codificato (efficienza)				
tempo rilascio autorizzazioni pubblicità		19,39		
tempo codificato (60 gg)	=	60	=	0,32
12 - Grado di copertura pratiche SUAP				
Pratiche SUAP presentate		371		
Pratiche SUAP evase	* 100 =	371	* 100 =	100,00 %
13 - Tempi rilascio accesso agli atti SUAP- efficienza				
tempi rilascio accesso agli atti SUAP		12,00		
tempo codificato per legge accesso agli atti SUAP	* 100 =	30	* 100 =	40,00 %

I

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con entrate (%)					
Totale entrate			313.739,24		
Totale uscite	* 100	=	900.953,11	* 100	= 34,82 %

3 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)					
Proventi (allacci fognatura, permessi costruire, m			609.170,65		
Totale uscite	* 100	=	900.953,11	* 100	= 67,61 %

INDICATORI GENERICI

4 - Costo medio per abitante					
Totale uscite			900.953,11		
Abitanti		=	13.133		= 68,60

5 - Abitanti per addetto					
Abitanti			13.133		
Addetti al servizio		=	17,9		= 733,69

Referto del centro di costo (rilevazione finale)

Centro di costo: **10 - SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE**

Centro di responsabilità: **3 - SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO, EDILIZIA TERRITORIO E AMBIENTE- ING. EDOARDO SICILIA**

VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZIO PATRIMONIO, EDILIZIA, TERRITORIO E AMBIENTE

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio (report questionario qualitativo); dal questionario distribuito sul territorio emerge una percezione del livello qualitativo **sufficiente- medio**.

Con la nuova organizzazione predisposta con delibera G.C. n. 222 del 30/12/2020 la cui operatività è decorsa dal 1/4/2021 i due servizi Patrimonio e Gestione del Territorio e Ambiente sono stati unificati in un unico Servizio: i valori degli indicatori, pertanto risentono di tale nuova impostazione. Inoltre sono stati revisionati alcuni indicatori inserendone alcuni ed eliminandone altri.

Dall'analisi degli indicatori comparati nella tabella che segue relativi al quinquennio emerge un servizio che abbastanza **efficace** (indicatore n. 1- Grado di copertura della domanda, n. 12- Grado di copertura pratiche SUAP) rimane la criticità dell'indicatore n. 9- Grado di realizzazione dei progetti che risulta essere al 75%;

Dal punto di vista dell'**efficienza** si assiste ad un progressivo miglioramento temporale degli indicatori (n. 10- Tempo di rilascio passi carrai su tempo codificato, n. 11- Tempo di rilascio autorizzazioni pubblicità su tempo codificato) tuttavia l'indicatore n. 10 rsi attesta ad un valore ancora alto: mediamente vengono impiegati oltre 40 giorni per rilascio di una autorizzazione a fronte di 30 giorni previsti per legge. L'indicatore n. 13- Tempi di rilascio accesso agli atti SUAP si attesta ad un tempo medio di 12 giorni su 30 giorni previsti dalla legge.

L'ufficio deve recuperare in **efficienza** sul rilascio dei passi carrai così come è riuscito a migliorare l'efficienza degli altri indicatori, cercando soluzioni organizzative che abbassino il gap temporale in modo da migliorare il valore degli indicatori; una di queste potrebbe essere, come progettato dall'ufficio, l'attivazione del global service per la manutenzione e gestione degli immobili che libererebbe in parte il tempo degli addetti al servizio permetterebbe a quest'ultimi di dedicarsi alle autorizzazioni.

Gli indicatori di **economicità** presentano un notevole miglioramento il n. 2- Grado copertura del costo con entrate e il n. 3- Grado di copertura del costo con tariffe.

Relativamente agli indicatori generici il n. 4 - Costo medio per abitante e il n. 5- Abitanti per addetto registrano entrambi peggioramenti.

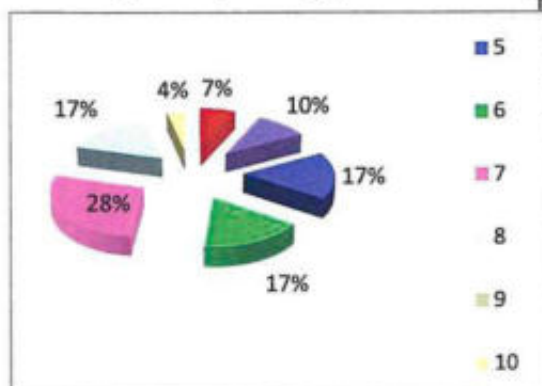
Analizzando gli indicatori **finanziari** migliorano notevolmente il n. 6- Incidenza del personale sul costo totale e il n. 8- Incidenza delle tariffe sui ricavi totali mentre peggiora il n. 7- Incidenza dei servizi sul costo totale.

QUESTIONARIO QUALITATIVO: - SERVIZIO PATRIMONIO - SERVIZIO GESTIONE DEL TERRITORIO

1. Orari

Come valuta la disponibilità degli orari di apertura AL PUBBLICO?

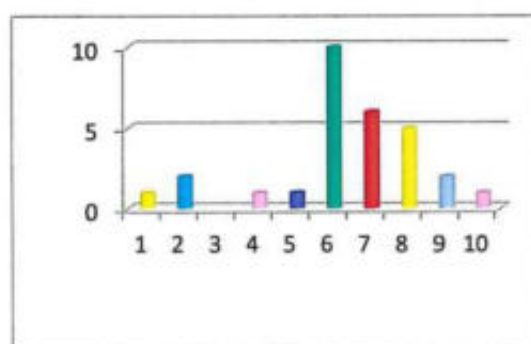
(attualmente gli orari sono i seguenti: lunedì giovedì e sabato ore 10.30 alle 13.00 e giovedì pomeriggio 15.30-17.00)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	2	3		5	5	8	5		1

2. Tempi

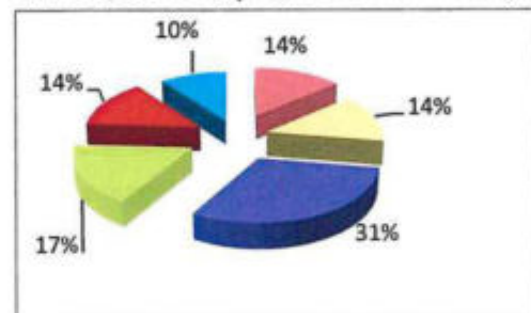
Come valuta i tempi di attesa (code)?:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2		1	1	10	6	5	2	1

3. Front office

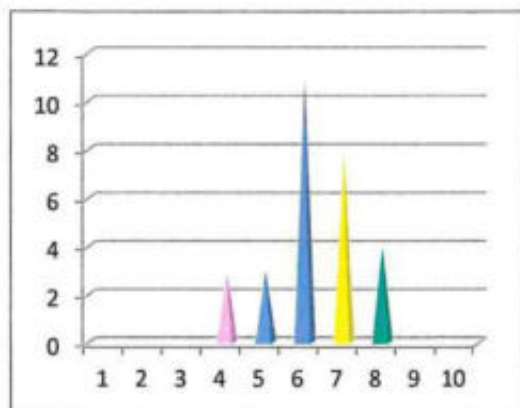
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				4	4	9	5	4	3

