



Città di Segrate

ALLEGATO A) Delibera G.C. n. del

REFERTO CONTROLLO DI GESTIONE ANNO 2020

EX ARTT. 198 E 198 BIS TUEL

INDICE

PREMESSA	Pag.	3
SEZIONE I – DATI GENERALI DELL’ENTE	Pag.	5
1.1 Popolazione	Pag.	6
1.2 Le attività economiche del territorio	Pag.	14
1.3 Risorse umane	Pag.	15
SEZIONE II – PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	Pag.	17
2.1 Organigramma della struttura organizzativa	Pag.	18
2.2 Pianificazione e programmazione	Pag.	21
2.3 Monitoraggio obiettivi	Pag.	26
2.4 Analisi dei costi per direzione	Pag.	29
Avvocatura	Pag.	30
Affari Generali e Servizi al Cittadino	Pag.	32
Servizi di Staff	Pag.	37
Territorio e Sviluppo economico	Pag.	40
Sicurezza Ambiente e Politiche sociali	Pag.	45
2.5 Monitoraggio soddisfazione utenti	Pag.	50

PREMESSA

Il legislatore ha emanato nel corso degli anni i seguenti provvedimenti per migliorare i sistemi di controllo interno e garantire una gestione responsabile delle risorse:

- a) D.L. 174/2012, convertito nella L. 213/2012, modificato dal D.L. 151/2013 non convertito, modificato dal D.L. 91/2014 convertito nella L. 116/2014, che ha riformato i controlli interni della P.A. e che qui si rammentano:
- 1) controllo di regolarità amministrativa e contabile,
 - 2) controllo di gestione operativo,
 - 3) controllo sulle società partecipate non quotate,
 - 4) controllo strategico,
 - 5) controllo sugli equilibri finanziari.
- b) L. 190/2012, modificata dal D.L. 90/2014 convertito con la L. 114/2014, modificata dal D.Lgs. 97/2016 del 25/05/2016, con la quale sono stati posti nuovi obblighi ed adempimenti in materia di lotta alla corruzione ed all'illegalità.
- c) L. 33/2013, modificata dal D.Lgs. 97/2016 del 25/05/2016, con la quale si è proceduto al riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni.

Il Comune di Segrate ha adottato nel 2016 i seguenti Regolamenti:

- deliberazione di C.C. n. 1 del 15/2/2016 ad oggetto "Regolamento sui controlli interni",
- deliberazione di C.C. n. 2 del 15/2/2016 ad oggetto "Regolamento sui controlli delle società partecipate".

Il Controllo di Gestione analizza e verifica, attraverso la struttura interna e con l'ausilio del Nucleo di Valutazione, lo stato di attuazione degli obiettivi programmati negli strumenti di programmazione. Si articola nelle seguenti fasi:

- a) obiettivi strategici ed operativi da inserire nel Documento Unico di Programmazione (DUP);
- b) assegnazione delle risorse (economiche, umane e strumentali) ai dirigenti attraverso il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO) comprensivo del Piano della Performance;
- c) report intermedio ed annuale degli obiettivi gestionali di PDO al fine di evidenziare eventuali scostamenti nell'attuazione delle fasi programmate dovuti sia ad elementi eccezionali sopravvenuti sia a criticità che necessitano di azioni correttive;
- d) monitoraggio degli obiettivi strategici ed operativi della sezione operativa (SeO) del DUP. I risultati sono riportati nella deliberazione di Consiglio Comunale sullo stato di attuazione dei programmi ai sensi dell'art. 147 ter del D.Lgs. 267/2000 e nella Relazione della Giunta per il Rendiconto di gestione;
- e) predisposizione del Referto Controllo di Gestione.

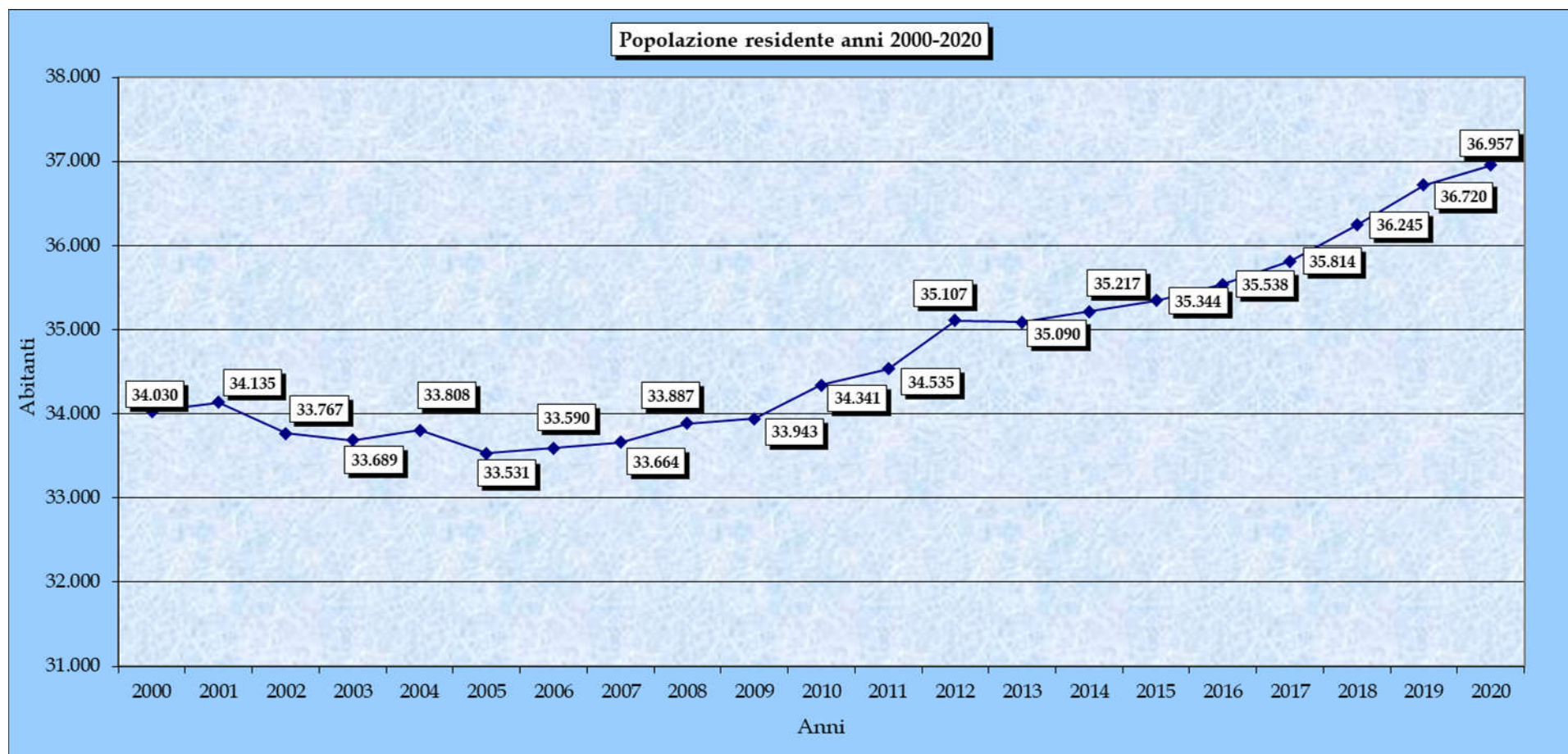
SEZIONE I – DATI GENERALI DELL'ENTE

1.1 POPOLAZIONE

La popolazione del Comune di Segrate al 31 dicembre 2020 ammonta a **36.957** abitanti. Il dato del 2020 conferma la tendenza di fondo, che negli ultimi anni ha visto la popolazione segratese in costante crescita a partire dal 2006.

Popolazione residente per Sesso				
Anni	Sesso		Totale	Variazione % sull'anno precedente
	Maschi	Femmine		
2000	16.802	17.228	34.030	-0,29
2001	16.876	17.259	34.135	0,31
2002	16.616	17.151	33.767	-1,08
2003	16.507	17.182	33.689	-0,23
2004	16.549	17.259	33.808	0,35
2005	16.411	17.120	33.531	-0,82
2006	16.390	17.200	33.590	0,18
2007	16.464	17.200	33.664	0,22
2008	16.540	17.347	33.887	0,66
2009	16.550	17.393	33.943	0,17
2010	16.744	17.597	34.341	1,17
2011	16.837	17.698	34.535	0,56
2012	17.111	17.996	35.107	1,66
2013	17.020	18.070	35.090	-0,05
2014	17.073	18.144	35.217	0,36
2015	17.132	18.212	35.344	0,36
2016	17.206	18.332	35.538	0,55
2017	17.342	18.472	35.814	0,78
2018	17.519	18.726	36.245	1,20
2019	17.700	19.020	36.720	1,31
2020	17.834	19.123	36.957	0,65

Fonte: Comune di Segrate - Elaborazione dell'Ufficio di statistica su dati dell'Anagrafe

(segue grafico)

Trend demografico residenti e famiglie	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012
Residenti	36.957	36.720	36.245	35.814	35.538	35.344	35.217	35.090	35.107
Famiglie	16.324	16.137	15.814	15.258	15.371	15.239	15.127	15.002	15.021
Dimensione Media famiglie	2,26	2,28	2,29	2,35	2,31	2,32	2,33	2,34	2,34

Fonte: Ufficio Statistica Comune di Segrate

In linea con l'andamento complessivo della popolazione il numero di famiglie ha raggiunto il valore massimo nel 2020 (36.957 residenti e 16.324 famiglie), la cui dimensione anagrafica media familiare è pari a 2,26 componenti.

Trend demografico per fasce d'età	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010
0 - 4	1.476	1.490	1.455	1.439	1.122	1.486	1.182	1.241	1.633	1.671	1.725
5 - 9	1.698	1.724	1.779	1.843	1.795	1.905	1.884	1.866	1.829	1.791	1.780
10 - 14	2.000	1.976	1.947	1.902	1.875	1.822	1.813	1.829	1.867	1.827	1.764
bambini-ragazzi (0-14 anni)	5.174	5.190	5.181	5.184	4.792	5.213	4.879	4.936	5.329	5.289	5.269
15 - 19	1.864	1.866	1.875	1.854	1.857	1.781	1.792	1.739	1.659	1.602	1.559
20 - 24	1.817	1.776	1.720	1.651	1.636	1.583	1.593	1.545	1.508	1.469	1.449
giovani	3.681	3.642	3.595	3.505	3.493	3.364	3.385	3.284	3.167	3.071	3.008
25 - 29	1.686	1.652	1.582	1.563	1.564	1.543	1.542	1.562	1.494	1.484	1.499
30 - 34	1.827	1.830	1.720	1.643	1.586	1.629	1.580	1.614	1.829	1.881	1.912
35 - 39	1.994	1.970	2.036	2.035	1.960	2.151	2.107	2.227	2.548	2.574	2.728
40 - 44	2.358	2.480	2.579	2.683	2.641	2.947	2.921	2.984	3.072	3.011	3.028
45 - 49	3.153	3.121	3.066	3.058	3.047	3.047	3.050	3.079	3.130	3.023	2.956
50 - 54	3.132	3.108	3.127	3.078	3.081	2.870	2.889	2.786	2.557	2.464	2.370
55 - 59	2.857	2.772	2.586	2.472	2.481	2.338	2.345	2.314	2.249	2.172	2.111
60 - 64	2.277	2.221	2.158	2.122	2.166	2.009	2.026	1.986	2.036	2.166	2.315
popolazione attiva	19.284	19.154	18.854	18.654	18.526	18.534	18.460	18.552	18.915	18.775	18.919
65 - 69	1.943	1.880	1.884	1.925	1.938	2.186	2.222	2.216	2.183	2.128	2.131
70 - 74	2.087	2.097	2.131	2.088	2.101	2.003	2.026	2.137	2.239	2.197	2.125
75 - 79	1.861	1.960	2.006	2.046	2.091	1.928	1.974	1.844	1.592	1.500	1.421
80 - >80	2.927	2.797	2.594	2.412	2.597	2.116	2.271	2.121	1.682	1.575	1.468
anziani (>65 anni)	8.818	8.734	8.615	8.471	8.727	8.233	8.493	8.318	7.696	7.400	7.145
Totale	36.957	36.720	36.245	35.814	35.538	35.344	35.217	35.090	35.107	34.535	34.341

Fonte: Ufficio Statistica Comune di Segrate - Elaborazione: Sezione Gestione Risorse Economiche e Finanziarie

Dai dati sopra riportati si evince, considerando la voce "Totale", un tendenziale trend in aumento che viene consolidato anno dopo anno eccetto una lieve diminuzione attestata nel passaggio dal 2012 al 2013. Le variazioni annuali sul "Totale" seppur al rialzo, non risultano particolarmente significative risultando sempre al di sotto delle 600 unità.

Tra le "Macro-fasce" si rilevano le seguenti variazioni: bambini-ragazzi (0-14 anni) -16 abitanti, giovani +39 abitanti, popolazione attiva +130 abitanti, anziani (>65 anni) +84 abitanti.

