

Dirigente **Direttore Generale**

CDC **Controllo di Gestione**

Riferimenti Peg

<i>Centro di responsabilità</i>	D01	Servizio Controllo di Gestione e Servizio Qualità e URP
<i>Centro di costo</i>	CDG	Controllo di Gestione
<i>Responsabile</i>		Direttore Generale – Dott. Salvatore Palazzolo

Riferimenti Bilancio Finanziario

<i>Funzione</i>	00	...
<i>Servizio</i>	00
<i>Programma</i>	T.00010	ORGANI ISTITUZ. E PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO

OBIETTIVO N. CDGO01

ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Valutazioni ed osservazioni:

Gli indicatori di questo centro di costo, così come per tutti i servizi di staff (Urp, Organizzazione, Segreteria Generale, Ragioneria) risentono nel loro andamento dell'attività dei servizi periferici (o di line). Nel 2007 si è verificata una rinnovata richiesta di inserimento di nuovi indicatori (in particolare nei servizi Istruzione, Affari Generali e Cultura) che, come consuetudine, è stata accolta, essendo finalizzata ad una migliore conoscenza del carico di lavoro di tutti i servizi; ciò sta portando però ad una frammentazione della misurazione, con conseguente difficoltà di analisi e rischio di riduzione dell'efficacia dei controlli (troppe variabili da monitorare). Verrà programmata, nel corso 2008, un'analisi della situazione che porti ad una razionalizzazione della quantità e significatività delle informazioni raccolte.

Il livello di presenza effettiva nel 2007 si mantiene su livelli pressoché totali, superiori alla media globale di ente. Questo centro di costo, come già da alcuni anni a questa parte, realizza le proprie attività con il solo ricorso alle risorse interne, senza avvalersi di supporti professionali esterni di qualsiasi tipo e quindi senza necessità di ricorrere a specifici fondi di bilancio.

Avanzamento % fasi **94,343**
 Avanzamento % indicatori **Raggiunto**
 Avanzamento % obiettivo **97,385**

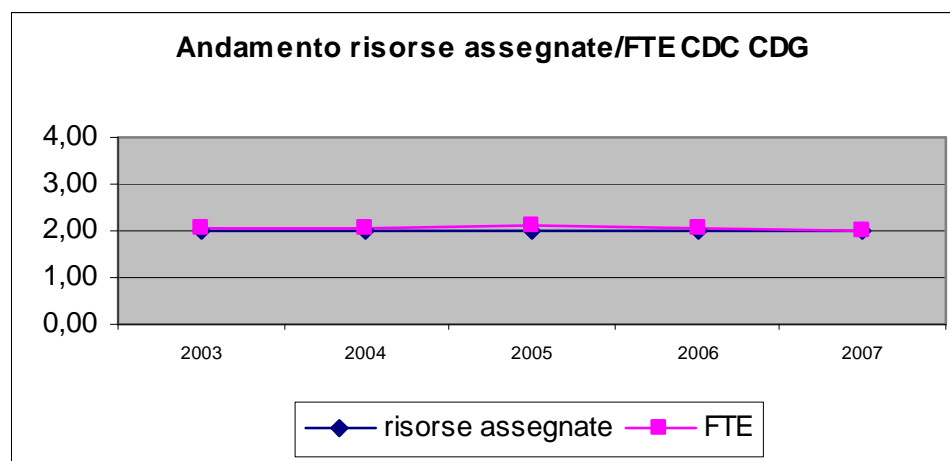
Misuratori

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Attuazione 2006	Attuazione 2005	Valutazione al 31/12/2007
1	N° indicatori monitorati		364	397	364	393	Non conteggiati gli indicatori del centro di costo SUAP ed i 4 indicatori dei Servizi Sociali calcolati come medie dal Controllo di Gestione.

Servizio Controllo di Gestione - Stato di attuazione finale al 31/12/2007 - Obiettivi di Funzionamento PDO 2007

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Attuazione 2006	Attuazione 2005	Valutazione al 31/12/2007
2	N° reports gestionali		42	37	42	28	
3	N° obiettivi di miglioramento monitorati	Vengono conteggiati gli obiettivi NDV	88	92	88	130	
4	N° variazioni al Piano obiettivi		3	3	3	3	

Centro di costo	Livello	IV trim. 2003		IV trim. 2004		IV trim. 2005		IV trim. 2006		IV trim. 2007	
		Ass.	FTE	Ass.	FTE	Ass.	FTE	Ass.	FTE	Ass.	FTE
	A	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	B	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	B *	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	C	1	1,1	1	1,0	1	1,1	1	1,1	1	1,0
	D	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	D *	1	1,0	1,0	1	1,0	1	1,0	1	1,0	1
Controllo di gestione (CDG)		2	2,1	2	2,1	2	2,1	2	2,1	2	2,0



CDC

U.R.P.