4. Manutenzioni

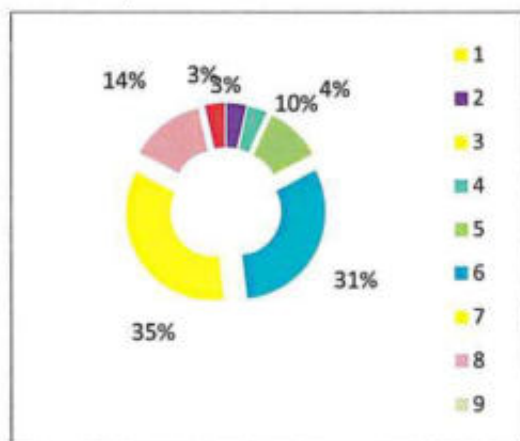
Come giudica complessivamente il livello di manutenzione del quartiere dove risiede? (aree verdi, strade, illuminazione, ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			3	3	11	8	4		

5. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1		1	3	9	10	4		1

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente ai Servizi Patrimonio e Gestione del Territorio e Ambiente anno 2021 occorre evidenziare quanto segue: i questionari qualitativi compilati sono stati 29. Le osservazioni sono le seguenti: Ampliare l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio Tecnico (1); Non è bello vedere rifiuti e sacchi neri pieni di rifiuti davanti alla Rocca o appoggiati a terra vicino alle panchine (1); Incrementare il numero di telecamere (1); Organizzare iniziative per giovani e famiglie per farli partecipare alla cura e al rispetto del territorio e dell'ambiente (2); Riportare il mercato in piazza e le varie manifestazioni annuali. (1)

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste

INDICATORI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura della domanda (efficacia)	94,53%	97,36%	98,35%	100%	100%
2. Grado copertura del costo con entrate	9,03%	6,19%	3,46%	3,43%	34,82%
3. Grado copertura del costo con tariffe	0,48%	2,85%	1,41%	1,30%	67,61%
4. Costo medio per abitante	121,17	31,74	41,04	42,89	68,60
5. Abitanti per addetto	1.299,20	1.184,73	1.094,87	1.004,43	733,69
6. Incidenza del personale sul costo totale (%)	21,87%	82,81%	69,30%	72,22%	61,51%
7. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	5,72%	4,27%	19,16%	15,86%	31,04%
8. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	5,30%	46,10%	40,71%	38,05%	196,86%
9. Grado di realizzazione dei progetti (%)	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%
10. Tempo rilascio passi carrai su tempo codificato (efficienza)		2,13	2,33	1,47	1,35
11. Tempo rilascio autorizzazioni pubblicità su tempo codificato (efficienza)		0,45	0,73	0,52	0,32
12. Grado di copertura pratiche SUAP (efficacia)					100,00%
13. Tempi di rilascio accesso agli atti SUAP- efficienza					40,00%

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **11 - POLIZIA MUNICIPALE**Centro di responsabilità: **4 - SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE- DOTT. RAVASINI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Sanzioni amministrative	250.000,00	Acquisto attrezzatura	50.000,00
Rimborso quota sanzioni dovuta da altri Enti	10.000,00	Personale	333.331,00
Sanzioni amministrative e violazioni	10.000,00	Beni di consumo (vestiario, carburante, cancelleria, ecc..)	16.063,66
Proventi rilascio atti incidenti stradali	1.000,00	Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, formazione, informatica)	40.673,80
FPV Per spese correnti	7.069,50	Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	10.000,00
		Interessi passivi	971,55
		Imposte e tasse	22.534,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	1.032,46
		Assicurazioni e bolli	12.641,61
		Rimborso sanzioni CDS non dovute	2.000,00
		Fondo crediti dubbia esigibilità	6.210,08
Totale	278.069,50	Totale	495.458,16

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
590		Sanzioni amministrative	250.000,00	250.000,00	122.914,77	49,17 %
591		Rimborso quota sanzioni dovuta da altri Enti	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00 %
595		Sanzioni amministrative e violazioni	10.000,00	10.000,00	8.913,40	89,13 %
1000000		Proventi rilascio atti incidenti stradali	1.000,00	1.000,00	1.000,00	100,00 %
3		FPV Per spese correnti	7.069,50	7.069,50	7.069,50	100,00 %
-						
		Totale	278.069,50	278.069,50	139.897,67	50,31 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
6663759		Acquisto attrezzatura	20.000,00	50.000,00	0,00	0,00 %
6666685		Personale	348.135,00	333.331,00	333.331,00	100,00 %
6666686		Beni di consumo (vestiario, carburante, cancelleria, ecc..)	16.050,00	16.063,66	15.006,02	93,42 %
6666687		Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, formazione, informatica)	42.000,00	40.673,80	38.717,62	95,19 %
6666688		Utilizzo beni di terzi	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666689		Trasferimenti	10.000,00	10.000,00	622,19	6,22 %
6666690		Interessi passivi	971,55	971,55	971,55	100,00 %
6666691		Imposte e tasse	22.534,00	22.534,00	22.063,00	97,91 %
6666692		Oneri straordinari	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666693		Ammortamenti	0,00	1.032,46	1.032,46	100,00 %
-		Assicurazioni e bolli	13.000,00	12.641,61	12.535,73	99,16 %
-		Rimborso sanzioni CDS non dovute	2.000,00	2.000,00	1.522,34	76,12 %
-		Fondo crediti dubbia esigibilità	6.210,08	6.210,08	6.210,08	100,00 %
		Totale	480.900,63	495.458,16	432.011,99	87,19 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
numero di pratiche istruite	Numero	67	70
pratiche rilasciate	Numero	67	70
numero interventi su incidenti	Numero	75	86
numero incidenti	Numero	75	86
ore di vigilanza	Numero	5.510	6.534
ore lavorate	Numero	11.890	13.623
Tempo codificato per legge	Numero	30	30
Numero addetti	Numero	9,0	9,0
Tempo rilascio pratica disabili	Numero	3	3
Tempo rilascio atti incidenti	Numero	3	3
Numero abusi edilizi controllati	Numero	2	11
Numero segnalazioni pervenute	Numero	1	11

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura del rilascio autorizzazione mobilità persone disabili (%) efficacia	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	57,82 %	32,38 %	-25,44 %
3. Grado di copertura del costo con sanzioni (%)	51,99 %	28,45 %	-23,54 %
4. Tempo di rilascio pratiche disabili su tempo codificato (efficienza)	0,10	0,10	0,00
5. Tempo rilascio atti incidenti su tempo codificato (efficienza)	0,10	0,10	0,00
6. Ore vigilanza su ore lavorate (efficacia)	0,46	0,48	0,02
7. Costo medio per abitante	36,62	32,90	-3,72
8. Abitanti per addetto	1.459,22	1.459,22	0,00
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	72,39 %	77,16 %	4,77 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	8,73 %	8,96 %	0,23 %
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	0,36 %	0,71 %	0,35 %
12. Concessioni edilizie controllate su segnalazioni pervenute (efficacia)	200,00 %	100,00 %	-100,00 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **11 - POLIZIA MUNICIPALE**Centro di responsabilità: **4 - SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE- DOTT. RAVASINI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			333.331,00		
Totale uscite	* 100 =		432.011,99	* 100 =	77,16 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, form			38.717,62		
Totale uscite	* 100 =		432.011,99	* 100 =	8,96 %
11 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)					
Proventi rilascio atti incidenti stradali			1.000,00		
Totale entrate	* 100 =		139.897,67	* 100 =	0,71 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura del rilascio autorizzazione mobilità persone disabili (%) efficacia					
pratiche rilasciate			70		
numero di pratiche istruite	* 100 =		70	* 100 =	100,00 %
4 - Tempo di rilascio pratiche disabili su tempo codificato (efficienza)					
Tempo rilascio pratica disabili			3		
Tempo codificato per legge	=		30	=	0,10
5 - Tempo rilascio atti incidenti su tempo codificato (efficienza)					
Tempo rilascio atti incidenti			3		
Tempo codificato per legge	=		30	=	0,10
6 - Ore vigilanza su ore lavorate (efficacia)					
ore di vigilanza			6.534		
ore lavorate	=		13.623	=	0,48
12 - Concessioni edilizie controllate su segnalazioni pervenute (efficacia)					
Numero concessioni edilizie controllate			11		
Numero segnalazioni pervenute	* 100 =		11	* 100 =	100,00 %