Indice di vecchiaia	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010
bambini-ragazzi (0-14 anni)	5.174	5.190	5.181	5.184	4.792	5.213	4.879	4.936	5.329	5.289	5.269
anziani (> 65 anni)	8.818	8.734	8.615	8.471	8.727	8.233	8.493	8.318	7.696	7.400	7.145
rapporto: anziani/bambini-ragazzi *100	170	168	166	163	182	158	174	169	144	140	136

Fonte: Ufficio Statistica Comune di Segrate - Elaborazione: Sezione Gestione Risorse Economiche e Finanziarie

L'indice di vecchiaia rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. Per l'anno 2020 l'indice attesta che per ogni 100 giovani vi sono 170 anziani. Dal confronto tra le macroaree infanzia/ragazzi (popolazione da 0 a 14 anni) e anziani (popolazione dai 65 anni in su) si rileva nell'ultimo triennio un costante spostamento verso l'area anziani. Il valore dell'indice di vecchiaia è passato da 136 anziani ogni 100 giovani del 2010 ai 170 del 2020.

Indice di dipendenza strutturale	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010
popolazione attiva (pop. 15-64 anni)	22.965	22.796	22.449	22.159	22.019	21.898	21.845	21.836	22.082	21.846	21.927
resto della popolazione	13.992	13.924	13.796	13.655	13.519	13.446	13.372	13.254	13.025	12.689	12.414
rapporto: resto popolazione/popolazione attiva *100	61	61	61	62	61	61	61	61	59	58	57

Fonte: Ufficio Statistica Comune di Segrate - Elaborazione: Sezione Gestione Risorse Economiche e Finanziarie

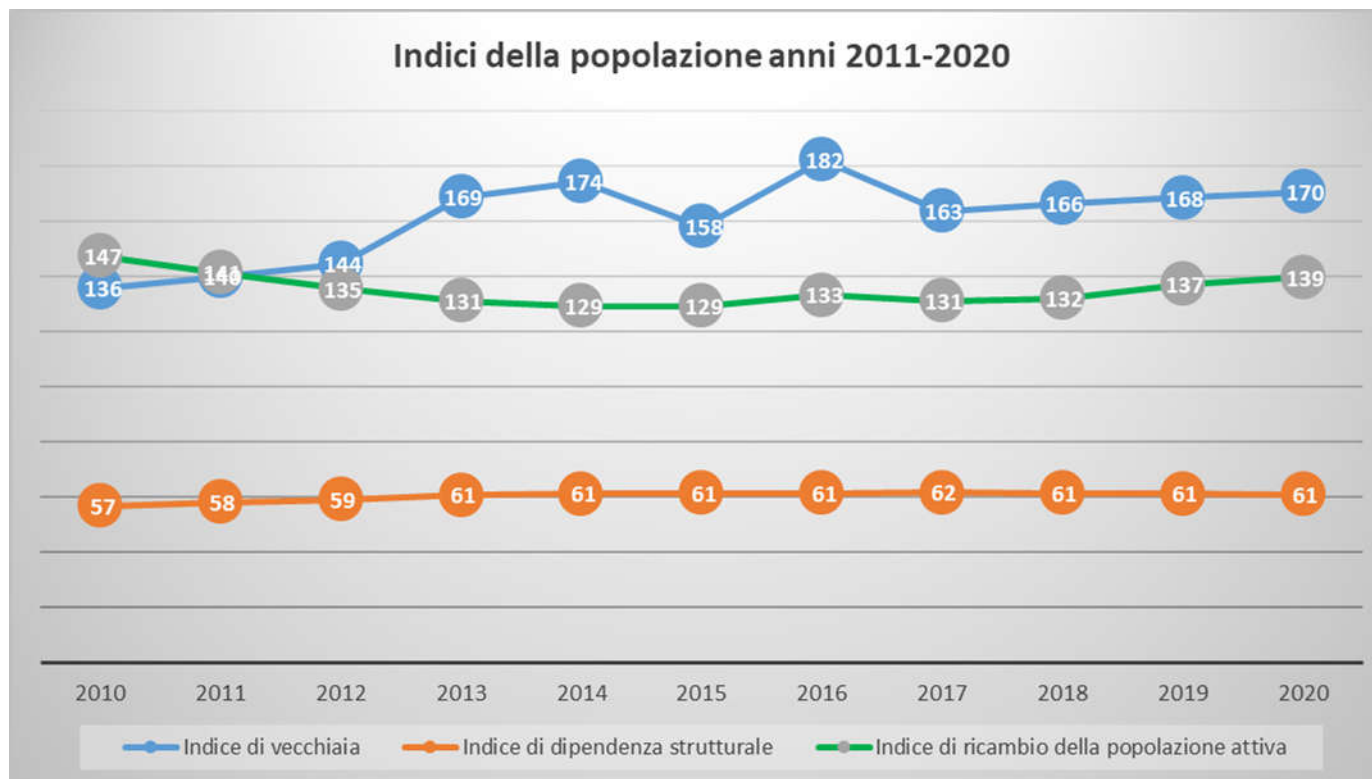
L'indice di dipendenza strutturale rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Nel Comune di Segrate, nel 2020, si rilevano 61 individui a carico su ogni 100 potenzialmente attivi. Il valore risulta pressoché stazionario dal 2013.

Indice di ricambio della popolazione attiva	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010
popolazione fra 15 e 24	3.681	3.642	3.595	3.505	3.493	3.364	3.385	3.284	3.167	3.071	3.008
popolazione fra 55 e 64 anni	5.134	4.993	4.744	4.594	4.647	4.347	4.371	4.300	4.285	4.338	4.426
rapporto: popolazione fra 55 e 64 anno/popolazione fra 15 e 24 anni *100	139	137	132	131	133	129	129	131	135	141	147

Fonte: Ufficio Statistica Comune di Segrate - Elaborazione: Sezione Gestione Risorse Economiche e Finanziarie

L'indice di ricambio della popolazione attiva rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione prossima all'età pensionabile (55-64 anni) e quella che sta per affacciarsi al mondo del lavoro o che ne ha da poco preso parte (15-24 anni). La

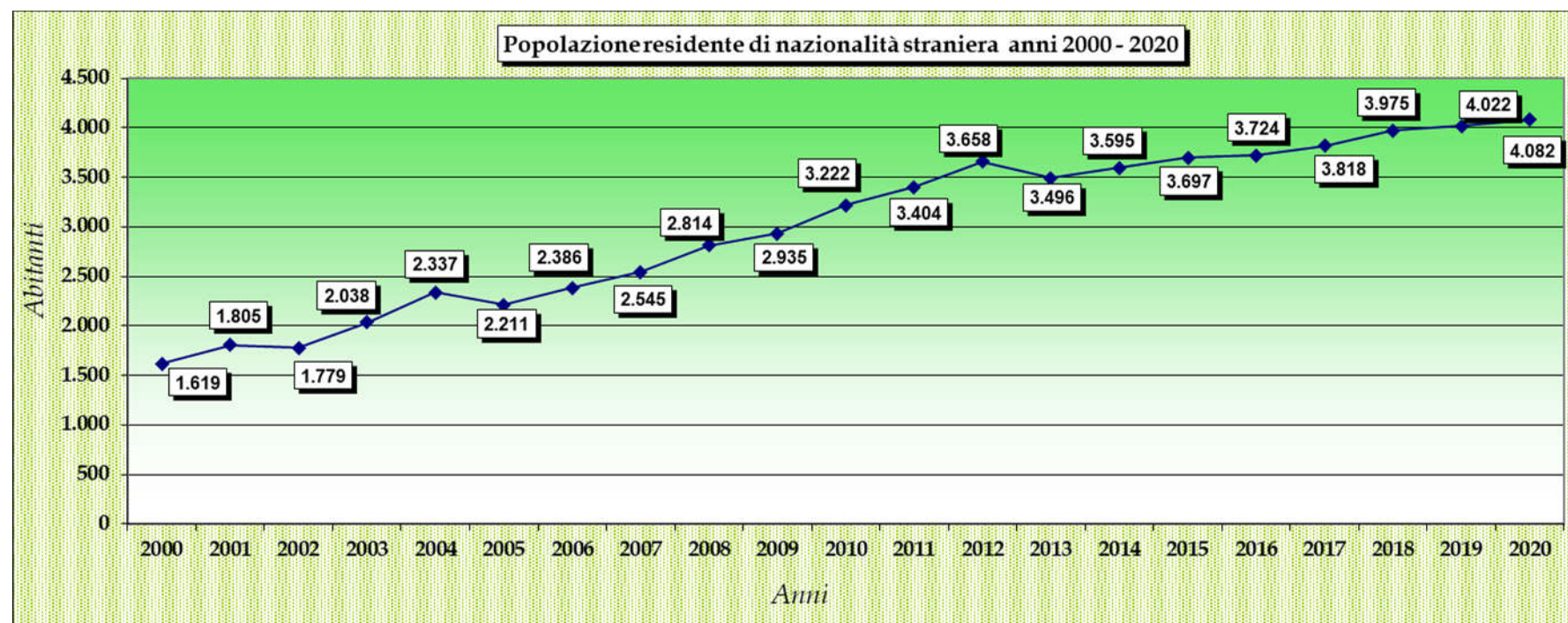
popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. Nel 2020 l'indice di ricambio è pari a 139 e ciò rileva un ispessimento nella popolazione in età lavorativa a favore della fascia più anziana. Il trend nell'ultimo triennio è in crescita.



Fonte: Ufficio Statistica Comune di Segrate - Elaborazione: Sezione Gestione Risorse Economiche e Finanziarie – Comune di Segrate

Trend demografico italiani e stranieri											
Popolazione	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010
Italiana	32.875	32.698	32.270	31.996	31.814	31.647	31.622	31.594	31.449	31.131	31.119
Straniera	4.082	4.022	3.975	3.818	3.724	3.697	3.595	3.496	3.658	3.404	3.222
Totale	36.957	36.720	36.245	35.814	35.538	35.344	35.217	35.090	35.107	34.535	34.341
% Stranieri su totale popolazione	11,05%	10,95%	10,97%	10,66%	10,48%	10,46%	10,21%	9,96%	10,42%	9,86%	9,38%
incremento stranieri rispetto anno precedente	1,49%	1,18%	4,11%	2,52%	0,73%	2,84%	2,83%	-4,43%	7,46%	5,65%	
rapporto italiani/stranieri* 100	805	813	812	838	854	856	880	904	860	915	966

Fonte: Ufficio Statistica Comune di Segrate - Elaborazione: Sezione Gestione Risorse Economiche e Finanziarie



Al 31 dicembre 2020 gli stranieri residenti a Segrate hanno raggiunto quota 4.082 unità, 60 in più rispetto al 2019. Il trend nel corso degli ultimi 10 anni è sempre stato in crescita, con un lieve calo rilevato solo nel 2013.

Popolazione residente di nazionalità straniera				
ANNI	Sesso		Totale	Variazione % sull'anno precedente
	Maschi	Femmine		
2000	761	858	1.619	4,32
2001	873	932	1.805	11,49
2002	849	930	1.779	-1,44
2003	924	1.114	2.038	14,56
2004	1.079	1.258	2.337	14,67
2005	1.038	1.173	2.211	-5,39
2006	1.095	1.291	2.386	7,91
2007	1.200	1.345	2.545	6,66
2008	1.325	1.489	2.814	10,57
2009	1.385	1.550	2.935	4,30
2010	1506	1716	3.222	9,78
2011	1595	1809	3.404	5,65
2012	1689	1969	3.658	7,46
2013	1559	1937	3.496	-4,43
2014	1599	1996	3.595	2,83
2015	1661	2036	3.697	2,84
2016	1683	2041	3.724	0,73
2017	1712	2106	3.818	2,52
2018	1773	2202	3.975	4,11
2019	1768	2254	4.022	1,18
2020	1789	2293	4.082	1,49

Fonte: Comune di Segrate - Elaborazione dell'Ufficio di statistica su dati dell' Anagrafe

1.2 ATTIVITÀ ECONOMICHE SUL TERRITORIO

ATTIVITÀ ECONOMICA	Codice attività	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Agricoltura, silvicoltura pesca	A	20	20	21	22	23	24	20	20	22	21
Attività manifatturiere	C	185	186	193	196	191	204	198	194	189	193
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	D	5	4	5	4	4	4	3	2	3	4
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione di rifiuti e risanamento	E	8	7	7	7	8	8	8	7	9	9
Costruzioni	F	240	235	230	234	235	243	243	236	240	234
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di auto e moto	G	671	669	677	673	678	693	704	720	712	710
Trasporto e magazzinaggio	H	190	199	202	204	209	201	199	207	203	207
Attività dei servizi alloggio e ristorazione	I	152	145	139	131	123	122	123	119	116	111
Servizi di informazione e comunicazione	J	98	100	102	103	105	101	98	100	101	104
Attività finanziarie e assicurative	K	92	88	89	89	86	91	95	98	93	88
Attività immobiliari	L	177	173	174	169	166	167	162	169	164	157
Attività professionali, scientifiche e tecniche	M	212	210	205	207	195	204	194	201	202	191
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	N	134	125	115	107	110	111	111	108	95	89
Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale	O	0	0	-	-	-	-	-	1	1	1
Istruzione	P	7	9	7	9	9	9	9	9	12	13
Sanità e assistenza sociale	Q	27	25	25	26	23	22	20	21	19	18
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	R	76	76	74	74	66	64	62	63	60	53
Altre attività di servizi	S	102	95	96	96	92	89	89	87	91	87
Imprese non classificate	X	1	1	1	2	2	2	5	3	9	10
Totale		2.397	2.367	2.362	2.353	2.325	2.359	2.343	2.365	2.341	2.300

Fonte: [https://www.asr-lombardia.it/asrlomb/it/opendata/Imprese attive presenti nel Registro delle Imprese al 31 12 per sezione di attivit economica Comunale](https://www.asr-lombardia.it/asrlomb/it/opendata/Imprese_attive_presenti_nel_Registro_delle_Imprese_al_31_12_per_sezione_di_attivit_economica_Comunale)

1.3 RISORSE UMANE

Il personale in servizio al 01/01/2021 a tempo indeterminato ammonta a 175 unità (compresi tutti i Dirigenti ed il Segretario Generale). Di seguito si presenta il riepilogo della suddivisione dei dipendenti del Comune di Segrate per categoria professionale (escluso il personale non dirigente assunto a tempo determinato per le annualità di riferimento).

