



**CITTÀ DI SAN VITO DEI NORMANNI**  
**Provincia di Brindisi**

**ORIGINALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

**N° 109 del 14/10/2019**

**O G G E T T O**

**APPROVAZIONE REFERTO CONTROLLO DI GESTIONE ANNO 2018 E  
REFERTO CONTROLLO DI QUALITA' ANNO 2018**

L'anno **2019** addì **14** del mese di **ottobre** alle ore 08:30 nel Comune di San Vito dei Normanni e nella solita sala delle adunanze, la **Giunta Municipale**, si è riunita nelle persone dei **Signori**:

<b>N.O.</b>	<b>Carica</b>	<b>COGNOME E NOME</b>	<b>Presente</b>	<b>Assente</b>
1	Sindaco	CONTE DOMENICO	X	
2	Vice Sindaco	LONGO VALERIO CARLO	X	
3	Assessore	FRANCAVILLA ENZO	X	
4	Assessore	GAETA MADDALENA B.		X
5	Assessore	SARDELLI VINCENZO	X	
6	Assessore	MAGLIOCCA FRANCESCA		X

**Il Sindaco, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione e li invita a deliberare sull'oggetto indicato.**

Assiste il Segretario Generale **Giacomo Vito Epifani** il quale attesta unitamente al **Presidente, l'autenticità del verbale.**

Si premette che sulla proposta di deliberazione relativa all'oggetto, ai sensi del Testo Unico EE.LL., sono stati acquisiti i seguenti pareri:

REGOLARITA' TECNICA Parere: Favorevole Data: 14/10/2019 <b>Responsabile del Servizio</b> DOTT. GIACOMO VITO EPIFANI	REGOLARITA' CONTABILE Parere: Favorevole Data: 14/10/2019 <b>Responsabile del Servizio Finanziario</b> Dott.ssa Daniela Galasso
---	---

**LA GIUNTA COMUNALE**

**Visti:**

- Delibera della Giunta Comunale n. 201 del 30/12/2010 e n. 105 del 27/07/2012 aventi per oggetto l'approvazione del Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi per adeguamento dello stesso alle disposizioni del D. Lgs. 150/2009;
- Delibera di Consiglio Comunale n. 3 del 30.1.2013, modificata con delibera del Consiglio Comunale n. 11 del 17.5.2013, con la quale è stato approvato il "Regolamento in materia di trasparenza per le cariche elettive e di governo e in materia di controlli interni" del Comune di San Vito dei Normanni;
- Delibera della Giunta Comunale n. 63 del 23/05/2013 avente ad oggetto l'approvazione del Regolamento di disciplina del sistema della performance e relativa metodologia di misurazione con decorrenza di applicazione della normativa dall'esercizio 2013 nel rispetto dei principi sanciti dal D. Lgs. 150/09 e dal successivo D. Lgs. 74/2017( Decreto Madia) che ha determinato l'aggiornamento del suddetto regolamento con delibera di GC n. 172 del 21 dicembre 2017;
- Delibera del C.C. n. 14 in data 18/04/2018, di approvazione della nota di aggiornamento al DUP per il periodo 2018/2020;
- Delibera della C.C. n. 15, in data 18/04/2018, di approvazione del bilancio di previsione finanziario 2018/2020 redatto secondo gli schemi ex D. Lgs. n. 118/2011;
- Delibera G.C. n. 11 del 18/01/2018 di approvazione del PEG provvisorio ed assegnate le relative risorse ai responsabili servizio;
- Delibera G.C. n. 18 del 02/02/2018 di approvazione piano delle performance 2018/2020;
- Delibera G.C. n. 61 del 08/05/2018 di approvazione del PEG 2018/2020 contenente il piano della performance di cui all'articolo 10 del D. Lgs. n. 150/2009 ed il piano dettagliato degli obiettivi di gestione di cui all'art. 197, comma 2, lettera a), del D. Lgs. n. 267/2000 nel quale risulta presente la Sezione Obiettivi esecutivi con indicatori di performance per l'anno 2018;
- Delibera C.C. n. 36 del 21/06/2019 di approvazione del rendiconto dell'esercizio 2018;
- Il verbale n. 7 del 13 settembre 2019 con il quale l'Organismo Indipendente di Valutazione monocratico (nominato con decreto sindacale n. 10 del 30.06.2017) ha provveduto alla proposta di valutazione dei responsabili di servizio per l'anno 2018;

**Visto** il D.L. 174/2012, convertito in L. 213/2012 in materia di trasparenza per le cariche elettive e di governo e in materia di controlli interni;

**Visto** l'art. 147 del Tuel;

**Visti** gli artt. 196, 197, 198 e 198 bis del TUEL, in materia di controllo di gestione e di diffusione del referto agli amministratori, ai dirigenti, alla Corte dei conti;

**Considerato** che il referto del controllo di gestione è stato elaborato dal servizio Finanziario con la collaborazione dei vari Settori ed il coordinamento del Segretario Generale (come previsto dal comma 1 dell'art. 7 del regolamento dei controlli interni dell'Ente), in riferimento alla situazione contabile a consuntivo di esercizio e al grado di realizzo degli obiettivi di gestione programmati e che, pertanto, il referto consegue all'adozione dello schema di rendiconto di gestione;