Riferimenti Peg

<i>Centro di responsabilità</i>	D01	Servizio Controllo di Gestione e Servizio Qualità e URP
<i>Centro di costo</i>	URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
<i>Responsabile</i>		Direttore Generale – Dott. Salvatore Palazzolo

Riferimenti Bilancio Finanziario

<i>Funzione</i>	00	...
<i>Servizio</i>	00
<i>Programma</i>	T.00010	ORGANI ISTITUZ. E PARTECIPAZIONE E DECENTRAMENTO

OBIETTIVO N. URPO01

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Valutazioni ed osservazioni:

Nel 2007 si conferma l'andamento crescente dei contatti con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed anche la modalità, sempre più telematica, di tale contatto. La situazione della Gestione Reclami evidenzia una leggera contrazione, per effetto della diminuzione delle segnalazioni riguardanti i servizi di ASM; tale fenomeno si spiega con la riorganizzazione dell'Ufficio Clienti attuata dalla Società, che ha reso maggiormente conoscibile all'utenza la possibilità di rivolgersi direttamente ad ASM stessa.

Avanzamento % fasi 100,000
Avanzamento % indicatori Raggiunto
Avanzamento % obiettivo 90,974

Si mantiene ottima anche nel 2007 la presenza effettiva del personale, superiore alla media di ente. La lieve contrazione rispetto al 2006 (anno nel quale, per la prima volta, il servizio ha eseguito autonomamente l'elaborazione delle indagini di customer satisfaction con utilizzo di alcune ore di straordinario) deriva dal fatto che nel 2007 tale attività "aggiuntiva" sta entrando a regime e consolidandosi tra le attività istituzionali.

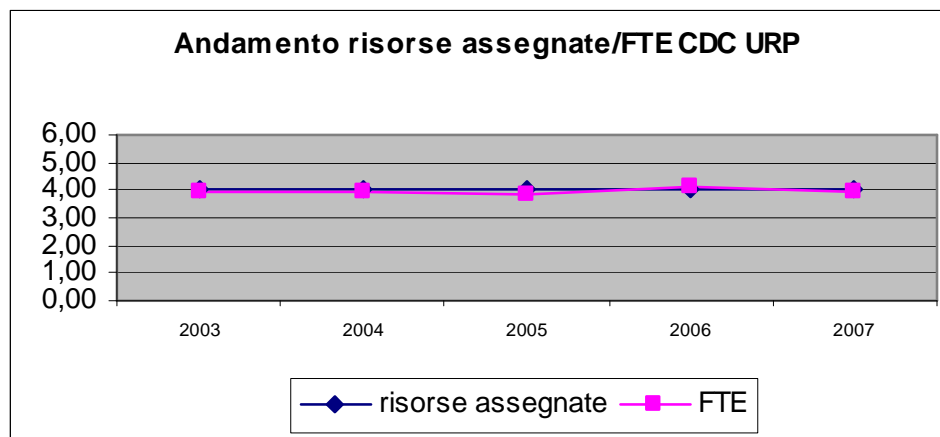
Misuratori

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Attuazione 2006	Attuazione 2005	Valutazione al 31/12/2007
1	N. contatti (sportello/telefono/mail/internet)		237.638	254.503	237.638	153.743	
2	N. contatti internet		228.170	247.383	228.170	136.757	
3	N. contatti via e-mail		2.839	2.390	2.839	3.954	
4	N. contatti di persona/telefono		6.629	4.730	6.629	12.892	
5	N. segnalazioni/reclami/accessi		558	339	558	521	

Servizio Controllo di Gestione - Stato di attuazione finale al 31/12/2007 - Obiettivi di Funzionamento PDO 2007

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Attuazione 2006	Attuazione 2005	Valutazione al 31/12/2007
6	N. riscontri ricevuti dai Servizi	N. di risposte a segnalazioni/reclami entro i 30 gg.	122	61	122	167	
7	N. aggiornamenti Guida Servizi e Pagine Web		713	526	713	1.337	
9	Rispetto degli standard contenuti nella Carta del Servizio		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%			

Centro di costo	Livello	IV trim. 2003		IV trim. 2004		IV trim. 2005		IV trim. 2006		IV trim. 2007	
		Ass.	FTE	Ass.	FTE	Ass.	FTE	Ass.	FTE	Ass.	FTE
	A	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	B	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	B *	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	C	3	3,0	3	2,9	3	2,8	3	3,2	3	3,1
	D	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	D *	1	1,0	1	1,1	1	1,0	1	1,0	1	0,8
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)		4	3,9	4	4,0	4	3,8	4	4,2	4	4,0



**Piano esecutivo di gestione – Esercizio Finanziario 2007
Parte SPESA**

SETTORE
CENTRO DI RESPONSABILITA'

Direttore Generale
U.R.P.

Responsabile: Dirig. U.R.P.

Codice	Denominazione	Centro Gestore	Previsioni iniziali	Previsioni Assestate	Impegnato	% realizzo	Pagato
TITOLO I	SPESE CORRENTI						
Cap. 010130 / 1350	BORSA DI STUDIO PER TIROCINI FORMATIVI	010 - org. istit.- partec.- urp		400,00	400,00	100,00	400,00
Totale Titolo I	Spese Correnti			400,00	400,00	100,00	400,00
	TOTALE GENERALE PARTE SPESE			400,00	400,00	100,00	400,00