Categoria professionale	Totale al 01/01/2021	Totale al 01/01/2020	Totale al 01/01/2019	Totale al 01/01/2018	Totale al 01/01/2017	Totale al 01/01/2016	Totale al 01/01/2015	Totale al 01/01/2014	Totale al 01/01/2013
A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
B	27	30	32	33	35	37	37	39	39
C	91	94	94	101	103	108	111	110	112
D	49	49	47	50	50	52	53	53	53
Dirigenti tempo indeterminato	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Dirigenti tempo determinato	1	1	-	-	-	*1	3	3	3
Segretario	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Totale	175	181	180	192	196	204	211	212	214

I dirigenti a tempo indeterminato alla data del 01/01/2021 ammontano a n. 2 unità.

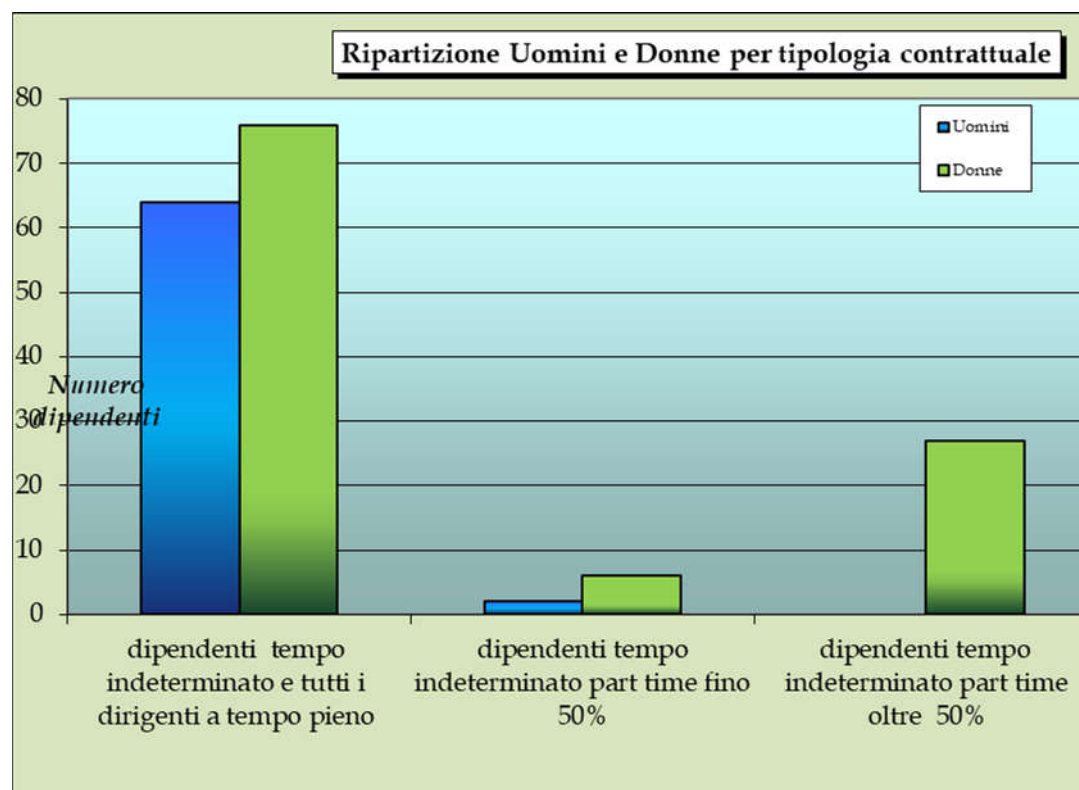
Per le altre categorie non si registrano, rispetto all'anno precedente, variazioni significative in termini di unità.

Il personale al 01/01/2021 è così ripartito tra uomini e donne:

Dipendenti al 01/01/2021		
Tipologia dipendenti	N. Dipendenti	%
Uomini	66	37,71%
Donne	109	62,29%
Totale	175	100%

I dipendenti a tempo pieno rappresentano l'80% del totale. La formula part-time è richiesta prevalentemente dalle donne.

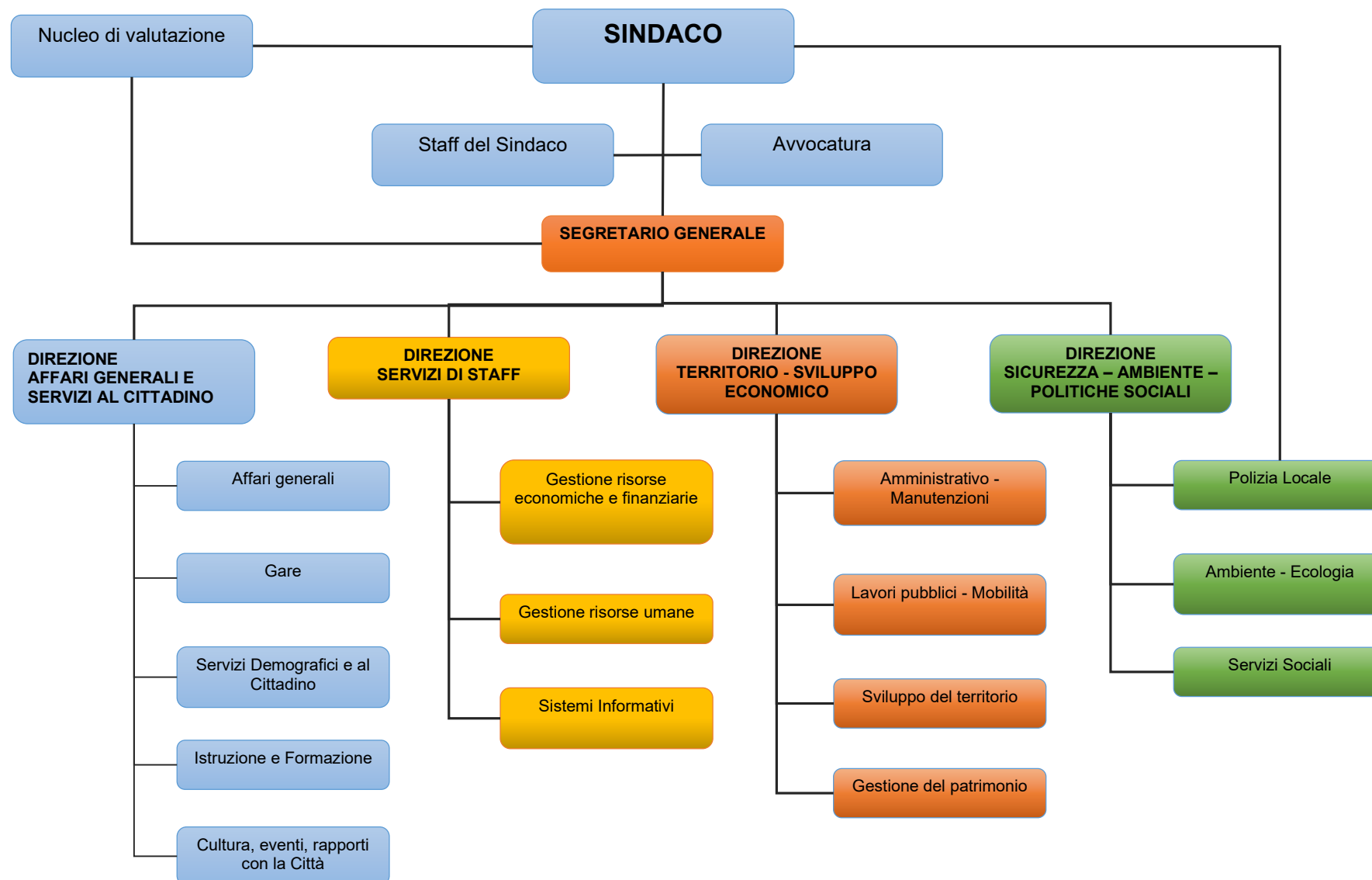
Dipendenti al 01/01/2021				
Tipologia contrattuale	Uomini	Donne	Totale	%
dipendenti tempo indeterminato e tutti i dirigenti a tempo pieno	64	76	140	80,00%
dipendenti tempo indeterminato part time fino 50 %	2	6	8	4,57%
dipendenti tempo indeterminato part time oltre 50 %	0	27	27	15,43%
Totale	66	109	175	100%



SEZIONE II – PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

2.1 ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Organigramma della struttura vigente al 31/12/2020



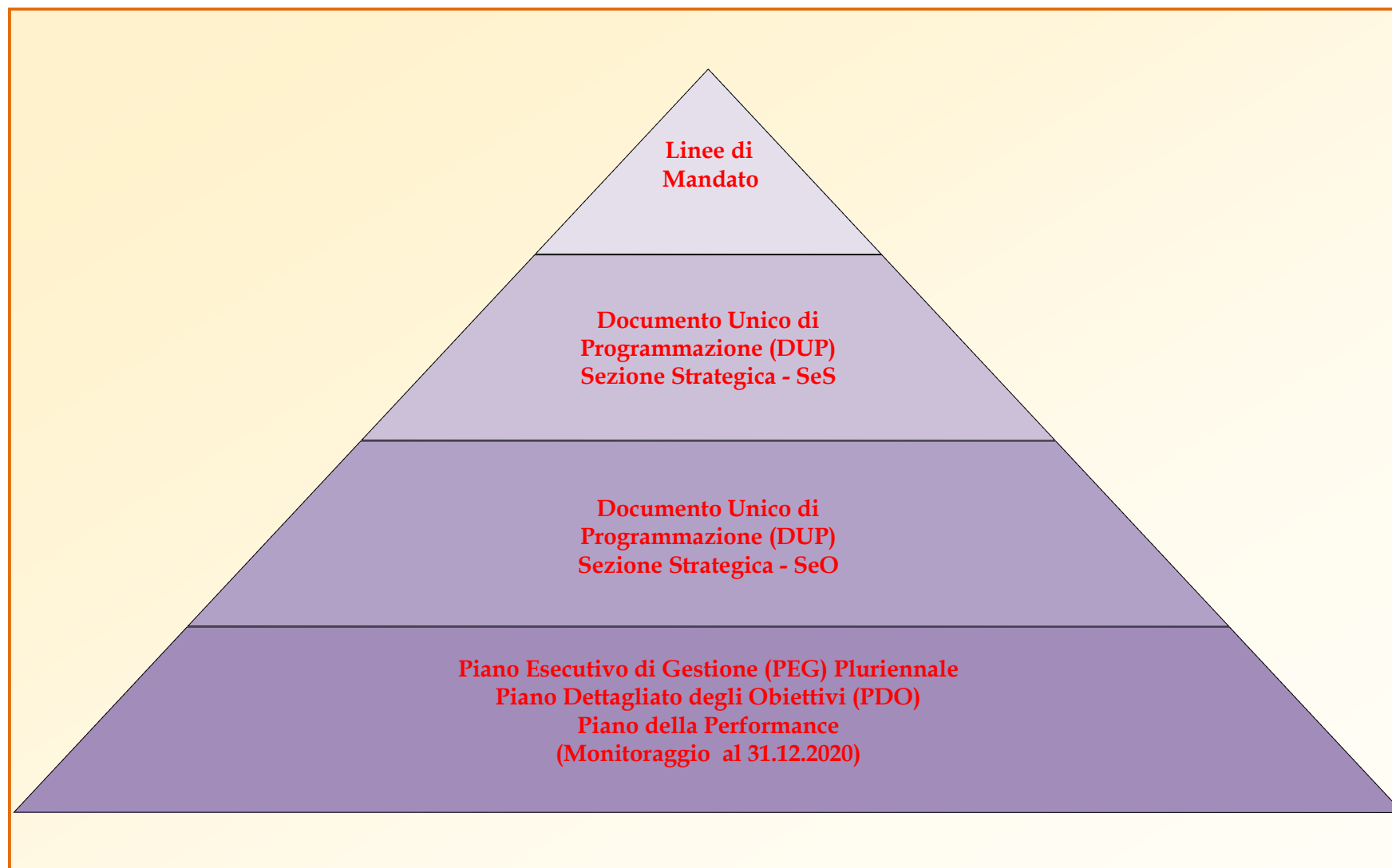
Di seguito si elencano in tabella i provvedimenti sindacali di assegnazione dei centri di responsabilità alla dirigenza dell'Ente:

Direzione Affari Generali e Servizi al Cittadino	Segretario Generale	Dott.ssa Patrizia Bellagamba	Provvedimento Sindacale n. 21 del 26/02/2018 Provvedimento Sindacale n. 15 del 13/02/2020 Provvedimento Sindacale n. 70 del 25/09/2020 Provvedimento Sindacale n. 96 del 27/10/2020 Provvedimento Sindacale n. 108 del 26/11/2020
Direzione Servizi di Staff	Assunzione a tempo determinato (art. 110 TUEL)	Dott. Fabrizio Giovanni Domenico Zordan	Provvedimento Sindacale n. 7 del 21/01/2019 Provvedimento Sindacale n. 71 del 25/09/2020 Provvedimento Sindacale n. 84 del 14/10/2020 Provvedimento Sindacale n. 98 del 27/10/2020 Provvedimento Sindacale n. 110 del 26/11/2020
Direzione Territorio e Sviluppo economico	Assunzione a tempo indeterminato	Arch. Maurizio Rigamonti (Dirigente cessato ottobre 2020)	Provvedimento Sindacale n. 24 del 26/02/2018 Provvedimento Sindacale n. 8 del 21/01/2019 Provvedimento Sindacale n. 17 del 14/02/2020 Provvedimento Sindacale n. 68 del 15/10/2020
Direzione Territorio e Sviluppo economico	Assunzione a tempo determinato	Dott. Annapaola De Lotto (Nuovo incarico da novembre 2020)	Provvedimento Sindacale n. 103 del 09/11/2020 Provvedimento Sindacale n. 107 del 26/01/2020
Direzione Sicurezza, Ambiente e Politiche sociali	Assunzione a tempo indeterminato	Dott. Lorenzo Giona	Provvedimento Sindacale n. 22 del 26/02/2018 Delibera G.C. n. 129 del 30/08/2018 Provvedimento Sindacale n. 19 del 17/02/2020 Provvedimento Sindacale n. 69 del 25/09/2020 Provvedimento Sindacale n. 97 del 27/10/2020 Provvedimento Sindacale n. 109 del 26/11/2020

La figura del Segretario Generale è ricoperta dalla Dott.ssa Patrizia Bellagamba. Il provvedimento sindacale di conferma della nomina a Segretario Generale è il provvedimento n.111/2020 .

2.2 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE

La Pianificazione e Programmazione nel Comune si struttura secondo il seguente albero:



- **Linee di Mandato:** delineano i programmi e progetti contenuti nel programma del Sindaco con un orizzonte temporale di 5 anni, sulla base dei quali si sviluppano gli altri documenti della programmazione.
 - **Documento Unico di Programmazione (DUP):** aggiornato ed approvato annualmente, ha un orizzonte temporale di 5 anni la sezione strategica (SeS) e di 3 anni la sezione operativa (SeO).
 - **Piano Esecutivo di Gestione (PEG), Piano della Performance e Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO):** definiscono la misurazione della performance organizzativa, individuano le modalità ed i tempi del ciclo di gestione della performance ed effettuano il monitoraggio della performance di cui all'art. 6 del D.Lgs. 150/2009; contengono altresì obiettivi e risorse assegnati ai centri di responsabilità ed individuano le schede di dettaglio dei singoli obiettivi assegnati nel PEG ai Dirigenti.
 - **Rendiconto della gestione** per l'esercizio finanziario di riferimento ai sensi dell'art. 151 (commi 5 e 6) che recita:
 - 5. *"I risultati della gestione finanziaria, economico e patrimoniale sono dimostrati nel rendiconto comprendente il conto del bilancio, il conto economico e lo stato patrimoniale."*
 - 6. *"Al rendiconto è allegata una relazione della Giunta sulla gestione che esprime le valutazioni di efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti, e gli altri documenti previsti dall'art. 11, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118".*
- ❖ Il **Documento Unico di Programmazione 2020-2022** è stato approvato con delibera di G.C. 115/2019 ad oggetto "Approvazione schema del DUP 2020-2022", e successivamente con delibera di C.C. n. 2/2020 ad oggetto "Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione -DUP 2020-2022".
- Il DUP è stato strutturato ai sensi del punto n. 8 dell'Allegato 4/1 al D.Lgs. 118/2011.
- Nella parte strategica (SeS) del DUP sono stati individuati gli obiettivi strategici del quinquennio di riferimento sulla base delle linee di mandato e dei vincoli posti dalla vigente normativa, e nella Sezione Operativa (SeO) gli obiettivi operativi del triennio 2020-2022.
- Nella parte seconda della SeO sono stati allegati:
- Programmazione fabbisogno di personale per il triennio 2020-2022;
 - Piano delle Alienazioni 2020-2022;
 - Programma biennale acquisti di beni e servizi ai sensi dell'art.21 del D.Lgs.50/2016
 - Programma annuale per affidamento incarichi collaborazione autonoma 2020 e incarichi avvocati esterni;
 - Programma triennale opere pubbliche 2020-2022.

- ❖ **Il Bilancio di previsione finanziario 2020-2022** è stato approvato con deliberazione di C.C. n. 3/2020;
- ❖ **Il PEG pluriennale 2020-2022** - parte finanziaria - è stato approvato con delibera di G.C. n. 26/2020. Nel corso del 2020 sono state effettuate n. 3 variazioni approvate con:
 - ✓ delibera di G.C. n. 102/2020 avente ad oggetto “Variazione n. 1 al Piano Esecutivo di Gestione 2020-2022 - Parte Finanziaria e variazione di cassa al Bilancio 2020 ai sensi dell’art.175, comma 5-bis, lettera d) del D. Lgs. n. 267/2000 (4° provvedimento di variazione)”,
 - ✓ delibera di G.C. n. 159/2020 avente ad oggetto “Variazione al Piano Esecutivo di Gestione 2020-2022 - Parte Finanziaria e variazione di cassa al Bilancio 2020 ai sensi dell’art.175, comma 5-bis, lettera d) del D. Lgs. n. 267/2000”,
 - ✓ delibera di G.C. n. 171/2020 avente ad oggetto “Variazione al Piano Esecutivo di Gestione 2020 in conseguenza della deliberazione di C.C. n. 58 del 21.12.2020 ad oggetto” Variazione urgente al Bilancio di previsione 2020-2022 (17° provvedimento di variazione) per istituzione tipologia di entrata a destinazione vincolata e correlato programma di spesa ai sensi dell’art. 175, comma 3 lettera a) del D.lgs. 267/2000.”

Il piano esecutivo di gestione (PEG) è predisposto in coerenza con il Bilancio di previsione, permette di declinare con maggior dettaglio la programmazione operativa contenuta nel Documento Unico di Programmazione. I contenuti del documento, fermi restando i vincoli posti dal bilancio di previsione, sono la risultanza di un processo partecipativo che coinvolge la Giunta e la dirigenza dell’Ente.

Con l’approvazione del PEG/PDO vengono definiti gli obiettivi di gestione, si assegnano le risorse necessarie al loro raggiungimento e successivamente attraverso il Nucleo di Valutazione si procede al monitoraggio dei documenti della programmazione esecutiva i cui esiti sono propedeutici alle valutazioni del personale.

Il PEG :

- è redatto per competenza nel triennio del Bilancio 2020-2022 e per cassa con riferimento al primo esercizio considerato, secondo le indicazioni contenute nel principio contabile della programmazione ai sensi del D.lgs.118/2011;
- ha natura programmatico e contabile;
- ha carattere autorizzatorio, poiché definisce gli indirizzi espressi dagli amministratori rispetto all’attività di gestione dei centri di responsabilità e le previsioni finanziarie costituiscono limite agli impegni di spesa assunti dalla dirigenza;

Il PEG contiene per ciascun centro di responsabilità (Direzione):

- Entrate classificate in titoli, tipologie, capitoli.
- Spese classificate in missioni, programmi, titoli, macro-aggregati e capitoli. I capitoli sono raccordati al quarto livello del piano dei conti finanziario.

❖ **Il Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO) ed il Piano della Performance 2020** sono stati approvati con deliberazione di G.C. n. 101/2020.

Il PDO indica per ciascun centro di responsabilità (Direzione) le attività istituzionali, suddivise per servizi, e gli obiettivi gestionali.

La scheda dell'attività istituzionale contiene:

- il nominativo dell'assessore competente,
- il nominativo del Dirigente competente,
- la missione e il programma di riferimento come riportato nel DUP,
- l'area di intervento,
- il nominativo del Responsabile,
- la sezione competente,
- il nominativo del funzionario,
- il servizio coinvolto,
- la descrizione dell'attività,
- gli indicatori con l'indicazione delle unità di misura e i relativi target.

La scheda dell'obiettivo gestionale contiene:

- il nominativo dell'assessore competente,
- il nominativo del Dirigente competente,
- il nominativo del funzionario,
- la sezione competente,
- la missione e il programma di riferimento come riportato nel DUP,
- l'obiettivo strategico,
- l'obiettivo operativo,

- la finalità,
- il titolo,
- la descrizione,
- le fasi delle attività collegate all'obiettivo con il relativo cronoprogramma,
- indicatori di performance,
- il personale coinvolto con la % di partecipazione.

Il processo di gestione della performance si articola in due fasi:

- preventiva: definizione ed assegnazione degli obiettivi da raggiungere con i rispettivi indicatori e target di riferimento;
- consuntiva: misurazione e valutazione dei risultati conseguiti e collegamento con le metodologie di valutazione del personale dipendente (Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance - delibera di G.C. n. 56 del 12/04/2018).

Per il 2020 la performance organizzativa è stata valutata considerando sia il grado di raggiungimento degli obiettivi istituzionali (con indicatori performanti) collegati a missioni e programmi del bilancio, nonché il grado di raggiungimento degli obiettivi specifici gestionali assegnati ai Centri di responsabilità.

2.3 MONITORAGGIO OBIETTIVI

Il sistema di rendicontazione si avvale dei seguenti strumenti:

- **Rendiconto della gestione**

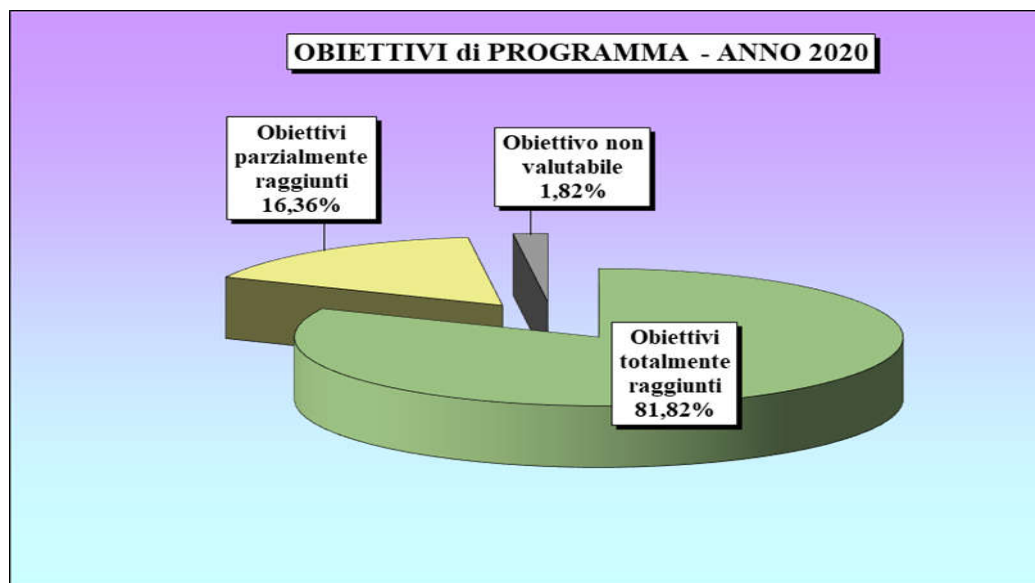
Per l'esercizio finanziario 2020 il Rendiconto della gestione è stato approvato con deliberazione di C.C. n. 18 del 13/05/2021 e deliberazione C.C. n.32 del 28/06/2021. La Relazione della Giunta allegata al Rendiconto di gestione 2020, evidenzia in apposita Sezione i risultati degli obiettivi strategici ed operativi suddivisi per Missione e Programmi come individuati nel DUP 2020-2022. Per ogni Missione e Programma sono relazionati i risultati raggiunti nel 2020; in tal modo si attua anche il controllo strategico previsto dell'art. 147 ter del D.Lgs. 267/2000.