**Ritenuto**, pertanto, di dovere provvedere all'approvazione del referto sul controllo di gestione per l'anno 2018 e di dovere successivamente trasmettere tempestivamente lo stesso al Collegio dei Revisori e a tutti i soggetti destinatari del medesimo ai sensi degli artt. 198 e 198 bis del TUEL

compresa la Sezione Regionale della Corte dei Conti;

**Visti**, inoltre, gli artt.20, 21 e 22 del citato regolamento sui controlli interni in materia di controllo di qualità finalizzati al rilevamento del grado di soddisfazione delle aspettative degli utenti;

**Visto** l'allegato referto sul controllo di qualità esperito dall'Ente nell'anno 2018;

**Ritenuto**, pertanto, di dovere provvedere all'approvazione del referto sul controllo di qualità per l'anno 2018;

**Acquisito** il parere del Responsabile del Servizio in ordine alla regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. 267/2000;

**Dato atto** che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente;

Con voti unanimi favorevoli espressi nei modi e in termini di legge;

### DELIBERA

Per quanto esposto in premessa che qui si intende integralmente riportato e approvato.

1. **Di approvare** gli esiti del **controllo di gestione per l'anno 2018**, documentati dall'allegato referto, (elaborato dal servizio Finanziario con la collaborazione dei vari Settori ed il coordinamento del Segretario Generale, come previsto dal comma 1 dell'art. 7 del Regolamento dei Controlli Interni dell'Ente), **-allegato A-** del presente atto quale parte integrante e sostanziale dello stesso;
2. **Di dare atto** che il referto verrà tempestivamente trasmesso al Collegio dei Revisori e a tutti i soggetti competenti, destinatari del medesimo ai sensi degli artt. 198 e 198 bis del TUEL compresa la Sezione Regionale della Corte dei Conti;
3. **Di approvare** altresì gli esiti del **controllo di qualità per l'anno 2018** documentati dall'allegato referto **-allegato B-** del presente atto quale parte integrante e sostanziale dello stesso;
4. **Di disporre** che i suddetti referti vengano pubblicati sul Sito internet comunale nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito", ai sensi dell'art. 11, comma 8, del D. Lgs. n.150/2009;
5. **Di dare atto** che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente;
7. **Di dichiarare**, previa separata analoga ed unanime votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4°, del D. Lgs. 267/2000.

IL SINDACO / F.F.

DOMENICO CONTE

IL SEGRETARIO GENERALE / F.F.

GIACOMO VITO EPIFANI

---

### ESECUTIVITÀ DELLA DELIBERAZIONE

*La presente deliberazione è divenuta esecutiva per:*

Dichiarazione di immediata esecutività (Art. 134 c.4 - D.Lgs. 18/08/2000, n. 267);

Decorrenza gg. 10 dall'inizio della pubblicazione (Art. 134 c.3 - D.Lgs. 18/08/2000, n. 267);

San Vito dei Normanni, 14/10/2019

IL SEGRETARIO GENERALE

Giacomo Vito Epifani

---

### INVIO DELIBERAZIONE

La presente deliberazione è stata comunicata in elenco, contestualmente all'affissione all'albo, ai capigruppo consiliari, ai sensi dell'art.125 del D.Lgs. 18/08/2000 n.267.

---

### ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE ALL'ALBO PRETORIO

Si attesta che la presente deliberazione rimarrà affissa all'Albo Pretorio Informatico di questo Comune per 15 giorni consecutivi decorrenti dalla data odierna.

San Vito dei Normanni, 14/10/2019

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE

*Vito Sbano*

---

*CITTA DI SAN VITO DEI NORMMANNI*  
*PROVINCIA DI BRINDISI*

*REFERTO CONTROLLO DI GESTIONE*  
*ANNO 2018*

## PREMESSA

L'esigenza di un'organizzazione efficiente è ormai condizione indispensabile affinché l'attività della Pubblica Amministrazione riesca a rispondere in modo adeguato ai bisogni dei cittadini. Sono infatti, ormai noti anche nel settore pubblico i concetti di pianificazione, di programmazione, di individuazione delle competenze e di valorizzazione delle risorse umane in un'ottica orientata alla **cultura della responsabilità, del risultato e del controllo**.

Tuttavia alla base di qualsiasi attività di controllo è necessaria una "**pianificazione**" intesa come l'individuazione degli obiettivi da perseguire e delle modalità e degli strumenti necessari per il loro raggiungimento. Allo stesso modo una pianificazione efficace ed efficiente non può prescindere dal controllo che, sulla base degli scostamenti manifestatisi rispetto al risultato ipotizzato, permette adeguate azioni correttive.

All'interno del sistema dei controlli disciplinato in maniera organica dal DL. 174/2012 (convertito nella L.213/2012) e ssmii un ruolo importante è svolto dal controllo di gestione (disciplinato dal regolamento dei controlli interni del Comune di San Vito dei Normanni all'articolo 7).