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)					
Totale entrate			139.897,67		
Totale uscite	* 100 =		432.011,99	* 100 =	32,38 %

3 - Grado di copertura del costo con sanzioni (%)				
Sanzioni amministrative		122.914,77		
Totale uscite	* 100 =	432.011,99	* 100 =	28,45 %

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante				
Totale uscite		432.011,99		
Abitanti	=	13.133	=	32,90

8 - Abitanti per addetto				
Abitanti		13.133		
Numero addetti	=	9,0	=	1,459,22

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **11 - POLIZIA MUNICIPALE**Centro di responsabilità: **4 - SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE- DOTT. RAVASINI****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZI POLIZIA MUNICIPALE**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio (report questionario qualitativo).

Dall'analisi del report emerge una percezione del livello qualitativo **medio-alto** anche se i questionari restituiti che esprimono la percezione del livello qualitativo sono un numero esiguo rispetto agli utenti che usufruiscono del servizio.

Nella tabella di seguito, sono stati riportati gli indicatori relativi al servizio dei quali si è fatta un'analisi temporale relativa agli ultimi cinque anni.

Dall'analisi degli indicatori di prestazione emerge un servizio che migliora in **efficacia** (indicatore n. 1 - non vi sono richieste di servizio insoddisfatte, n. 6- Ore di vigilanza su ore lavorate, n. 12- Concessioni edilizie controllate su segnalazioni pervenute).

Relativamente all' **efficienza** il servizio si mantiene costante all'indicatore n. 4 - Tempo di rilascio pratiche disabili su tempo codificato e n. 5- Tempo di rilascio atti incidenti su tempo codificato: le pratiche vengono rilasciate in un tempo medio di 3 giorni a fronte di un tempo previsto dalla legge di 30. Analizzando gli indici di **economicità** osserviamo un peggioramento degli indicatori n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate, n. 3 - Grado di copertura del costo con le tariffe; per quanto riguarda gli indicatori finanziari si assiste ad un miglioramento dell'indicatore n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale e dell'indicatore n. 11- Incidenza delle tariffe sui ricavi totali e ad un peggioramento dell'indicatore n. 9- Incidenza del personale sul costo totale.

Lo scorso anno è stato un anno in cui il servizio ha risentito dell'onda lunga della pandemia che ha portato a concentrare l'attività sul controllo del territorio e delle attività; inoltre l'autovelox è restato non funzionante per diversi mesi facendo diminuire il fronte entrate.

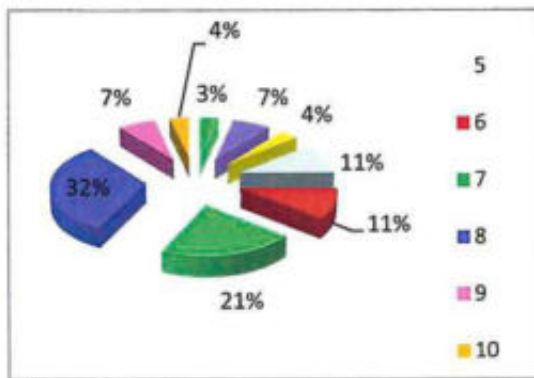
Nonostante nel tempo sia aumentato il numero dei vigili il rapporto n. vigili/abitanti che per previsione di legge deve essere 1/1000 circa non è ancora a regime.

QUESTIONARIO QUALITATIVO UFFICIO POLIZIA

1. Orari

Come valuta la disponibilità degli orari di apertura?

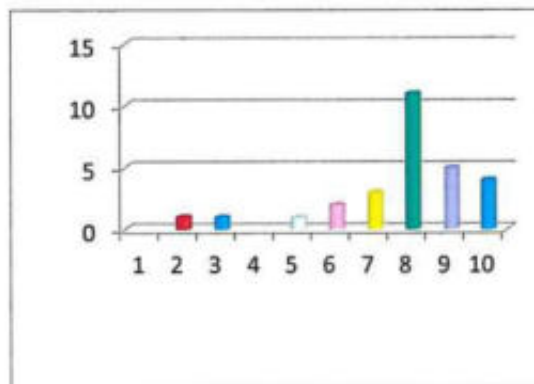
(attualmente l'apertura avviene dalle ore 8.30 alle 12.30 nei giorni di mercato del lunedì e giovedì nonché al sabato



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	1	3	3	6	9	2	1

2. Tempi di attesa allo sportello

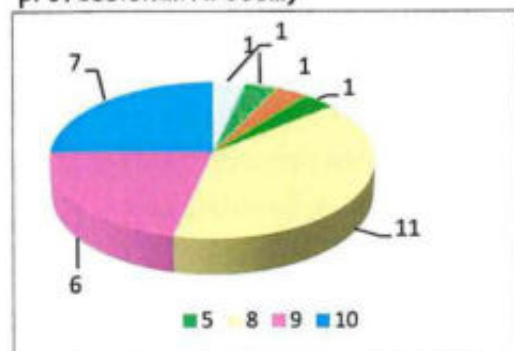
Come valuta i tempi di attesa?:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	1		1	2	3	11	5	4

3. Front office

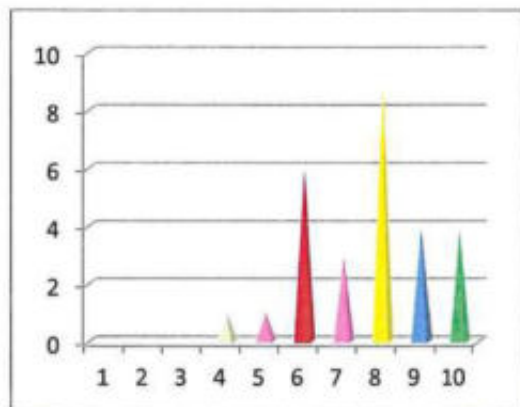
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1	1	1	1	11	6	7

4. Sicurezza

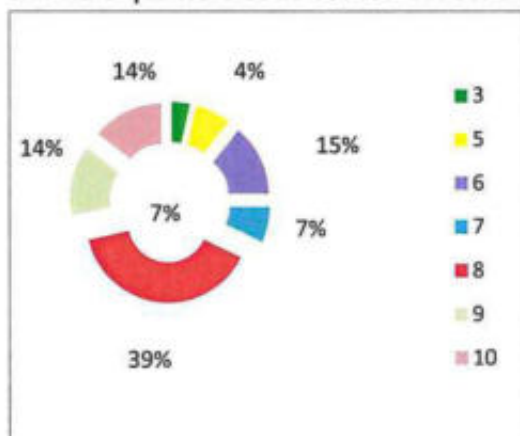
Come giudica complessivamente il livello di sicurezza urbana percepita rispetto al numero di operatori in



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1	1	6	3	9	4	4

5. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1		2	4	2	11	4	4

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente all'ufficio Polizia Municipale anno 2021 occorre evidenziare quanto segue: i questionari qualitativi compilati sono stati 28. Le osservazioni sono le seguenti: - Incrementare il numero degli agenti per migliorare collaborazione con l' Arma locale e la proiezione esterna (2); Nuova illuminazione nei parchi e nella Zanfurlina per implementare la visibilità nelle ore notturne (2); Via Vittorio Veneto libera dal transito delle auto e non consentire all'esercente di fare il "padrone della via" (1);

Le cifre all'interno delle parentesi coincidono con il numero di richieste.