- **Report 2020 - Monitoraggio Piano della Performance/Piano Dettagliato degli Obiettivi e PEG**

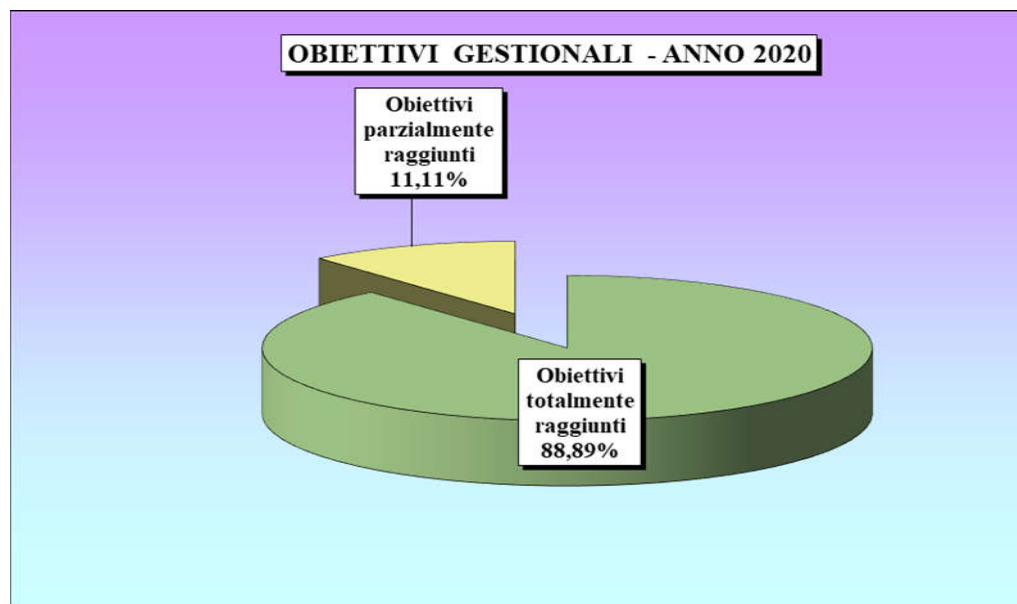
È stato predisposto n. 1 report intermedio al 31/7/2020 (Verbale Nucleo di Valutazione n.6/2020) e un report finale al 31/12/2020 (Verbale Nucleo di Valutazione n.2 del 20/05/2021).

Di seguito si riportano i risultati conseguiti nel 2020 e approvati dal NdV:

ANALISI DEI RISULTATI RAGGIUNTI		
<u>OBIETTIVI di PROGRAMMA 2020</u>		Numero
Obiettivi totalmente raggiunti		45
Obiettivi parzialmente raggiunti		9
Obiettivi non valutabili		1
Totale Obiettivi nel Piano Dettagliato dell'Ente		55

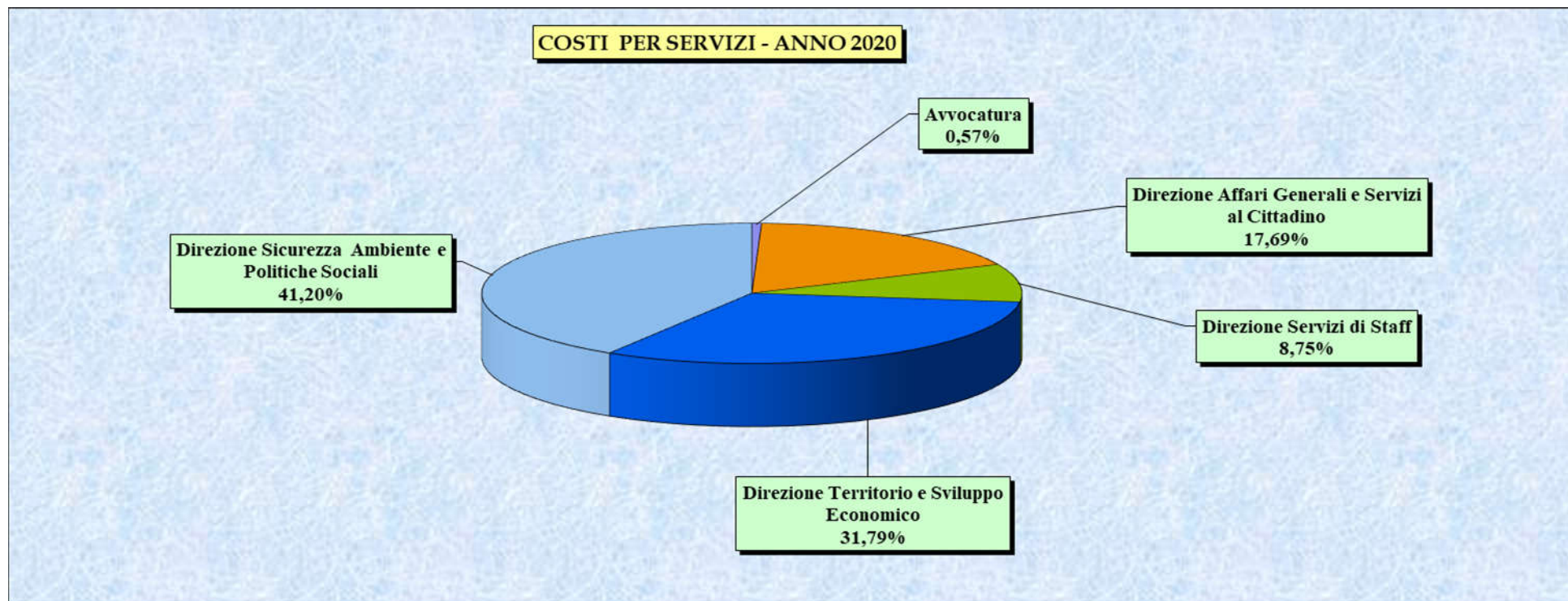


ANALISI DEI RISULTATI RAGGIUNTI		
<u>OBIETTIVI GESTIONALI 2020</u>		Numero
Obiettivi totalmente raggiunti		8
Obiettivi parzialmente raggiunti		1
Totale Obiettivi nel Piano Dettagliato dell'Ente		9



2.4 ANALISI DEI COSTI

DIREZIONE	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE (importo pagato)	Costi DIRETTI (importo impegnato)	Costi INDIRETTI (importo impegnato)
Avvocatura	161.529,32	0,57%	52.939,50	100.111,83	8.477,99
Direzione Affari Generali e Servizi al Cittadino	4.990.656,86	17,69%	2.294.326,28	2.262.121,92	434.208,66
Direzione Servizi di Staff	2.467.635,65	8,75%	864.249,50	1.458.785,57	144.600,57
Direzione Territorio e Sviluppo Economico	8.968.692,61	31,79%	1.405.295,03	7.322.215,76	241.181,82
Direzione Sicurezza Ambiente e Politiche Sociali	11.621.120,99	41,20%	2.012.053,99	9.278.900,22	330.166,78
TOTALE	28.209.635,43	100%	6.628.864,31	20.422.135,30	1.158.635,82



AVVOCATURA

- **Analisi dei costi per Servizio / Attività**
- **Analisi dei costi per Centri di Costo**

Analisi dei costi per Servizio/Attività

AVVOCATURA					
SERVIZIO /ATTIVITÀ	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo pagato)	Costi DIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)
Attività legali	161.529,32	100%	52.939,50	100.111,83	8.477,99
TOTALE	161.529,32	100%	52.939,50	100.111,83	8.477,99

Analisi dei costi per Centri di Costo

AVVOCATURA						
CDC	DENOMINAZIONE CENTRI DI COSTO	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per CENTRI DI COSTO (importo pagato)	Costi DIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)
202	Attività legali	161.529,32	100%	52.939,50	100.111,83	8.477,99
	TOTALE	161.529,32	100%	52.939,50	100.111,83	8.477,99

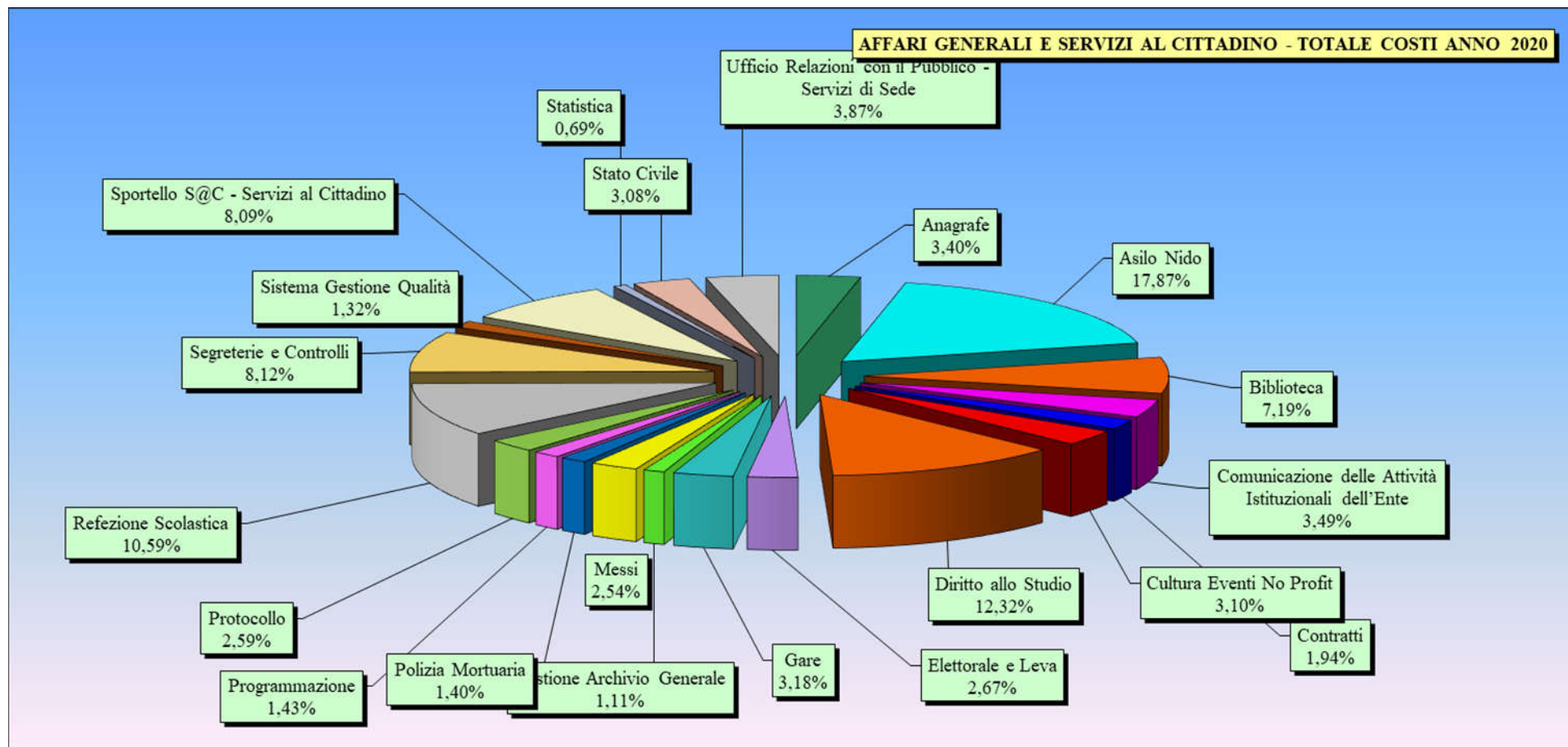
***DIREZIONE
AFFARI GENERALI E SERVIZI AL CITTADINO***

- **Analisi dei costi per Servizio / Attività**
- **Analisi dei costi per Centri di Costo**