Con la L. 213/2012 viene quindi riformulato in versione corretta e ampliata l'art. 147 del TUEL, di seguito riportato:

Art. 147. - (Tipologia dei controlli interni).

1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il sistema di controllo interno è diretto a:
  - verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati ottenuti;
  - valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
  - garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
  - verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
  - garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

## **IL REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL SISTEMA DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**

Il referto del controllo di gestione serve a documentare il grado di realizzo degli obiettivi programmati e le fonti informative a cui attingere per la sua elaborazione sono:

- Il Peg;
- Il Rendiconto di gestione;
- La relazione al conto consuntivo;
- La relazione della Giunta sullo stato di attuazione dei programmi;
- La valutazione dei dirigenti/responsabili basata sullo stato di realizzo degli obiettivi assegnati al fine di realizzare i programmi approvati dal Consiglio Comunale.

Si ricorda che a partire dal 2004 con l'art. 198 bis del Tuel il referto deve essere trasmesso oltre che agli amministratori anche alla sezione locale della Corte dei Conti ed ai revisori contabili.

Come stabilito dall'articolo 197, comma 2 del T.U.E.L. n.267/2000, il processo di controllo in esame si articola nelle seguenti fasi:

1. predisposizione di un Piano dettagliato degli obiettivi (PDO);
2. rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi nonché rilevazione dei risultati raggiunti;
3. valutazione dei dati predetti in rapporto al Piano degli Obiettivi al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità dell'azione intrapresa;
4. realizzazione dell'azione correttiva.

La prima fase ha naturalmente un'enorme rilevanza e corrisponde all'attività di programmazione che l'organo politico deve porre in essere per indirizzare la gestione dell'ente rispetto al programma di mandato. Rappresenta la fase in cui vengono definiti gli obiettivi strategici e programmatici, attraverso l'approvazione del DUP e del Piano della Performance che devono essere coerentemente dettagliati nel Piano Dettagliato degli Obiettivi e nel Piano Esecutivo di Gestione che ne specifica, tra l'altro, i valori finanziari. Il Peg, infatti, è formato da due parti: una parte descrittiva nella quale vengono ad essere evidenziati gli obiettivi che l'amministrazione locale, attraverso i dirigenti o i responsabili dei servizi, intende perseguire ed una parte contabile nella quale sono indicati gli stanziamenti sui quali i responsabili dei servizi possono fare affidamento, al fine di raggiungere gli obiettivi loro affidati. Il Peg è quindi il documento fondamentale da cui partire per il controllo di gestione che ha come oggetto l'analisi dei servizi dell'ente e degli obiettivi definiti.

## **LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI NELL'ANNO 2018**

L'amministrazione si è insediata nel Giugno 2015. Il Sindaco ha sottoscritto la relazione di inizio mandato, ai sensi dell'art. 4mbis del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 149, ed in data 04/09/2015 con deliberazione di Consiglio Comunale n. 18 il Sindaco ha presentato al Consiglio Comunale le linee programmatiche per il mandato amministrativo 2015-2020, che sono state successivamente recepite nei successivi documenti di programmazione (Dup, Peg, PDO, Piano della Performance).

Per l'anno 2018 il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 14 in data 18/04/2018, ha approvato il Documento Unico di Programmazione 2018/2020, nel quale sono stati definiti le aree e gli obiettivi strategici in diretta connessione con le linee programmatiche di mandato. Con il Peg 2018 (approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 61 del 08/05/2018), sono stati successivamente individuati gli obiettivi operativi con orizzonte temporale di un anno correlati alle aree e agli obiettivi strategici definiti con il Dup 2018-2020 e con il Piano della Performance 2018-2020 (approvato con delibera di Giunta n. 18 del 02/02/2018) unitamente all'assegnazione ai diversi responsabili dei servizi delle risorse umane, strumentali e finanziarie.

Di seguito vengono indicate i singoli obiettivi assegnati per l'anno 2018 e suddivisi per settore. All'interno di ogni settore i vari obiettivi hanno pesi differenti e quindi sono ponderati a seconda della loro strategicità:

➤ **SETTORE 1– Servizio 1 - Affari generali - dott. Francesco Palma;**

- Obiettivo n. 1 – peso 30 -Efficientamento del servizio di refezione scolastica;
- Obiettivo n. 2 – peso 20 - Elaborazione regolamento per il conferimento degli incarichi legali e costituzione albo avvocati;
- Obiettivo n. 3 – peso 30 - Attivazione nuovo impianto sportivo polivalente;
- Obiettivo n. 4 – peso 20 - Rimodulazione ed efficientamento degli appalti del servizio di pulizia degli edifici comunali e del servizio di manutenzione delle aree di verde pubblico;

➤ **SETTORE 1– Servizio 2 - Servizi Sociali - dott. ssa Maria Antonietta Ardone;**