INDICATORI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado copertura del rilascio autorizzazione mobilità persone disabili (%) (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	71,71%	45,00%	49,99%	67,24%	32,38%
3. Grado copertura del costo con le sanzioni	66,79%	42,67%	44,02%	61,45%	28,45%
4. Tempo di rilascio pratiche disabili su tempo codificato (efficienza)	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
5. Tempo di rilascio atti incidenti su tempo codificato (efficienza)	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
6. Ore vigilanza su ore lavorate (efficacia)	0,36	0,39	0,33	0,46	0,48
7. Costo medio per abitante	32,93	33,97	34,35	29,87	32,90
8. Abitanti per addetto	1.624,00	1.861,71	1.515,00	1.462,00	1.459,22
9. Incidenza del personale sul costo totale	70,42%	61,59%	59,60%	70,13%	77,16%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale	9,99%	9,37%	11,39%	16,93%	8,96%
11. Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	0%	0,27%	0,09%	0,24%	0,71%
12. Concessioni edilizie controllate su segnalazioni pervenute (efficacia)	100,00%	100,00%	100,00%	200,00%	100,00%

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **13 - SERVIZIO TRIBUTI**Centro di responsabilità: **5 - SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Tariffe	0,00	Personale	85.738,00
Altre entrate	0,00	Beni di consumo	497,31
FPV Per spese correnti	3.269,80	Prestazione di servizi (utenze, pulizie, manutenzioni, informatica)	105.732,15
Tributi	8.503.400,25	Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	20.069,77
		Interessi passivi	234,13
		Imposte e tasse	5.738,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	248,81
		Assicurazioni e bolli	1.916,02
Totale	8.506.670,05	Totale	220.174,19

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
1000000	Tariffe		0,00	0,00	0,00	0,00 %
5						
1000000	Altre entrate		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6						
-	FPV Per spese correnti	3.269,80	3.269,80	3.269,80	3.269,80	100,00 %
-	Tributi	8.588.100,22	8.503.400,25	8.428.010,66	8.428.010,66	99,11 %
Totale			8.591.370,02	8.506.670,05	8.431.280,46	99,11 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
6666703	Personale		83.007,00	85.738,00	85.738,00	100,00 %
6666704	Beni di consumo		497,31	497,31	497,31	100,00 %
6666705	Prestazione di servizi (utenze, pulizie, manutenzioni, informatica)		105.732,15	105.732,15	105.732,15	100,00 %
6666706	Utilizzo beni di terzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666707	Trasferimenti		17.164,04	20.069,77	16.525,89	82,34 %
6666708	Interessi passivi		234,13	234,13	234,13	100,00 %
6666709	Imposte e tasse		5.630,00	5.738,00	5.738,00	100,00 %
6666710	Oneri straordinari		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666711	Ammortamenti		0,00	248,81	248,81	100,00 %
-	Assicurazioni e bolli		1.855,83	1.916,02	1.916,02	100,00 %
Totale			214.120,46	220.174,19	216.630,31	98,39 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
n. ricorsi a commissioni tributarie	Numero	0	1
n. posizione IMU da controllare	Numero	952	842
n. accertamenti emessi	Numero	0	91
n. posizioni IMU controllate	Numero	110	500
numero evasori individuati	Numero	0	2
importo evasione IMU	Numero	0	426.706
Addetti al servizio	Numero	1,7	2,7
n. pratiche TARI trattate	Numero	235	377
n. pratiche TARI presentate	Numero	235	377

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
n. contribuenti tributari totali	Numero	11.350	11.350

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Grado di copertura dichiarazioni TARI (%) efficacia	100,00 %	100,00 %	0,00 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	4.012,40 %	3.892,01 %	-120,39 %
3. Grado di copertura del costo con i tributi (%)	4.010,87 %	3.890,50 %	-120,37 %
4. Costo medio per contribuenti (efficienza)	756,66	742,56	-14,10
5. Recupero ICI-IMU (efficienza)	0,00	4.689,08	4.689,08
6. Grado di copertura evasione (efficacia)	0,00 %	18,20 %	18,20 %
7. Costo medio per abitante	16,30	16,50	0,20
8. Abitanti per addetto	7.725,29	4.864,07	-2.861,22
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	38,77 %	39,58 %	0,81 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	49,38 %	48,81 %	-0,57 %
11. Incidenza dei tributi sui ricavi totali (%)	99,96 %	99,96 %	0,00 %
12. Grado di copertura posizioni IMU	11,55 %	59,38 %	47,83 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **13 - SERVIZIO TRIBUTI**Centro di responsabilità: **5 - SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			85.738,00		
Totale uscite	* 100 =		216.630,31	* 100 =	39,58 %
10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi (utenze, pulizie, manutenzi			105.732,15		
Totale uscite	* 100 =		216.630,31	* 100 =	48,81 %
11 - Incidenza dei tributi sui ricavi totali (%)					
Tributi			8.428.010,66		
Totale entrate	* 100 =		8.431.280,46	* 100 =	99,96 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Grado di copertura dichiarazioni TARI (%) efficacia					
n. pratiche TARI trattate			377		
n. pratiche TARI presentate	* 100 =		377	* 100 =	100,00 %
4 - Costo medio per contribuenti (efficienza)					
Tributi			8.428.010,66		
n. contribuenti tributari totali	=		11.350	=	742,56
5 - Recupero ICI-IMU (efficienza)					
importo evasione IMU			426.706		
n. accertamenti emessi	=		91	=	4.689,08
6 - Grado di copertura evasione (efficacia)					
n. accertamenti emessi			91		
n. posizioni IMU controllate	* 100 =		500	* 100 =	18,20 %
12 - Grado di copertura posizioni IMU					
n. posizioni IMU controllate			500		
n. posizione IMU da controllare	* 100 =		842	* 100 =	59,38 %

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)					
Totale entrate			8.431.280,46		
Totale uscite	* 100 =		216.630,31	* 100 =	3.892,01 %

3 - Grado di copertura del costo con i tributi (%)				
Tributi			8.428.010,66	
Totale uscite	* 100 =	216.630,31	* 100 =	3.890,50 %

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante				
Totale uscite		216.630,31		
Abitanti	=	13.133	=	16,50

8 - Abitanti per addetto				
Abitanti		13.133		
Addetti al servizio	=	2,7	=	4.864,07

Referto del centro di costo (rilevazione finale)

Centro di costo: 13 - SERVIZIO TRIBUTI

Centro di responsabilità: 5 - SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI

VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZIO TRIBUTI

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi devono essere integrati con il questionario qualitativo che esprime il grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio; nell'anno 2021 il livello qualitativo percepito risulta essere **alto** anche se i questionari compilati risultano essere un numero esiguo (10).

