

## MURGIA SVILUPPO SCARL

OBIETTIVO/TARGET	RISULTATO ATTESO ANNO 2019	RISULTATO EFFETTIVO ANNO 2019	NOTE/MOTIVAZIONI DELLA SOCIETA'
<b>1.INDICATORI DI EFFICACIA</b>			
<b>1.1 INDICATORE PRATICHE EVASE</b>			
n° pratiche SUAP evase	3.000	4.800	
<b>1.2 INDICATORE % PRATICHE EVASE</b>			
(n° pratiche SUAP evase / n° pratiche SUAP ricevute)*100	95%	99,71%	4.800/4.814*100
<b>1.3 INDICATORE PRATICHE EVASE NEI TEMPI INDICATI CARTA DEI SERVIZI</b>			
(n° pratiche SUAP evase nei tempi indicati Carta dei Servizi	2.500	4.388	100% procedimenti automatizzati 30% procedimenti ordinari
<b>1.4 INDICATORE % PRATICHE EVASE NEI TEMPI INDICATI CARTA DEI SERVIZI</b>			
(n° pratiche SUAP evase nei tempi indicati Carta dei Servizi / n° pratiche SUAP ricevute)*100	90%	91,15%	4.388/4.814*100
<b>2.INDICATORI EFFICIENZA</b>			
<b>2.1 INDICATORE TEMPSTICA EVASIONE PRATICA:</b>			
n.ore lavorate /n. pratiche evase	4	1,96	9.421/4.800
<b>** 2.2 INDICATORE COSTO MEDIO DEL PERSONALE/DIE PER PRATICA EVASA</b>			
(Costi del personale(B9)/ n° pratiche ANNO evase)	€ 1.800,00	€ 57,65	276.719,45/4.800
<b>3.INDICATORI DI ECONOMICITA'</b>			
<b>3.1 AUTONOMIA FINANZIARIA DAI SOCI</b>			
(Ricavi tariffari SUAP/Ricavi di gestione)*100	60%	56,35%	263.857/468.290,47*100
<b>3.2 CAPACITA' DI RISPETTO DELLE PREVISIONI DI BUDGET:</b>			
(Costi di gestione da previsioni budget/Costi di gestione da bilancio a consuntivo)*100	100%	98,69%	437.780/443.599*100
<b>4.INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO SUAP AFFIDATO</b>			
<b>4.1 INDICATORE ACCESSIBILITA' TOTALE INFORMAZIONI</b>			
Aggiornamento costante del sito Internet SUAP www.murgiaimpresa.it	s	S	
<b>4.2 MONITORAGGIO QUALITA' DEI SERVIZI</b>			
Rilevazione tempistica evasione pratiche SUAP	s	S	
<b>4.3 TRASPARENZA SUI COSTI</b>			
Pubblicazione sul sito internet SUAP www.murgiaimpresa.it di tutti i contenuti dell' "Amministrazione trasparente" ex D.Lgs 25 maggio 2016, n.97 (cd "FOIA")	s	S	
<b>4.4 TRASPARENZA SULLE RESPONSABILITA' DEL SERVIZIO</b>			
Indicazione sul sito web SUAP www.murgiaimpresa.it del RUP del provvedimento finale	s	S	
<b>4.5 GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>			
Attivazione customer satisfaction	s	S	
<b>4.6 AFFIDABILITA' % DEL SERVIZIO</b>			
(N. reclami ricevuti/N. totale pratiche ricevute)*100	5%	0%	
<b>** 2.2 Indicatore costo medio del personale/die per pratica evasa:</b> Il diverso ordine di grandezza fra l'indicatore atteso al punto 2.2 pari ad € 1.800,00 e quello effettivo pari ad € 57,65 è spiegabile in quanto il valore al denominatore del rapporto esprime nel primo caso il numero di autorizzazioni rilasciate mentre nel secondo il numero di pratiche evase così come richiesto dallo stesso indicatore.			