- Obiettivo n. 1 – peso 25 - Abitare Sociale;
- Obiettivo n. 2 – peso 75 - organizzare la partecipazione dei cittadini, partenariato sociale, organizzazioni sindacali alla coprogettazione dei servizi e interventi del piano sociale di zona – ambito br 1 (comuni di brindisi e san vito dei normanni) e, sempre nell'ambito dell'area ;

➤ **SETTORE 2 – Ragioneria - Tributi - dott. Francesco D'Amico dal 1.1.18/28.09.18-Segretario Comunale dal 01/10/2019 al 31/12/2019)**

- Obiettivo n.1 – peso 25 – SIOPE PLUS;
- Obiettivo n. 2 – peso 25 - SOSE - Progetto Fabbisogni Standard - Decreto Legislativo 26 novembre 2010, n. 216;
- Obiettivo n. 3 – peso 25 - Contrasto evasione tributaria locale (IMU 2014);
- Obiettivo n. 4 – peso 25 -Contrasto evasione tributaria locale (TARES 2013);

➤ **SETTORE 3 – Attività produttive – cimitero- igiene urbana e verde - dott.ssa Pompea Roma;**

- Obiettivo n.1 – peso 30- Piano per la Riduzione della produzione di Rifiuti;
- Obiettivo n. 2 – peso 20 - Progetto di gestione dei servizi integrati di raccolta, spazzamento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, della raccolta differenziata e dei servizi complementari relativi all'igiene urbana (gara ponte);



- Obiettivo n. 3 – peso 15 - Elaborazione atti di gara per l'appalto del servizio di manutenzione delle aree verdi dell'Ente;
- Obiettivo n. 4 – peso 10 -Adozione del Piano strategico per il commercio e predisposizione atti per bando per la concessione di posteggi liberi;
- Obiettivo n. 5 – peso 25 - Procedura di gara per la scelta del fornitore a cui affidare in concessione la gestione dei servizi cimiteriali e luce votiva;

➤ **SETTORE 4 - Urbanistica ed edilizia privata, controllo del territorio - arch. Sergio Ludovico;**

- Obiettivo n.1 – peso 30– Attivazione sportello telematico;
- Obiettivo n. 2 – peso 20 - Adeguamento del PRG al PPTR e recepimento Regolamento Edilizio Tipo nel R.E.C.;
- Obiettivo 3 – peso 30 - Attivazione sportello unico telematico per l'edilizia (SUET);
- Obiettivo n. 4 – peso 20 - rigenerazione urbana;

➤ **SETTORE 5 - Polizia Locale e Protezione civile - dott.ssa Palma Chiara Passante;**

- Obiettivo n.1 – peso 30 - Polizia Locale per una Città più sicura;
- Obiettivo n. 2 – peso 30 – Per una mobilità dolce;
- Obiettivo n. 3 – peso 10 – Controlli requisiti agevolazioni;
- Obiettivo n.4 – peso 30 – Viabilità sicura;

➤ **SETTORE 6 - LL.PP - ing. Giuseppe Olivieri;**

- Obiettivo n.1 – peso 30 - manutenzione della rete pluviale esistente mitigazione del rischio idrogeologico;
- Obiettivo n. 2 – peso 20 - realizzazione di un canile rifugio;
- Obiettivo n. 3 – peso 30 - adeguamento a norma di sicurezza del campo sportivo comunale M. Citiolo;
- Obiettivo n. 4 – peso 20 – rigenerazione urbana;

Di seguito si evidenzia l'attuazione degli obiettivi esecutivi (gestionali) definiti nel PEG 2018 con l'indicazione del grado di realizzo degli obiettivi per ciascun settore/centro di responsabilità. Il grado di realizzo di settore misura gli obiettivi realizzati rispetto a quanto programmato ed è espresso in termini percentuali. Esso è determinato dalla somma del grado di raggiungimento ponderato dei singoli obiettivi assegnati ad ogni settore/responsabile di servizio (quest'ultimo è stato individuato dall'OIV con verbale n. 8 del 29/09/2019). Gli obiettivi hanno, infatti, pesi differenti all'interno del settore e quindi sono ponderati a seconda della loro strategicità nel calcolo totale del raggiungimento del risultato per ciascun responsabile. E' invece equivalente il peso totale degli obiettivi assegnato ad ogni settore.

**CONTROLLO DI GESTIONE 2018- RIEPILOGO PER SETTORE**

<b>SETTORE</b>	<b>RESPONSABILE</b>	<b>% GRADO DI REALIZZO OBIETTIVI</b>
AFFARI GENERALI	DOTT. FRANCESCO PALMA	80
AFFARI GENERALI- SERVIZI SOCIALI	DOTT.SSA MARIA ANTONIETTA ARDONE	100
RAGIONERIA E TRIBUTI	DOTT. FRANCESCO D'AMICO	100
ATTIVITA' PRODUTTIVE- CIMITIERO - IGIENE URBANA	DOTT.SSA POMPEA ROMA	86,5
URBANISTICA- EDILIZIA PRIVATA- CONTROLLO DEL TERRITORIO	ARCH. SERGIO LUDOVICO	90
POLIZIA LOCALE- PROTEZIONE CIVILE	DOTT.SSA CHIARA PALMA PASSANTE	100
LAVORI PUBBLICI	ING. GIUSEPPE OLIVIERI	90