Analizzando la tabella nella pagina seguente il servizio risulta **efficace** per quanto riguarda le pratiche di variazione TARI che arrivano in comune (indicatore n. 1- Grado di copertura dichiarazioni TARI non vi sono pratiche inevase), evidenziando un notevole miglioramento per la verifica delle posizioni IMU (indicatore n. 12- Grado di copertura posizioni IMU). Quest'ultimo indicatore analizzato con gli indicatori di prestazione (n. 5- Recupero ICI-IMU/efficienza e n. 6 - Grado di copertura evasione (efficacia)) evidenziano il recupero positivo rispetto allo scorso anno che, per effetto della normativa e di vari DPCM hanno cristallizzato la possibilità di emettere avvisi di accertamento penalizzando il fronte evasione e le entrate conseguenti. Ciò viene evidenziato anche dagli indicatori finanziari (n. 2- Grado di copertura del costo con le entrate e n. 3- Grado di copertura del costo con i tributi). Per quanto riguarda gli indicatori generici il n. 7 - Costo medio per abitante e n. 8- Abitanti per addetto registrano entrambi un peggioramento, dovuto all'inserimento di una nuova figura a seguito della nuova organizzazione predisposta con delibera G.C. n. 222 del 30/12/2020 la cui operatività è decorsa dal 1/4/2021.

Da un raffronto con i comuni della Provincia il servizio risulta più equilibrato e allineato ai valori di altri enti, attestandosi tra i migliori in termini di efficienza; da evidenziare che con determine del Responsabile di Servizio n. 11 del 13/01/2022 e n. 35 del 16/12/2021 del si è preso atto rispettivamente dell'importo derivante da attività di accertamento 2021 del tributo IMU pari ad € 426.706,00 e del del tributo TARI € 49.617,09.

La normativa relativa al servizio, che nel corso del tempo è diventata sempre più complessa, in continua evoluzione e di difficile interpretazione impone inevitabilmente una valutazione strategica circa la possibilità di un'unione o di un'eventuale fusioni del servizio con altri Comuni per un utilizzo sinergico delle risorse.

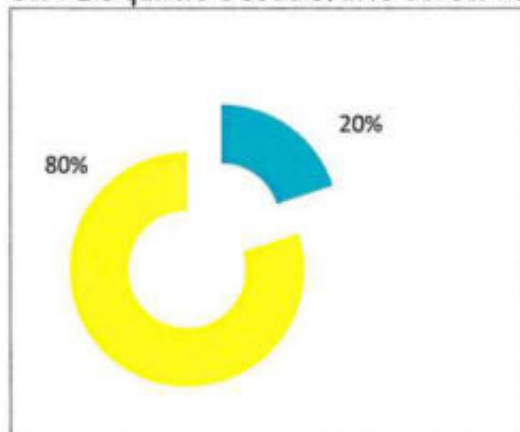
A titolo esemplificativo si mettono a confronto il personale totalmente assegnato al servizio tributi di alcuni comuni della provincia:

COMUNE	ADDETTI AL SERVIZIO	ABITANTI	Rapporto Abitanti/addetti
NOCETO	2,3	13.133	5.710
MEDESANO	4	10.757	2.689
COLLECCHIO	3	14.637	4.879
FIDENZA	9	27.008	3.001
FORTEVIVO	0,67	5.169	7.715
LANGHIRANO	2	10.597	5.299
MONTECHIARUGOLO	4	11.077	2.769

1. Orari

4. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								2	8

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente all'ufficio Tributi anno 2021 occorre evidenziare quanto segue: i questionari qualitativi compilati sono stati 10: Osservazioni: - Gentilezza, disponibilità, personale competente (2)

INDICATORI	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Grado di copertura dichiarazioni TARI (%) efficacia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Grado copertura del costo con entrate	5.649,81%	4.913,70%	3.716,48%	3.892,01%
3. Grado copertura del costo con i tributi (%)	5.647,97%	4.912,51%	3.715,34%	3.890,50%
4. Costo medio per contribuenti (efficienza)	644,19	681,73	614,97	742,56
5. Recupero ICI-IMU (efficienza)	1.882,60	3.024,36	0	4.689,08
6. Grado di copertura evasione (efficacia)	57,60%	36,50%	0	18,20%
7. Costo medio per abitante	9,93	12,09	14,28	16,50
8. Abitanti per addetto	8.145,00	8.143,13	7.740,00	4.864,07
9. Incidenza del personale sul costo totale %	38,65%	32,26%	28,12%	39,58%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale %	24,15%	51,91%	57,46%	48,81%
11. Incidenza dei tributi sui ricavi totali (%)	99,97%	99,98%	99,97%	99,96%
12. Grado di copertura delle posizioni IMU %	23,72%	41,07%	11,55%	59,38%

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **15 - SERVIZIO ECONOMATO**Centro di responsabilità: **5 - SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Tariffe (Entrate da riproduzioni rilasciate da altri uffici)	0,00	Personale	18.028,00
Altre entrate	0,00	Beni di consumo	472,38
FPV Per spese correnti	1.228,00	Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)	9.702,89
		Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	0,00
		Interessi passivi	222,39
		Imposte e tasse	1.200,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	236,33
		Assicurazioni e bolli	422,37
Totale	1.228,00	Totale	30.284,36

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
1000000	9	Tariffe (Entrate da riproduzioni rilasciate da altri uffici)	0,00	0,00	0,00	0,00 %
1000001	0	Altre entrate	0,00	0,00	0,00	0,00 %
-		FPV Per spese correnti	1.228,00	1.228,00	1.228,00	100,00 %
Totale			1.228,00	1.228,00	1.228,00	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
6666721		Personale	18.028,00	18.028,00	17.767,00	98,55 %
6666722		Beni di consumo	475,00	472,38	472,38	100,00 %
6666723		Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)	9.800,00	9.702,89	9.702,89	100,00 %
6666724		Utilizzo beni di terzi	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666725		Trasferimenti	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666726		Interessi passivi	222,39	222,39	222,39	100,00 %
6666727		Imposte e tasse	1.200,00	1.200,00	1.189,00	99,08 %
6666728		Oneri straordinari	0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666729		Ammortamenti	0,00	236,33	236,33	100,00 %
-		Assicurazioni e bolli	422,37	422,37	422,37	100,00 %
Totale			30.147,76	30.284,36	30.012,36	99,10 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
ore settimanali apertura al pubblico	Numero	30	6
n. trattative private su MEPA	Numero	14	12
ore settimanali lavorate	Numero	36	36
n. contratti stipulati su MEPA	Numero	29	24
importi carta in risme anno 2012	Numero	14.000	14.000
importi cancelleria anno 2012	Numero	15.000	15.000
importi carta in risme scorso anno	Numero	2.440	2.440
importi cancelleria scorso anno	Numero	5.978	6.000
contratti totali	Numero	63	48

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Addetti al servizio	Numero	1,0	0,6