Analisi dei costi per Servizio/Attività

AFFARI GENERALI E SERVIZI AL CITTADINO					
SERVIZIO /ATTIVITÀ	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo pagato)	Costi DIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)
Anagrafe	169.468,05	3,40%	136.081,50	6.935,23	26.451,32
Asilo Nido	892.022,47	17,87%	61.245,14	820.942,86	9.834,47
Biblioteca	359.076,84	7,19%	229.285,67	83.060,50	46.730,67
Comunicazione delle Attività Istituzionali dell'Ente	174.363,72	3,49%	143.332,88	7.563,76	23.467,07
Contratti	96.822,40	1,94%	82.375,91	-	14.446,49
Cultura Eventi No Profit	154.596,00	3,10%	101.797,30	34.147,13	18.651,57
Diritto allo Studio	614.995,63	12,32%	71.198,82	531.317,21	12.479,60
Elettorale e Leva	133.036,75	2,67%	108.114,89	3.557,33	21.364,53
Gare	158.666,11	3,18%	136.365,43	1.071,80	21.228,88
Gestione Archivio Generale	55.596,59	1,11%	47.254,25	-	8.342,34
Messi	126.875,68	2,54%	102.151,91	4.512,25	20.211,52
Polizia Mortuaria	69.692,31	1,40%	59.179,60	-	10.512,71
Programmazione	71.288,08	1,43%	57.845,97	5.845,83	7.596,28
Protocollo	129.388,76	2,59%	106.939,05	-	22.449,71
Refezione Scolastica	528.589,07	10,59%	77.427,89	437.325,10	13.836,08
Segreterie e Controlli	405.118,32	8,12%	103.435,10	281.810,82	19.872,41
Sistema Gestione Qualità	65.979,90	1,32%	55.348,36	2.289,20	8.342,34
Sportello S@C - Servizi al Cittadino	403.581,71	8,09%	326.266,01	7.999,67	69.316,03
Statistica	34.385,42	0,69%	25.729,24	4.247,63	4.408,55
Stato Civile	153.857,47	3,08%	104.394,34	29.251,60	20.211,52
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Servizi di Sede	193.255,58	3,87%	158.557,04	244,00	34.454,55
TOTALE	4.990.656,86	100%	2.294.326,28	2.262.121,92	434.208,66

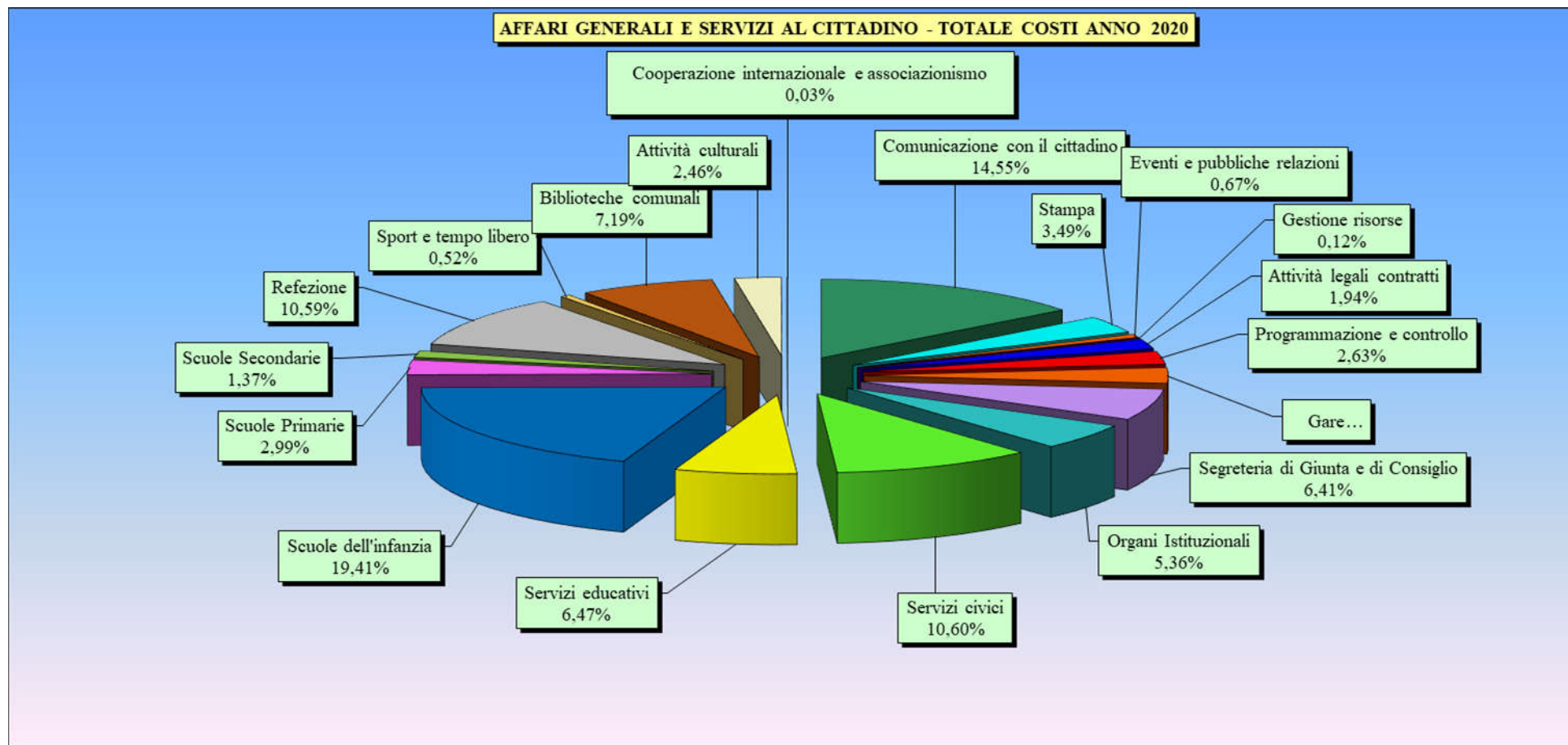
(segue grafico)



Analisi dei costi per Centri di Costo

AFFARI GENERALI E SERVIZI AL CITTADINO						
CDC	DENOMINAZIONE CENTRI DI COSTO	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per CENTRI DI COSTO (importo pagato)	Costi DIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)
102	Comunicazione con il cittadino	726.226,05	14,55%	591.762,09	8.243,67	126.220,29
103	Stampa	174.363,72	3,49%	143.332,88	7.563,76	23.467,07
104	Eventi e pubbliche relazioni	33.477,70	0,67%	-	33.477,70	-
201	Gestione risorse	5.845,83	0,12%	-	5.845,83	-
202	Attività legali contratti	96.822,40	1,94%	82.375,91	-	14.446,49
203	Programmazione e controllo	131.422,15	2,63%	113.194,33	2.289,20	15.938,62
206	Gare	158.666,11	3,18%	136.365,43	1.071,80	21.228,88
301	Segreteria di Giunta e di Consiglio	320.035,53	6,41%	252.841,25	18.768,01	48.426,27
302	Organi Istituzionali	267.555,06	5,36%	-	267.555,06	-
901	Servizi civici	529.027,99	10,60%	433.499,57	12.579,78	82.948,64
902	Servizi educativi	322.919,03	6,47%	71.198,82	239.240,61	12.479,60
903	Scuole dell'infanzia	968.772,47	19,41%	61.245,14	897.692,86	9.834,47
904	Scuole Primarie	149.287,01	2,99%	-	149.287,01	-
905	Scuole Secondarie	68.200,00	1,37%	-	68.200,00	-
906	Refezione	528.589,07	10,59%	77.427,89	437.325,10	13.836,08
907	Sport e tempo libero	25.894,99	0,52%	-	25.894,99	-
908	Biblioteche comunali	359.076,84	7,19%	229.285,67	83.060,50	46.730,67
909	Attività culturali	122.974,91	2,46%	101.797,30	2.526,04	18.651,57
910	Cooperazione internazionale e associazionismo	1.500,00	0,03%	-	1.500,00	-
	TOTALE	4.990.656,86	100%	2.294.326,28	2.262.121,92	434.208,66

(segue grafico)

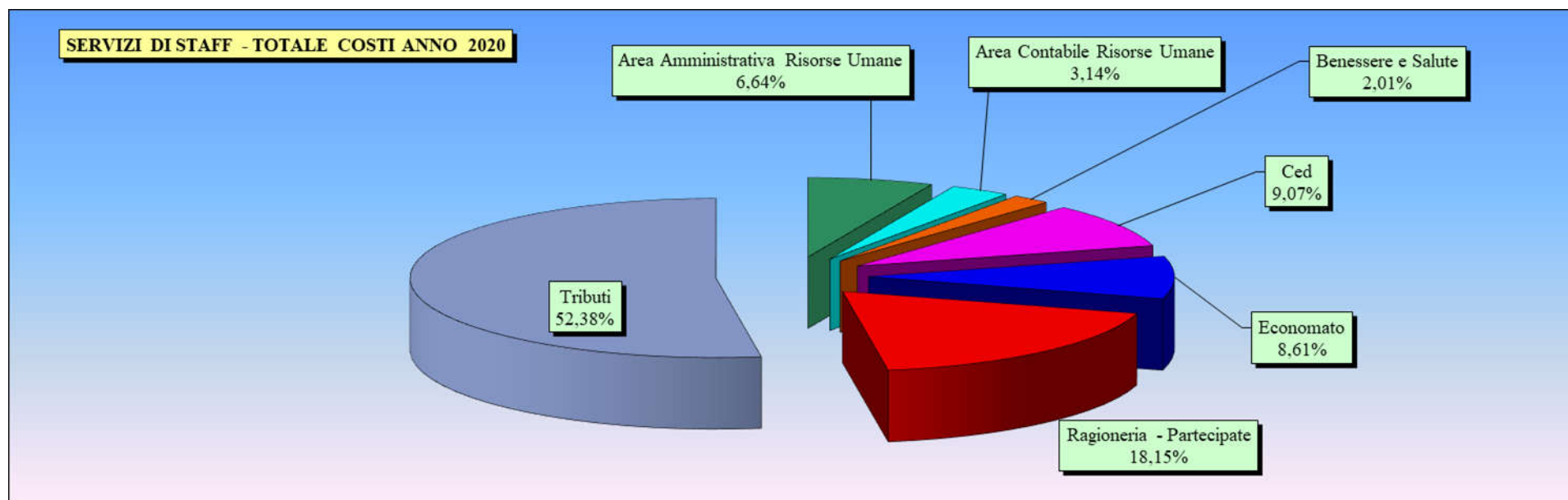


DIREZIONE SERVIZI DI STAFF

- **Analisi dei costi per Servizio / Attività**
- **Analisi dei costi per Centri di Costo**

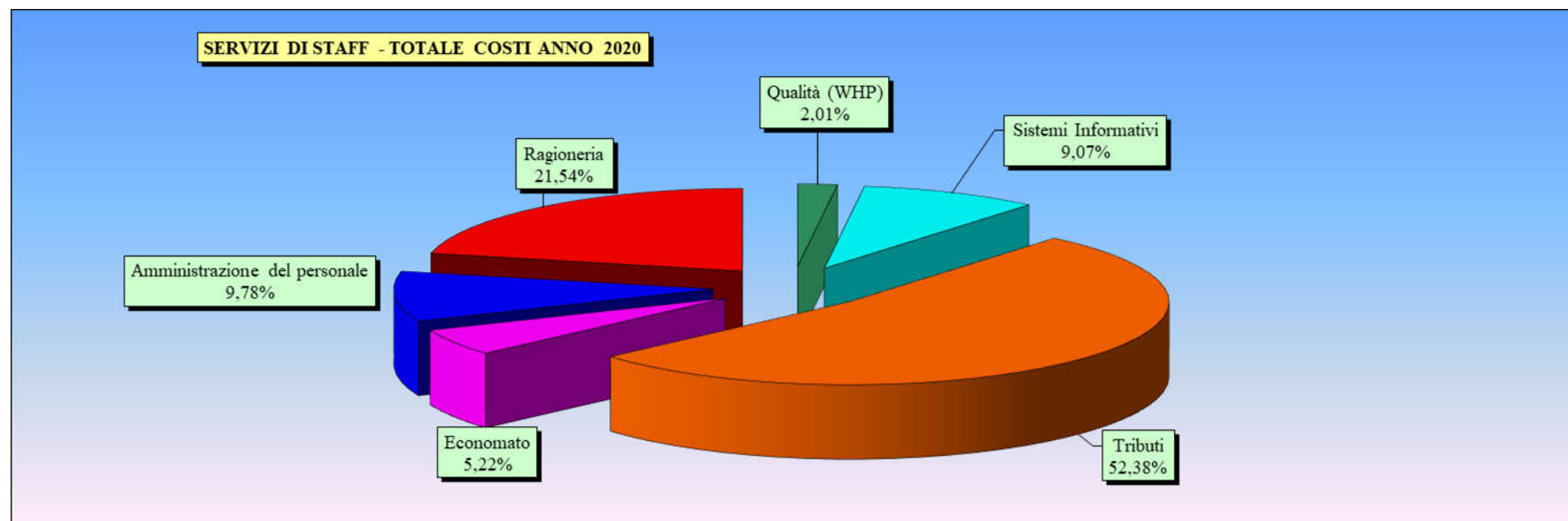
Analisi dei costi per Servizio/Attività

SERVIZI DI STAFF					
SERVIZIO /ATTIVITÀ	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo pagato)	Costi DIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)
Area Amministrativa Risorse Umane	163.874,40	6,64%	136.795,46	5.104,00	21.974,95
Area Contabile Risorse Umane	77.566,40	3,14%	65.847,71	2.833,76	8.884,93
Benessere e Salute	49.564,98	2,01%	43.189,53	-	6.375,45
Ced	223.902,03	9,07%	194.534,28	-	29.367,75
Economato	212.472,54	8,61%	106.698,90	86.376,00	19.397,64
Ragioneria - Partecipate	447.786,85	18,15%	269.371,99	127.411,28	51.003,58
Tributi	1.292.468,45	52,38%	47.811,64	1.237.060,53	7.596,28
TOTALE	2.467.635,65	100%	864.249,50	1.458.785,57	144.600,57