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Cancelleria anno 2018 su cancelleria anno 2012 (efficienza)	39,85 %	40,00 %	0,15 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	4,07 %	4,09 %	0,02 %
3. Grado di copertura del costo con le tariffe (%)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
4. Spesa per carta in risme 2018 su spesa carta in risme 2012 (efficienza)	17,43 %	17,43 %	0,00 %
5. Ore di apertura su ore lavorate (efficacia) (%)	83,33 %	16,67 %	-66,66 %
6. Contratti on line su totale contratti	68,25 %	75,00 %	6,75 %
7. Costo medio per abitante	2,30	2,29	-0,01
8. Abitanti per addetto	13.133,00	21.888,33	8.755,33
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	59,80 %	59,20 %	-0,60 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	32,51 %	32,33 %	-0,18 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **15 - SERVIZIO ECONOMATO**Centro di responsabilità: **5 - SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)				
Personale		17.767,00		
Totale uscite	* 100 =	30.012,36	* 100 =	59,20 %

10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)				
Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, puli		9.702,89		
Totale uscite	* 100 =	30.012,36	* 100 =	32,33 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Cancelleria anno 2018 su cancelleria anno 2012 (efficienza)				
importi cancelleria anno 2018		6.000		
importi cancelleria anno 2012	* 100 =	15.000	* 100 =	40,00 %

4 - Spesa per carta in risme 2018 su spesa carta in risme 2012 (efficienza)				
importi carta in risme anno 2018		2.440		
importi carta in risme anno 2012	* 100 =	14.000	* 100 =	17,43 %

5 - Ore di apertura su ore lavorate (efficacia) (%)				
ore settimanali apertura al pubblico		6		
ore settimanali lavorate	* 100 =	36	* 100 =	16,67 %

6 - Contratti on line su totale contratti				
n. contratti stipulati su MEPA		36		
contratti totali	* 100 =	48	* 100 =	75,00 %

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)				
Totale entrate		1.228,00		
Totale uscite	* 100 =	30.012,36	* 100 =	4,09 %

3 - Grado di copertura del costo con le tariffe (%)				
Tariffe (Entrate da riproduzioni rilasciate da alt		0,00		
Totale uscite	* 100 =	30.012,36	* 100 =	0,00 %

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante				
Totale uscite		30.012,36		
Abitanti	=	13.133	=	2,29

I			
8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		0,6	= 21.888,33

Referto del centro di costo (rilevazione finale)Centro di costo: **15 - SERVIZIO ECONOMATO**Centro di responsabilità: **5 - SERVIZIO TRIBUTI, CONTROLLI PARTECIPATE ECONOMATO DOTT. FEDERICA GARDONI****VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZIO ECONOMATO**

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio; dall'analisi del report emerge una percezione del livello qualitativo **medio alto** (report questionario qualitativo).

Il servizio perde in **efficacia** (indicatore n. 5- Ore di apertura su ore lavorate): infatti occorre evidenziare che l'addetto interamente dedicato al servizio è stato spostato con decorrenza 1/5/2022 al servizio tributi per cui si è valutato di dedicare all'apertura dell'ufficio solo 1 ora tutti i giorni. Dall'analisi dei dati contabili ed extra-contabili il servizio ha una leggera flessione in **efficienza** (indicatore n. 1 -Cancelleria anno 2020 su cancelleria anno 2012 e indicatore n. 4- Spesa per carta in risma 2020 su spesa carta in risme 2012); i due indicatori indicano comunque un risparmio notevole di spesa rispetto al 2012. L'indicatore n. 6- Contratti on line su contratti totali evidenzia un miglioramento nonostante il cambio della normativa (dall'art 1 comma 130 della legge 145 del 30/12/2018) che consente l'affidamento diretto della fornitura fino a 5.000,00 euro esclusa IVA senza ricorrere al MEPA (prima il limite era di € 1.000,00).

Relativamente all' **economicità** il servizio non avendo entrate tariffarie proprie risulta con degli indicatori molto bassi (n. 2- Grado di copertura del costo con le entrate e n. 3- Grado di copertura del costo con le tariffe).

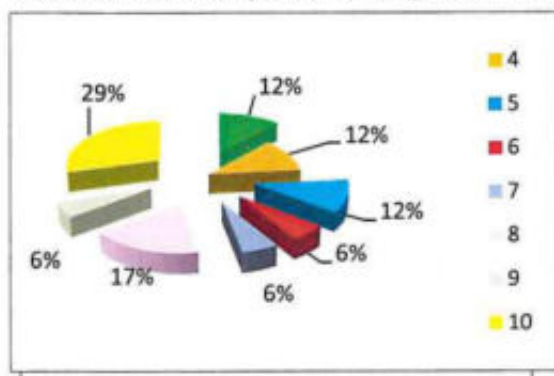
Dal punto di vista degli indicatori **finanziari** il servizio migliora all'indicatore n. 9 - Incidenza del personale sul costo totale, mentre peggiora al n. 10- Incidenza dei servizi sul costo totale.

Tra gli indicatori generici si assiste ad un miglioramento dell'indicatore n. 7 - Costo medio per abitante e dell'indicatore n. 8 - Abitanti per addetto.

QUESTIONARIO QUALITATIVO UFFICIO ECONOMATO

1. Orari

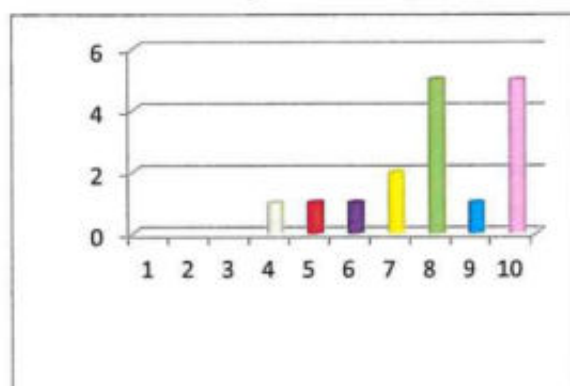
Come valuta la disponibilità degli orari di apertura?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2			2	2	1	1	3	1	5

2. Tempi di attesa

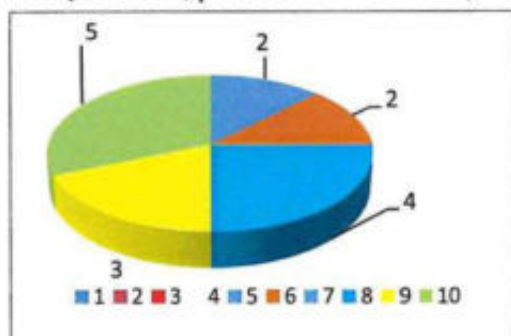
Come valuta i tempi di attesa (code)?:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1	1	1	2	5	1	5

3. Front office

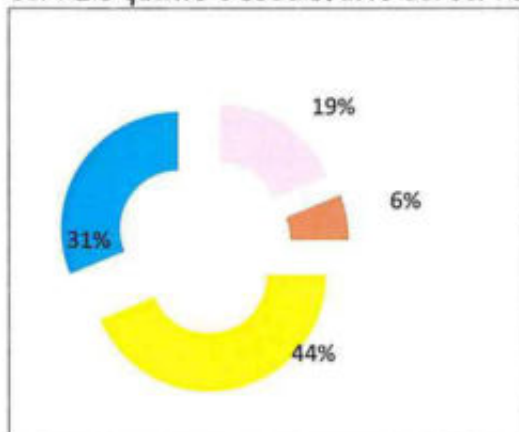
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				2	2		4	3	5

4. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				3	1		7		5

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

Relativamente all'ufficio economato anno 2021 occorre evidenziare quanto segue: i questionari qualitativi compilati sono stati 17. Le osservazioni sono le seguenti: Avere una fascia oraria più ampia per i colleghi (1); Grande disponibilità del personale dell'ufficio nel soddisfare le richieste fuori dall'orario di apertura (1)

INDICATORI	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Cancelleria anno 2020 su cancelleria anno 2012 (efficienza)	39,85%	39,85%	39,85%	40%
2. Grado copertura del costo con entrate	3,74%	2,74%	2,94%	4,09%
3. Grado copertura del costo con le tariffe	0,07	0	0	0
4. Spesa per carta in risme 2020 su spesa carta in risme 2012 (efficienza)	25,94%	17,43%	17,43%	17,43%
5. Ore di apertura su ore lavorate (efficacia)	83,33%	83,33%	83,33%	16,67%
6. Contratti on line su totale contratti	88%	82,09%	68,25%	75,00%
7. Costo medio per abitante	3,94	3,65	4,13	2,29
8. Abitanti per addetto	8.145,00	10.022,31	10.121,54	21.888,33
9. Incidenza del personale sul costo totale %	86%	85,32%	74,60%	59,20%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale %	4,65%	5,37%	17,28%	32,33%

Monitoraggio del centro di costoCentro di costo: **17 - SERVIZIO BILANCIO**Centro di responsabilità: **6 - SERVIZI FINANZIARI-RAG. GIANLUCA ANCORATI****Budget complessivo**

Entrate	Stanz. def.	Uscite	Stanz. def.
Tariffe	0,00	Personale	99.040,00
Altre entrate	0,00	Beni di consumo	745,50
FPV Per spese correnti	3.407,00	Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)	16.700,00
		Utilizzo beni di terzi	0,00
		Trasferimenti	0,00
		Interessi passivi	350,97
		Imposte e tasse	4.640,00
		Oneri straordinari	0,00
		Ammortamenti	372,98
		Assicurazioni e bolli	2.222,35
Totale	3.407,00	Totale	124.071,80

Andamento delle entrate

Cap.	Art.	Entrate	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Accertam.	% Accert.
1000001	Tariffe		0,00	0,00	0,00	0,00 %
3						
1000001	Altre entrate		0,00	0,00	0,00	0,00 %
4						
-	FPV Per spese correnti		3.407,00	3.407,00	3.407,00	100,00 %
Totale			3.407,00	3.407,00	3.407,00	100,00 %

Andamento delle uscite

Cap.	Art.	Uscite	Stanz. iniz.	Stanz. fin.	Impegni	% Imp.
6666739	Personale		99.040,00	99.040,00	93.760,00	94,67 %
6666740	Beni di consumo		750,00	745,50	745,50	100,00 %
6666741	Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, pulizie, informatica)		16.700,00	16.700,00	16.695,75	99,97 %
6666742	Utilizzo beni di terzi		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666743	Trasferimenti		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666744	Interessi passivi		350,97	350,97	350,97	100,00 %
6666745	Imposte e tasse		4.640,00	4.640,00	4.311,00	92,91 %
6666746	Oneri straordinari		0,00	0,00	0,00	0,00 %
6666747	Ammortamenti		0,00	372,98	372,98	100,00 %
-	Assicurazioni e bolli		2.222,35	2.222,35	2.105,98	94,76 %
Totale			123.703,32	124.071,80	118.342,18	95,38 %

Andamento dei dati extra-contabili (altri dati)

Descrizione	Unità di misura	Dati iniziali	Dati finali
Pagamenti spesa corrente (tit. 1)	Numero	9.414.313,67	9.702.788,57
Impegni spesa corrente (tit. 1)	Numero	11.601.213,51	12.562.940,78
Entrate extra-tributarie (accertamenti)	Numero	3.113.201,38	3.917.663,43
Previsione iniziale entrate extratributarie	Numero	4.250.250,53	4.409.546,29
Previsione iniziale spesa corrente (Tit. 1)	Numero	13.003.058	13.328.728
Riscossione entrate titolo 1-3	Numero	8.924.590,95	8.504.717,44
Accertamenti entrate correnti tit. 1-3	Numero	11.025.856,80	12.360.202,29
Addetti al servizio	Numero	2,1	2,5
Valore anticipazione tesoreria a fine anno	Numero	1.000.495,04	0,00
Entrate correnti accertate (tit. 1-2-3)	Numero	12.760.606,24	13.872.499,30

Andamento degli indicatori

Indicatore	Valore iniziale	Valore finale	Scostamento
1. Velocità di pagamento spese correnti (%) efficienza	81,15 %	77,23 %	-3,92 %
2. Grado di copertura del costo con le entrate (%)	2,75 %	2,88 %	0,13 %
3. Capacità di programmazione spese correnti (%)	89,22 %	94,25 %	5,03 %
4. Capacità di programmazione entrate extratributarie (%)	73,25 %	88,85 %	15,59 %
5. Rimborso anticipazione di tesoreria - efficienza	0,08	0,00	-0,08
6. Velocità riscossione entrate correnti (%) efficienza	80,94 %	68,81 %	-12,13 %
7. Costo medio per abitante	9,42	9,01	-0,41
8. Abitanti per addetto	6.253,81	5.253,20	-1.000,61
9. Incidenza del personale sul costo totale (%)	80,06 %	79,23 %	-0,83 %
10. Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	13,50 %	14,11 %	0,61 %

Indicatori del centro di costo - rilevazione finaleCentro di costo: **17 - SERVIZIO BILANCIO**Centro di responsabilità: **6 - SERVIZI FINANZIARI-RAG. GIANLUCA ANCORATI****INDICATORI FINANZIARI**

9 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale			93.760,00		
Totale uscite	* 100 =		118.342,18	* 100 =	79,23 %

10 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi (utenze, manutenzioni, puli			16.695,75		
Totale uscite	* 100 =		118.342,18	* 100 =	14,11 %

INDICATORI DI PRESTAZIONE

1 - Velocità di pagamento spese correnti (%) efficienza					
Pagamenti spesa corrente (tit. 1)			9.702.788,57		
Impegni spesa corrente (tit. 1)	* 100 =		12.562.940,78	* 100 =	77,23 %

3 - Capacità di programmazione spese correnti (%)					
Impegni spesa corrente (tit. 1)			12.562.940,78		
Previsione iniziale spesa corrente (Tit. 1)	* 100 =		13.328.728	* 100 =	94,25 %

4 - Capacità di programmazione entrate extratributarie (%)					
Entrate extra-tributarie (accertamenti)			3.917.663,43		
Previsione iniziale entrate extratributarie	* 100 =		4.409.546,29	* 100 =	88,85 %

5 - Rimborso anticipazione di tesoreria - efficienza					
Valore anticipazione tesoreria a fine anno			0,00		
Entrate correnti accertate (tit. 1-2-3)	=		13.872.499,30	=	0,00

6 - Velocità riscossione entrate correnti (%) efficienza					
Riscossione entrate titolo 1-3			8.504.717,44		
Accertamenti entrate correnti tit. 1-3	* 100 =		12.360.202,29	* 100 =	68,81 %

INDICATORI DI ECONOMICITÀ

2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%)					
Totale entrate			3.407,00		
Totale uscite	* 100 =		118.342,18	* 100 =	2,88 %

INDICATORI GENERICI

7 - Costo medio per abitante					
Totale uscite			118.342,18		
Abitanti	=		13.133	=	9,01

I			
8 - Abitanti per addetto			
Abitanti	=	13.133	
Addetti al servizio		2,5	= 5.253,20

Referto del centro di costo (rilevazione finale)

Centro di costo: 17 - SERVIZIO BILANCIO

Centro di responsabilità: 6 - SERVIZI FINANZIARI-RAG. GIANLUCA ANCORATI

VALUTAZIONE ECONOMICO-QUALITATIVA CENTRO DI COSTO SERVIZIO BILANCIO

I valori e gli indici riportati nelle pagine precedenti, con riferimento al centro di costo in oggetto, considerano i dati quantitativi per l'anno 2021; quest'ultimi ai fini di una maggiore completezza dell'analisi non possono prescindere da un'integrazione con il relativo questionario qualitativo che esprime la percezione del livello qualitativo e del grado di soddisfazione dell'utenza nella fruizione del servizio; dall'analisi del report emerge una percezione del livello qualitativo medio-alto (report questionario qualitativo).

Analizzando la tabella nella pagina che segue, il servizio recupera notevolmente in **efficacia** (indicatore n. 3 - Capacità di programmazione spese correnti e indicatore n. 4 - Capacità di programmazione entrate extratributarie) mentre flette in **efficienza** (indicatore n. 1 - Velocità di pagamento spese correnti e n. 6 - Velocità di riscossione entrate correnti).

Lo scorso anno ha risentito dell'onda lunga della pandemia che ha inciso pesantemente sull'economia del paese; tuttavia non si è ricorso all'anticipazione di tesoreria (indicatore n. 5).

Relativamente all'**economicità** il servizio presenta un peggioramento dell'indicatore n. 2 - Grado di copertura del costo con le entrate (%).

Dal punto di vista degli indicatori gli indicatori **finanziari** l'indicatore n. 9 - Incidenza del personale sul costo totale presenta un peggioramento mentre il n. 10 - Incidenza dei servizi sul costo totale un miglioramento. Gli indicatori generici presentano entrambi un peggioramento (l'indicatore n. 7 - Costo medio per abitante e indicatore n. 8 - Abitanti per addetto).

Anche per questo servizio si propone una tabella di comparazione con altri comuni tra dipendenti interamente assegnati al servizio:

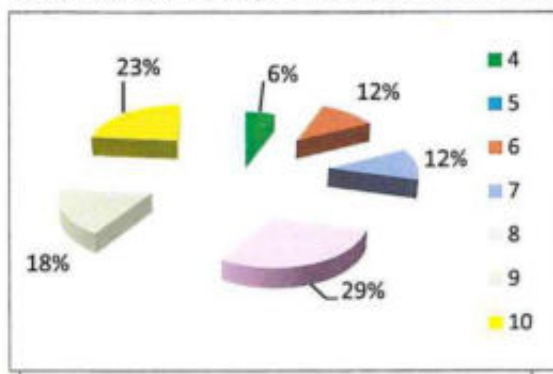
Comune	Personale interamente assegnato	Entità del bilancio previsione (competenza)	Entità del bilancio/addetti al servizio
Medesano	3	34.659.338,16	9.104.218,53
Fidenza	10	182.466.277,36	18.246.627,74
Collecchio	3,5	64.896.691,56	18.541.911,87
Fontevivo	2,2	19.893.430,50	9.042.468,41
Noceto	2,5	53.908.799,22	21.563.519,69
Sala Baganza	1,5	23.464.190,00	15.642.793,33

Con la nuova organizzazione predisposta con delibera G.C. n. 222 del 30/12/2020 la cui operatività è decorsa dal 1/4/2021 il servizio ha recuperato allineandosi ai valori degli altri enti e risultando il migliore in termini di efficienza; la normativa relativa al servizio, che nel corso del tempo è diventata sempre più complessa, in continua evoluzione e di difficile interpretazione impone inevitabilmente una valutazione strategica circa la possibilità di un'unione o di un'eventuale fusione del servizio con altri Comuni per un utilizzo sinergico delle risorse.

QUESTIONARIO QUALITATIVO UFFICIO BILANCIO

1. Tempi di attesa

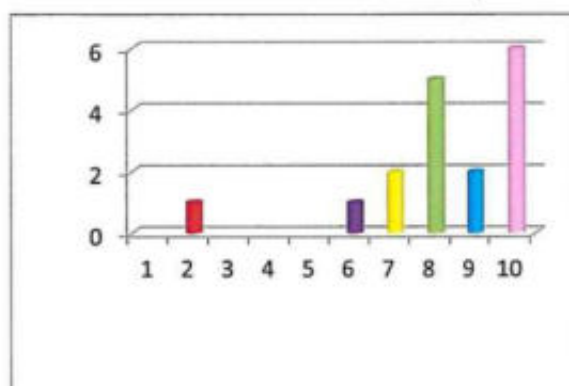
Come valuta i tempi di attesa alle sue richieste?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1		2	2	5	3	4

2. Attendibilità e completezza

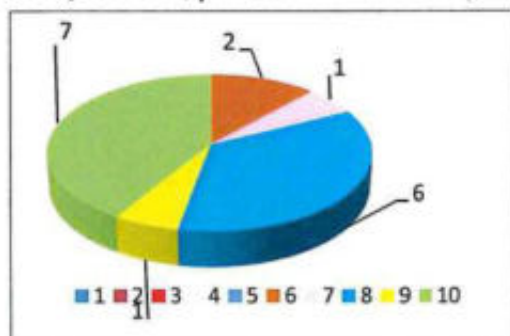
Come valuta l'attendibilità e la completezza dei dati forniti?:



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1				1	2	5	2	6

3. Front office

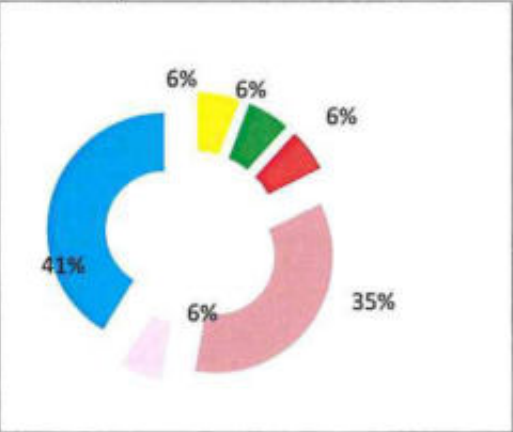
Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici (cortesia, professionalità ecc...)



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					2	1	6	1	7

4. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?



VOTAZIONE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1			1	1	6	1	7

COMMENTO AI QUESTIONARI QUALITATIVI:

INDICATORI	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
1. Velocità di pagamento spese correnti (%) efficienza	88,15%	81,15%	77,23%
2. Grado copertura del costo con entrate	2,84%	3,35%	2,88%
3. Capacità di programmazione spese correnti (%)	106,48%	89,22%	94,25%
4. Capacità di programmazione entrate extratributarie (%)	135,21	73,25%	88,85%
5. Rimborso anticipazione di tesoreria)	0	0,08	0
6. Velocità di riscossione entrate correnti (%) efficienza	82,69%	80,94%	68,81%
7. Costo medio per abitante	7,14	6,54	9,01
8. Abitanti per addetto	6.514,50	6.265,71	5.253,20
9. Incidenza del personale sul costo totale %	67,31%	77,93%	79,23%
10. Incidenza dei servizi sul costo totale %	25,31%	14,70%	14,11%