Analisi dei costi per Centri di Costo

SERVIZI DI STAFF						
CDC	DENOMINAZIONE CENTRI DI COSTO	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per CENTRI DI COSTO (importo pagato)	Costi DIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)
203	Qualità (WHP)	49.564,98	2,01%	43.189,53	-	6.375,45
204	Sistemi Informativi	223.902,03	9,07%	194.534,28	-	29.367,75
207	Tributi	1.292.468,45	52,38%	47.811,64	1.237.060,53	7.596,28
208	Economato	128.835,44	5,22%	106.698,90	2.738,90	19.397,64
303	Amministrazione del personale	241.440,80	9,78%	202.643,16	7.937,76	30.859,88
304	Ragioneria	531.423,95	21,54%	269.371,99	211.048,38	51.003,58
	TOTALE	2.467.635,65	100%	864.249,50	1.458.785,57	144.600,57



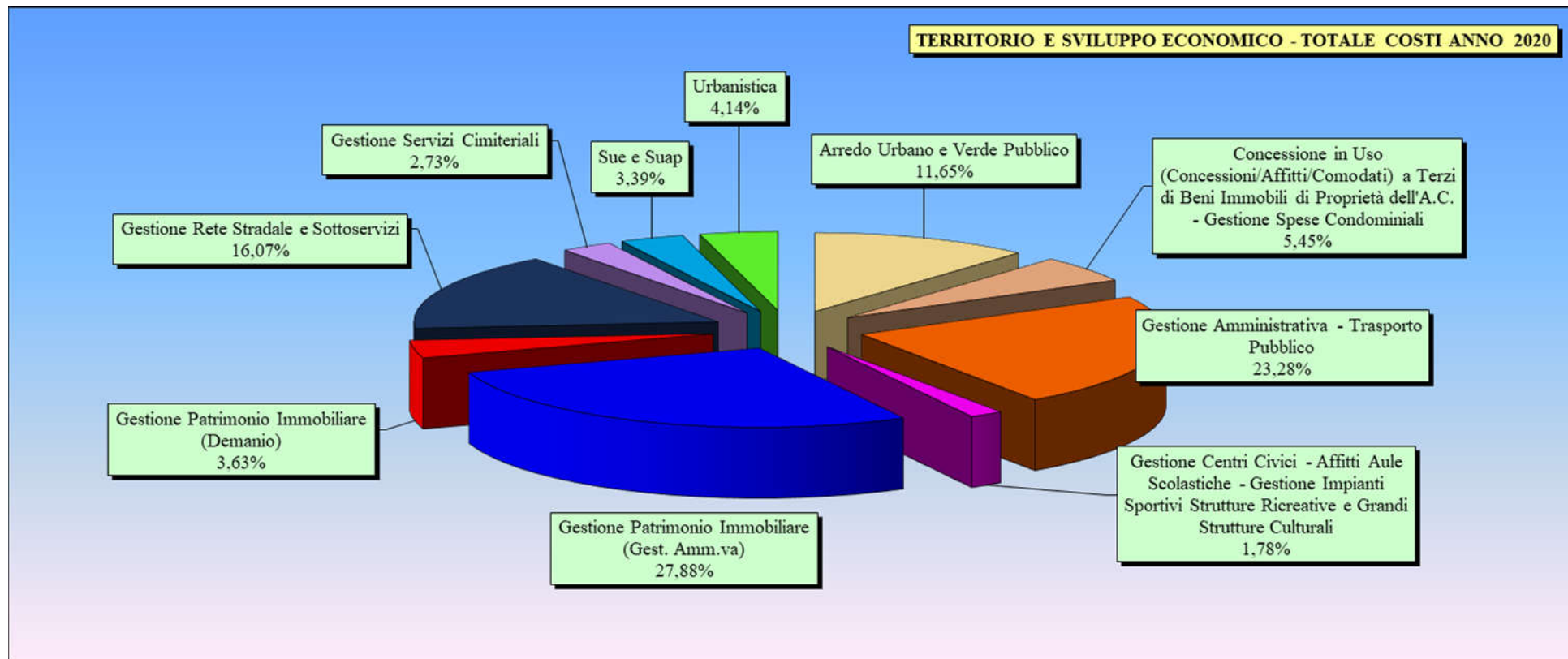
DIREZIONE TERRITORIO E SVILUPPO ECONOMICO

- **Analisi dei costi per Servizio / Attività**
- **Analisi dei costi per Centri di Costo**

Analisi dei costi per Servizio/Attività

TERRITORIO E SVILUPPO ECONOMICO					
SERVIZIO /ATTIVITÀ	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo pagato)	Costi DIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)
Arredo Urbano e Verde Pubblico	1.045.287,57	11,65%	72.757,73	961.542,36	10.987,47
Concessione in Uso (Concessioni/Affitti/Comodati) a Terzi di Beni Immobili di Proprietà dell'A.C. - Gestione Spese Condominiali	489.054,04	5,45%	83.065,98	392.084,16	13.903,90
Gestione Amministrativa - Trasporto Pubblico	2.087.796,62	23,28%	169.884,80	1.885.356,34	32.555,48
Gestione Centri Civici - Affitti Aule Scolastiche - Gestione Impianti Sportivi Strutture Ricreative e Grandi Strutture Culturali	159.496,50	1,78%	68.812,47	79.086,14	11.597,89
Gestione Patrimonio Immobiliare (Gest. Amm.va)	2.500.304,99	27,88%	237.364,65	2.220.821,69	42.118,65
Gestione Patrimonio Immobiliare (Demanio)	325.173,53	3,63%	102.935,32	205.417,88	16.820,33
Gestione Rete Stradale e Sottoservizi	1.441.572,53	16,07%	151.160,78	1.265.859,49	24.552,25
Gestione Servizi Cimiteriali	244.678,94	2,73%	87.985,38	140.348,00	16.345,56
Sue e Suap	304.298,79	3,39%	205.100,73	62.708,80	36.489,26
Urbanistica	371.029,10	4,14%	226.227,17	108.990,90	35.811,02
TOTALE	8.968.692,61	100%	1.405.295,03	7.322.215,76	241.181,82

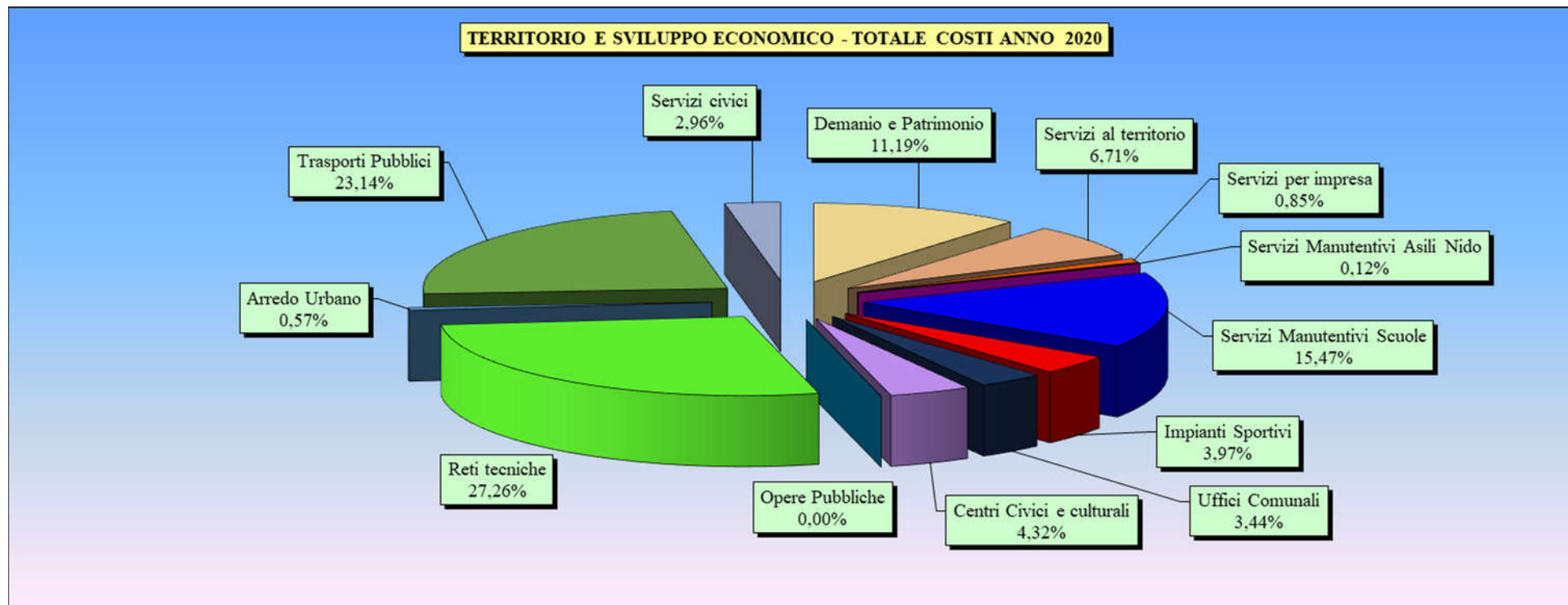
(segue grafico)



Analisi dei costi per Centri di Costo

TERRITORIO E SVILUPPO ECONOMICO						
CDC	DENOMINAZIONE CENTRI DI COSTO	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per CENTRI DI COSTO (importo pagato)	Costi DIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)
205	Demanio e Patrimonio	1.003.281,64	11,19%	254.813,78	706.145,75	42.322,12
501	Servizi al territorio	601.920,33	6,71%	431.327,91	98.292,14	72.300,29
502	Servizi per impresa	76.011,00	0,85%	-	76.011,00	-
503	Servizi Manutentivi Asili Nido	10.979,87	0,12%	-	10.979,87	-
504	Servizi Manutentivi Scuole	1.387.512,88	15,47%	-	1.387.512,88	-
505	Impianti Sportivi	356.047,94	3,97%	-	356.047,94	-
506	Uffici Comunali	308.212,62	3,44%	237.364,65	28.729,32	42.118,65
507	Centri Civici e culturali	387.364,38	4,32%	-	387.364,38	-
508	Opere Pubbliche	-	0,00%	-	-	-
509	Reti tecniche	2.445.250,91	27,26%	223.918,52	2.185.792,66	35.539,73
510	Arredo Urbano	51.233,27	0,57%	-	51.233,27	-
604	Trasporti Pubblici	2.075.593,18	23,14%	169.884,80	1.873.152,90	32.555,48
901	Servizi civici	265.284,59	2,96%	87.985,38	160.953,65	16.345,56
	TOTALE	8.968.692,61	100%	1.405.295,03	7.322.215,76	241.181,82

(segue grafico)



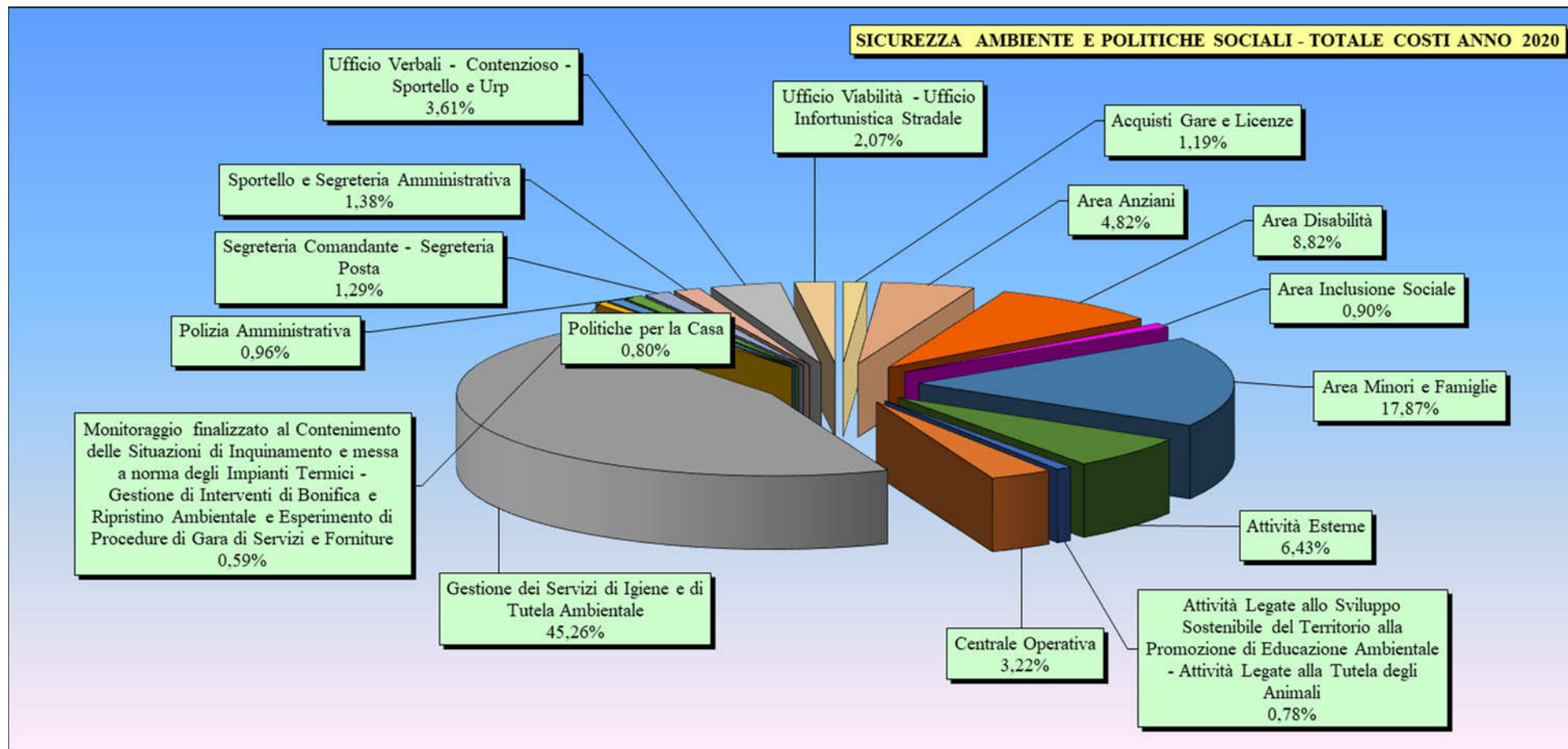
***DIREZIONE
SICUREZZA AMBIENTE E POLITICHE SOCIALI***

- **Analisi dei costi per Servizio/Attività**
- **Analisi dei costi per Centri di Costo**

Analisi dei costi per Servizio/Attività

SICUREZZA AMBIENTE E POLITICHE SOCIALI					
SERVIZIO /ATTIVITÀ	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo pagato)	Costi DIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per SERVIZIO /ATTIVITÀ (importo impegnato)
Acquisti Gare e Licenze	138.771,17	1,19%	109.429,55	10.147,46	19.194,17
Area Anziani	559.594,75	4,82%	42.151,76	510.931,89	6.511,10
Area Disabilità	1.024.416,27	8,82%	43.172,81	975.139,31	6.104,15
Area Inclusione Sociale	105.127,39	0,90%	42.100,64	57.126,07	5.900,68
Area Minori e Famiglie	2.076.128,00	17,87%	16.228,01	2.058.136,57	1.763,42
Attività Esterne	746.721,85	6,43%	591.189,81	56.644,78	98.887,26
Attività Legate allo Sviluppo Sostenibile del Territorio alla Promozione di Educazione Ambientale - Attività Legate alla Tutela degli Animali	91.199,82	0,78%	53.260,57	30.275,15	7.664,10
Centrale Operativa	374.238,08	3,22%	311.688,85	14.529,90	48.019,33
Gestione dei Servizi di Igiene e di Tutela Ambientale	5.260.150,06	45,26%	62.758,53	5.187.557,06	9.834,47
Monitoraggio finalizzato al Contenimento delle Situazioni di Inquinamento e messa a norma degli Impianti Termici - Gestione di Interventi di Bonifica e Ripristino Ambientale e Esperimento di Procedure di Gara di Servizi e Forniture	68.878,42	0,59%	59.722,19	-	9.156,23
Politiche per la Casa	93.455,28	0,80%	43.397,74	42.664,74	7.392,81
Polizia Amministrativa	111.622,24	0,96%	87.515,21	9.457,07	14.649,96
Segreteria Comandante - Segreteria Posta	150.348,90	1,29%	71.680,78	50.589,02	28.079,10
Sportello e Segreteria Amministrativa	160.281,41	1,38%	146.377,51	-	13.903,90
Ufficio Verbalì - Contenzioso - Sportello e Urp	419.997,75	3,61%	217.499,21	166.891,00	35.607,55
Ufficio Viabilità - Ufficio Infortunistica Stradale	240.189,59	2,07%	113.880,83	108.810,20	17.498,57
TOTALE	11.621.120,99	100%	2.012.053,99	9.278.900,22	330.166,78

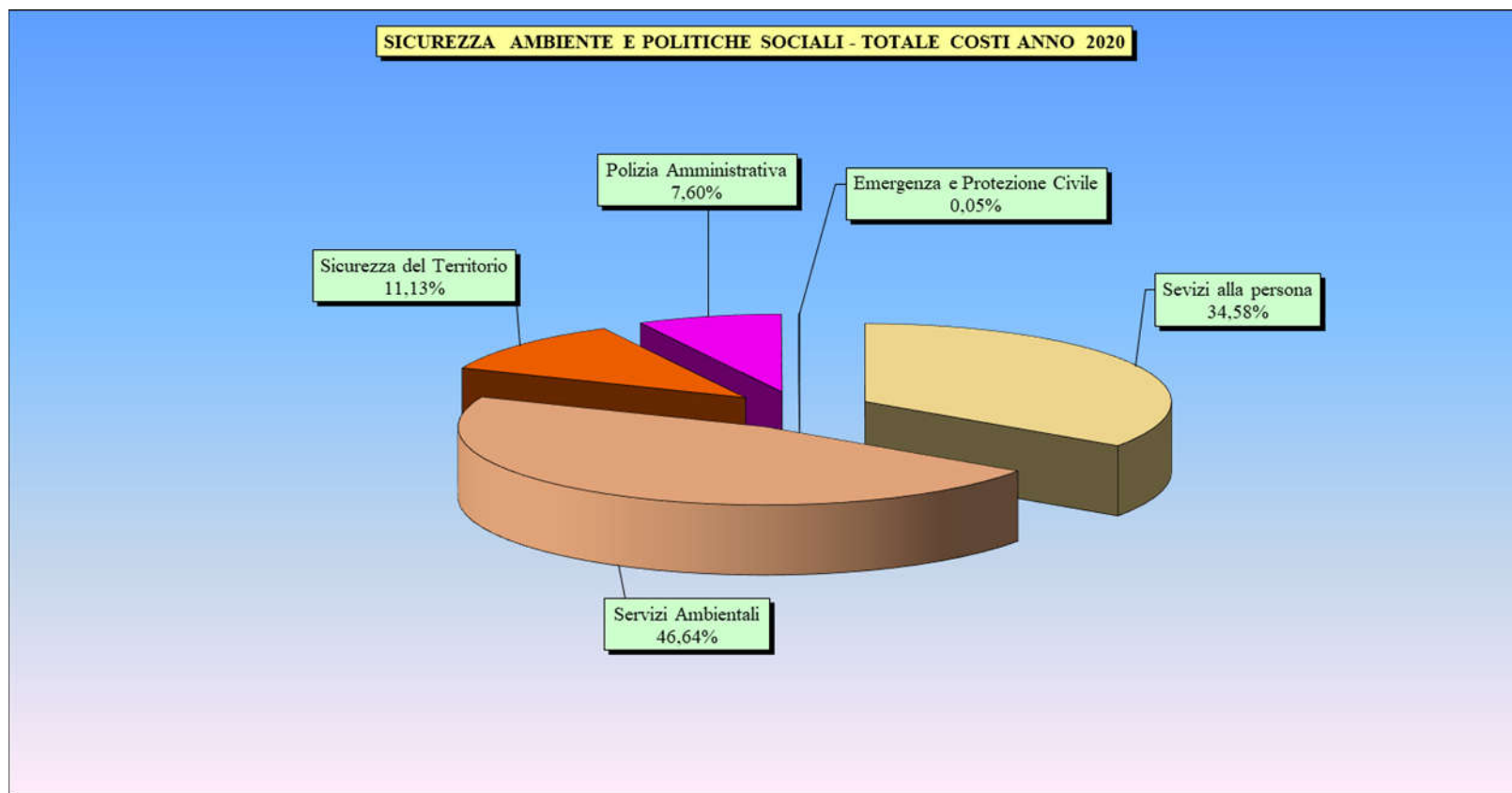
(segue grafico)



Analisi dei costi per Centri di Costo

SICUREZZA AMBIENTE E POLITICHE SOCIALI						
CDC	DENOMINAZIONE CENTRI DI COSTO	Totale COSTI Anno 2020	%	Costi PERSONALE per CENTRI DI COSTO (importo pagato)	Costi DIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)	Costi INDIRETTI per CENTRI DI COSTO (importo impegnato)
209	Sevizi alla persona	4.019.003,10	34,58%	333.428,46	3.643.998,58	41.576,06
606	Servizi Ambientali	5.420.228,30	46,64%	175.741,29	5.217.832,21	26.654,80
801	Sicurezza del Territorio	1.292.973,87	11,13%	1.016.759,50	111.809,22	164.405,15
802	Polizia Amministrativa	883.233,45	7,60%	486.124,74	299.577,93	97.530,78
803	Emergenza e Protezione Civile	5.682,28	0,05%	-	5.682,28	-
	TOTALE	11.621.120,99	100%	2.012.053,99	9.278.900,22	330.166,78

(segue grafico)



2.5 MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTI

Il grado di soddisfazione dei destinatari di attività e servizi viene monitorato attraverso l'analisi di dati indiretti (segnalazioni, tempi di risposta, tempi di esecuzione ecc.) e attraverso indagini mirate, rivolte a specifiche categorie di utenti e/o specifici servizi.

Si fornisce di seguito un quadro riepilogativo delle indagini e sondaggi svolti ed elaborati nel corso del 2020:

SEZIONE proponente	OGGETTO/SERVIZIO Indagini di Customer Satisfaction	% GRADIMENTO vs %TARGET
includere tra gli Obiettivi di Programma		
Servizi Demografici e al Cittadino	Statistica: % di gradimento del servizio	Non rilevata indagine: causa sospensione censimento permanente
Istruzione e Formazione	Servizio nidi comunali: % di gradimento del servizio	Non rilevata indagine: causa sospensione servizi per emergenza Covid-19
Istruzione e Formazione	Refezione scolastica: % di gradimento del servizio	98,14% con target > 90% - (Sulla base dei giudizi pervenuti online dalla Commissione Mensa fino a fine febbraio 2020)
Istruzione e Formazione	Servizi integrativi scolastici: % di gradimento del servizio	Non rilevata indagine: causa sospensione servizi per emergenza Covid-19
Cultura, Eventi e rapporti con la Città	Biblioteca: % di gradimento del servizio	93,10% con target > 80%
Amministrativo - Manutenzioni	Ufficio servizi cimiteriali (gestione cimitero): % di gradimento del servizio	Non rilevata indagine: per problematiche Covid - consegnati questionari per loculi aerati di cui solo 1 restituito compilato
Sviluppo del Territorio	Sportello SUE-SUAP: % di gradimento del servizio	84% con target > 70%
Lavori pubblici e Mobilità	Manutenzione parchi e giardini: % di gradimento del servizio	Non rilevata indagine: sono pervenuti n. minore di 3 questionari di gradimento, numero insufficiente per determinare un valore di gradimento reale
Ambiente ed Ecologia	Educazione ambientale: % di gradimento del servizio	Non rilevata indagine: causa pandemia non è stato completato il programma di educazione ambientale, pertanto non è stato

SEZIONE proponente	OGGETTO/SERVIZIO Indagini di Customer Satisfaction	% GRADIMENTO vs %TARGET
		<i>possibile rilevare il relativo indice di gradimento</i>
Ambiente ed Ecologia	Servizio raccolta rifiuti ingombranti c/o le scuole: % di gradimento del servizio c/o operatori scolastici	72,50% con target > 70%
Ambiente ed Ecologia	Servizio disinfestazione e derattizzazione: % di gradimento del servizio c/o operatori scolastici	84,8% con target > 70%
Servizi Sociali	Grado di soddisfazione degli utenti per iniziative di socializzazione	<i>Non rilevata indagine: causa Covid-19</i>
Servizi Sociali	SAD: % di gradimento del servizio	<i>Non rilevata indagine: causa Covid-19</i>
Servizi Sociali	% di gradimento ad eventi (area disabilità)	<i>Non rilevata indagine: non sono stati organizzati eventi causa Covid-19</i>
Servizi Sociali	CDD: % di gradimento del servizio	<i>Non rilevata indagine: causa Covid-19</i>
incluse tra gli Obiettivi Gestionali		
Staff del Dirigente	WHP 2020: % di gradimento attività Whp	<i>Non rilevata indagine: la rilevazione è stata rinviata al 2021</i>

L'Ente, certificato ai sensi della norma ISO 9001, si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dei servizi, mappando le principali attività e costruendo un insieme di regole documentate e dinamiche per lo svolgimento delle attività e per l'erogazione dei servizi. Ai processi così individuati sono stati associati indicatori di qualità, prevedendo per ognuno un valore atteso.

Nelle giornate del 30/11 e del 01/12/2020 l'Ente ha sostenuto l'annuale visita ispettiva da parte dell'Organismo di Certificazione ai sensi della norma ISO 9001:2015, la quale ha avuto esito positivo.