CONTROLLO DI GESTIONE 2018 - SCHEMA RIASSUNTIVO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI OPERATIVI

SETTORE	RESPONSABILE	OBIETTIVI	PESO	% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO PONDERATO
AFFARI GENERALI	DOTT. FRANCESCO PALMA	1 Efficientamento del servizio di refezione scolastica	30	100	30
		2 Elaborazione regolamento per il conferimento degli incarichi legali e costituzione albo avvocati	20	100	20
		3 Attivazione nuovo impianto sportivo polivalente	30	100	30
		4 Rimodulazione ed efficientamento degli appalti del servizio di pulizia degli edifici comunali e del servizio di manutenzione delle aree di verde pubblico	20	0	0
		<b>TOTALE SETTORE AFFARI GENERALI</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>80</b>
AFFARI GENERALI-SERVIZI SOCIALI	DOTT.SSA MARIA ANTONIETTA ARDONE	1 Abitare Sociale	25	100	25
		2 Organizzare la partecipazione dei cittadini, partnernariato sociale, organizzazioni sindacali alla coprogettazione dei servizi e interventi del piano sociale di zona – ambito br 1 (comuni di brindisi e san vito dei normanni) e, sempre nell’ambito dell’area – raggiunto al 100%;	75	100	75
		<b>TOTALE SETTORE AFFARI GENERALI-SERVIZI SOCIALI</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
RAGIONERIA E TRIBUTI	DOTT. FRANCESCO D'AMICO	1 SIOPE PLUS	25	100	25
		2 SOSE - Progetto Fabbisogni Standard - Decreto Legislativo 26 novembre 2010, n. 216	25	100	25
		3 Contrasto evasione tributaria locale (IMU 2014)	25	100	25
		4 Contrasto evasione tributaria locale (TARES 2013)	25	100	25
		<b>TOTALE SETTORE RAGIONEIA E TRIBUTI</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
ATTIVITA' PRODUTTIVE-CIMITIERO - IGIENE URBANA	DOTT.SSA POMPEA ROMA	1 Piano per la Riduzione della produzione di Rifiuti	30	100	30
		2 Progetto di gestione dei servizi integrati di raccolta, spazzamento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, della raccolta differenziata e dei servizi complementari relativi all'igiene urbana (gara ponte)	20	70	14
		3 Elaborazione atti di gara per l'appalto del servizio di manutenzione delle aree verdi dell'Ente	15	100	15
		4 Adozione del Piano strategico per il commercio e predisposizione atti per bando per la concessione di posteggi liberi	10	100	10
		5 Procedura di gara per la scelta del fornitore a cui affidare in concessione la gestione dei servizi cimiteriali e luce votiva	25	70	17,5
		<b>TOTALE SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE-CIMITIERO- IGIENE URBANA</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>86,5</b>
URBANISTICA- EDILIZIA PRIVATA- CONTROLLO DEL TERRITORIO	ARCH. SERGIO LUDOVICO	1 Attivazione sportello telematico	30	100	30
		2 Adeguamento del PRG al PPTR e recepimento Regolamento Edilizio Tipo nel R.F.C.	20	50	10
		3 Attivazione sportello unico telematico per l'edilizia (SUET) – raggiunto;	30	100	30
		4 Rigenerazione urbana	20	100	20
		<b>TOTALE SETTORE URBANISTICA- EDILIZIA PRIVATA- CONTROLLO DEL TERRITORIO</b>	<b>100</b>	<b>87,5</b>	<b>90</b>
POLIZIA LOCALE- PROTEZIONE CIVILE	DOTT.SSA CHIARA PALMA PASSANTE	1 Polizia Locale per una Città più sicura	30	100	30
		2 Per una mobilità dolce	30	100	30
		3 Controlli requisiti agevolazione	10	100	10
		4 Viabilità sicura	30	100	30
		<b>TOTALE SETTORE POLIZIA LOCALE- PROTEZIONE CIVILE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
LAVORI PUBBLICI	ING. GIUSEPPE OLIVIERI	1 Manutenzione della rete pluviale esistente			
		2 mitigazione del rischio idrogeologico	30	100	30
		3 Realizzazione di un canile rifugio	20	50	10
		4 Adeguamento a norma di sicurezza del campo sportivo comunale M. Citiolo	30	100	30
		5 Rigenerazione urbana	20	100	20
<b>TOTALE SETTORE LAVORI PUBBLICI</b>	<b>100</b>	<b>87,5</b>	<b>90</b>		

L'esposizione è completata dai quadri finanziari di sintesi della capacità di realizzo delle entrate e delle spese per responsabile.

## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

## Programma 1 - SERVIZI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE RELAZIONI

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	1.074.342,00	1.163.681,68	1.020.179,01	930.385,65	143.502,67	91,20
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	78.749,00	79.910,32	74.546,23	63.946,01	5.364,09	85,78
Acquisto di beni e servizi	CO	511.535,00	586.338,10	534.744,29	419.596,10	51.593,81	78,47
Trasferimenti correnti	CO	2.400,00	2.400,00	1.547,58	965,35	852,42	62,38
Rimborsi e poste correttive delle entrate	CO	8.100,00	31.100,00	30.448,68	45,83	651,32	0,15
Altre spese correnti	CO	151.175,00	58.711,00	55.225,04	48.862,52	3.485,96	88,48
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>1.826.301,00</b>	<b>1.922.141,10</b>	<b>1.716.690,83</b>	<b>1.463.801,46</b>	<b>205.450,27</b>	<b>85,27</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	0,00	20.950,00	20.880,11	13.950,00	69,89	66,81
Altre spese in conto capitale	CO	795.000,00	795.000,00	0,00	0,00	795.000,00	0,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>795.000,00</b>	<b>815.950,00</b>	<b>20.880,11</b>	<b>13.950,00</b>	<b>795.069,89</b>	<b>66,81</b>
<b>Totale SERVIZI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE RELAZIONI</b>	<b>CO</b>	<b>2.621.301,00</b>	<b>2.738.091,10</b>	<b>1.737.570,94</b>	<b>1.477.751,46</b>	<b>1.000.520,16</b>	<b>85,05</b>

## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

Programma 2 - CONTAB. GENER. - FINANZE - CONTROLLO DI GEST.

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	189.952,00	202.052,00	187.967,94	180.134,22	14.084,06	95,83
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	15.877,00	16.657,00	13.763,43	12.211,16	2.893,57	88,72
Acquisto di beni e servizi	CO	24.836,00	24.836,00	24.096,83	20.894,11	739,17	86,71
Interessi passivi	CO	521.935,00	521.935,00	492.752,10	492.691,41	29.182,90	99,99
Altre spese correnti	CO	918.746,00	1.294.267,93	0,00	0,00	1.294.267,93	0,00
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>1.671.346,00</b>	<b>2.059.747,93</b>	<b>718.580,30</b>	<b>705.930,90</b>	<b>1.341.167,63</b>	<b>98,24</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Altre spese in conto capitale	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>1.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Rimborso di prestiti</b>							
Rimborso di titoli obbligazionari	CO	247.651,00	247.651,00	247.650,48	247.650,48	0,52	100,00
Rimborso mutui e altri finanziamenti a medio lungo termine	CO	567.822,00	567.822,00	558.876,36	558.876,36	8.945,64	100,00
<b>Totale Rimborso di prestiti</b>	<b>CO</b>	<b>815.473,00</b>	<b>815.473,00</b>	<b>806.526,84</b>	<b>806.526,84</b>	<b>8.946,16</b>	<b>100,00</b>
<b>Chiusura Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere</b>							
Chiusura Anticipazioni ricevute da istituto tesoriere/cassiere	CO	9.800.000,00	9.800.000,00	135.011,42	135.011,42	9.664.988,58	100,00
<b>Totale Chiusura Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere</b>	<b>CO</b>	<b>9.800.000,00</b>	<b>9.800.000,00</b>	<b>135.011,42</b>	<b>135.011,42</b>	<b>9.664.988,58</b>	<b>100,00</b>

## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

Programma 2 - CONTAB. GENER. - FINANZE - CONTROLLO DI GEST.

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
Totale CONTAB. GENER. - FINANZE - CONTROLLO DI GEST.	CO	12.287.819,00	12.675.220,93	1.660.118,56	1.647.469,16	11.015.102,37	99,24

## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

## Programma 3 - SERVIZI TECNICI E ASSETTO DEL TERRITORIO

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	382.613,00	421.953,00	406.604,81	391.959,88	15.348,19	96,40
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	25.325,00	27.945,00	24.537,04	21.415,58	3.407,96	87,28
Acquisto di beni e servizi	CO	1.171.160,00	1.213.823,54	1.030.540,20	869.333,28	183.283,34	84,36
Trasferimenti correnti	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Altre spese correnti	CO	1.162,00	1.162,00	1.161,50	1.161,50	0,50	100,00
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>1.580.260,00</b>	<b>1.664.883,54</b>	<b>1.462.843,55</b>	<b>1.283.870,24</b>	<b>202.039,99</b>	<b>87,77</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	730.279,49	4.988.568,01	147.361,67	115.030,18	4.841.206,34	78,06
Contributi agli investimenti	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Altri trasferimenti in conto capitale	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Altre spese in conto capitale	CO	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00	30.000,00	0,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>760.279,49</b>	<b>5.018.568,01</b>	<b>147.361,67</b>	<b>115.030,18</b>	<b>4.871.206,34</b>	<b>78,06</b>
<b>Totale SERVIZI TECNICI E ASSETTO DEL TERRITORIO</b>	<b>CO</b>	<b>2.340.539,49</b>	<b>6.683.451,55</b>	<b>1.610.205,22</b>	<b>1.398.900,42</b>	<b>5.073.246,33</b>	<b>86,88</b>

## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

## Programma 4 - ORDINE PUBBLICO E SICUREZZA

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	510.820,00	523.504,16	510.602,24	479.378,64	12.901,92	93,88
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	32.914,00	34.576,00	33.018,74	28.408,25	1.557,26	86,04
Acquisto di beni e servizi	CO	134.103,00	128.396,09	110.328,31	95.432,94	18.067,78	86,50
Trasferimenti correnti	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Rimborsi e poste correttive delle entrate	CO	500,00	500,00	285,20	285,20	214,80	100,00
Altre spese correnti	CO	3.416,00	3.416,00	3.416,88	3.416,88	-0,88	100,00
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>681.753,00</b>	<b>690.392,25</b>	<b>657.651,37</b>	<b>606.921,91</b>	<b>32.740,88</b>	<b>92,29</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	1.500,00	1.500,00	742,98	0,00	757,02	0,00
Altre spese in conto capitale	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>1.500,00</b>	<b>1.500,00</b>	<b>742,98</b>	<b>0,00</b>	<b>757,02</b>	<b>0,00</b>
<b>Totale ORDINE PUBBLICO E SICUREZZA</b>	<b>CO</b>	<b>683.253,00</b>	<b>691.892,25</b>	<b>658.394,35</b>	<b>606.921,91</b>	<b>33.497,90</b>	<b>92,18</b>



## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

## Programma 5 - ISTRUZIONE, ATTIVITA' CULTURALI, SPORT E TURISMO

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	181.322,00	195.002,00	189.518,33	182.385,57	5.483,67	96,24
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	12.110,00	13.040,00	12.621,13	11.014,66	418,87	87,27
Acquisto di beni e servizi	CO	580.850,00	589.707,70	544.570,81	448.941,67	45.136,89	82,44
Trasferimenti correnti	CO	82.000,00	82.000,00	43.238,08	23.024,32	38.761,92	53,25
Altre spese correnti	CO	4.754,00	4.754,00	4.753,23	4.753,23	0,77	100,00
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>861.036,00</b>	<b>884.503,70</b>	<b>794.701,58</b>	<b>670.119,45</b>	<b>89.802,12</b>	<b>84,32</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	3.924.838,00	4.585.379,49	554.709,13	334.341,76	4.030.670,36	60,27
Altre spese in conto capitale	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>3.924.838,00</b>	<b>4.585.379,49</b>	<b>554.709,13</b>	<b>334.341,76</b>	<b>4.030.670,36</b>	<b>60,27</b>
<b>Totale ISTRUZIONE, ATTIVITA' CULTURALI, SPORT E TURISMO</b>	<b>CO</b>	<b>4.785.874,00</b>	<b>5.469.883,19</b>	<b>1.349.410,71</b>	<b>1.004.461,21</b>	<b>4.120.472,48</b>	<b>74,44</b>

## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

## Programma 6 - DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	242.711,00	260.041,00	250.549,29	241.260,10	9.491,71	96,29
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	16.310,00	17.465,00	16.758,19	14.314,85	706,81	85,42
Acquisto di beni e servizi	CO	1.762.399,00	1.359.182,60	1.170.528,14	904.923,47	188.654,46	77,31
Trasferimenti correnti	CO	302.500,00	278.249,01	227.708,79	63.334,40	50.540,22	27,81
Altre spese correnti	CO	5.110,00	5.110,00	3.700,11	3.700,11	1.409,89	100,00
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>2.329.030,00</b>	<b>1.920.047,61</b>	<b>1.669.244,52</b>	<b>1.227.532,93</b>	<b>250.803,09</b>	<b>73,54</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	3.600,00	7.100,00	2.284,00	2.284,00	4.816,00	100,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>3.600,00</b>	<b>7.100,00</b>	<b>2.284,00</b>	<b>2.284,00</b>	<b>4.816,00</b>	<b>100,00</b>
<b>Totale DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA</b>	<b>CO</b>	<b>2.332.630,00</b>	<b>1.927.147,61</b>	<b>1.671.528,52</b>	<b>1.229.816,93</b>	<b>255.619,09</b>	<b>73,57</b>

## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

## Programma 7 - TUTELA DEL TERRITORIO E AMBIENTE - SVIL. ECONOMICO

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	170.104,00	174.846,74	160.445,41	154.804,73	14.401,33	96,48
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	15.996,00	16.412,22	15.317,84	13.332,93	1.094,38	87,04
Acquisto di beni e servizi	CO	2.704.179,00	2.758.585,55	2.672.832,04	2.150.443,10	85.753,51	80,46
Trasferimenti correnti	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Rimborsi e poste correttive delle entrate	CO	3.000,00	14.000,00	12.640,00	1.640,00	1.360,00	12,97
Altre spese correnti	CO	643,00	643,00	642,58	642,58	0,42	100,00
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>2.893.922,00</b>	<b>2.964.487,51</b>	<b>2.861.877,87</b>	<b>2.320.863,34</b>	<b>102.609,64</b>	<b>81,10</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	527.000,00	571.782,38	94.370,77	44.781,00	477.411,61	47,45
Contributi agli investimenti	CO	0,00	50.000,00	0,00	0,00	50.000,00	0,00
Altre spese in conto capitale	CO	50.000,00	50.000,00	0,00	0,00	50.000,00	0,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>577.000,00</b>	<b>671.782,38</b>	<b>94.370,77</b>	<b>44.781,00</b>	<b>577.411,61</b>	<b>47,45</b>
<b>Totale TUTELA DEL TERRITORIO E AMBIENTE - SVIL. ECONOMICO</b>	<b>CO</b>	<b>3.470.922,00</b>	<b>3.636.269,89</b>	<b>2.956.248,64</b>	<b>2.365.644,34</b>	<b>680.021,25</b>	<b>80,02</b>



## STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI 2018

## Programma 9 - ENTRATE TRIBUTARIE

Macroaggregato		Prev.Iniziale	Prev.Attuale	Impegnato	Pagato	Disponibile a impegnare	% di realizzazione
<b>Spese correnti</b>							
Redditi da lavoro dipendente	CO	103.083,00	80.943,00	76.301,38	73.986,22	4.641,62	96,97
Imposte e tasse a carico dell'ente	CO	6.884,00	5.544,00	5.076,86	4.472,43	467,14	88,09
Acquisto di beni e servizi	CO	154.000,00	153.657,74	148.779,51	120.669,43	4.878,23	81,11
Rimborsi e poste correttive delle entrate	CO	31.000,00	31.000,00	24.441,10	4.944,65	6.558,90	20,23
Altre spese correnti	CO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Spese correnti</b>	<b>CO</b>	<b>294.967,00</b>	<b>271.144,74</b>	<b>254.598,85</b>	<b>204.072,73</b>	<b>16.545,89</b>	<b>80,15</b>
<b>Spese in conto capitale</b>							
Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	CO	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Spese in conto capitale</b>	<b>CO</b>	<b>1.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Totale ENTRATE TRIBUTARIE</b>	<b>CO</b>	<b>295.967,00</b>	<b>271.144,74</b>	<b>254.598,85</b>	<b>204.072,73</b>	<b>16.545,89</b>	<b>80,15</b>
<b>Totale riepilogativo dei programmi selezionati</b>	<b>CO</b>	<b>28.818.305,49</b>	<b>34.093.101,26</b>	<b>11.898.075,79</b>	<b>9.935.038,16</b>	<b>22.195.025,47</b>	<b>83,50</b>

*CITTA DI SAN VITO DEI NORMMANNI*  
*PROVINCIA DI BRINDISI*

*REFERTO CONTROLLO DI QUALITA*  
*ANNO 2018*

## PREMESSA

Il nuovo art. 147 del TUEL, riformulato a seguito dell'introduzione della L. 213/2012, oltre ai tradizionali elementi del controllo (controllo di regolarità amministrativa e contabile, controllo di gestione, valutazione del personale con qualifica dirigenziale e controllo strategico) introduce tre nuove tipologie di controlli (il controllo degli equilibri finanziari, controllo sugli organismi gestionali esterni all'ente - in particolare le società partecipate - il controllo della qualità dei servizi).

Art. 147. - (Tipologia dei controlli interni).

1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il sistema di controllo interno è diretto a:
  - verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati ottenuti;
  - valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
  - garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
  - verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
  - garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Il controllo della qualità non solo viene richiamato all'interno dei 6 controlli obbligatori, ma assume un particolare connotato informativo autonomo, in quanto considerato di fatto indispensabile sia in termini di livelli di servizi direttamente erogati dall'ente, che prodotti indirettamente tramite la gestione delle società e/o degli organismi strumentali all'esercizio dell'azione amministrativa. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune.

Il controllo sulla qualità è disciplinato dagli articoli 20, 21 e 22 del regolamento dei controlli interni del Comune di San Vito dei Normanni. Come stabilito dal comma 2, dell'art. 20 del citato regolamento *“La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al*

*superamento dell'autoreferenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche".*

## **LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' NELL'ANNO 2018**

L'Amministrazione per la misurazione della soddisfazione degli utenti è ricorsa nell'anno 2018 all'utilizzo di metodologie dirette quali quelle della somministrazione di questionari agli utenti di n. 2 servizi e precisamente il servizio mensa ed il servizio della polizia locale. Di seguito una sintesi dei risultati rilevati nei due servizi.

### **1) LA RILEVAZIONE DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI POLIZIA LOCALE NELL'ANNO 2018- RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

Nell'ottica di una strategia finalizzata a porre l'utente al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, il Comando di P.L. ha realizzato sul finire dell'anno 2018 una indagine di *Customer satisfaction* finalizzata al monitoraggio della qualità dei servizi erogati percepita dagli utenti. La proposta di somministrazione delle interviste è avvenuta tra il 20 ottobre e il 31 dicembre coinvolgendo tutti gli utenti che hanno voluto soffermarsi per la compilazione del questionario. Sono stati raccolti complessivamente 32 questionari

#### **Impostazione metodologica**

**OBIETTIVI:** l'indagine si è posta l'obiettivo di conoscere le valutazioni degli utenti che nel corso del 2018 hanno avuto contatti con il Comando di P.L.

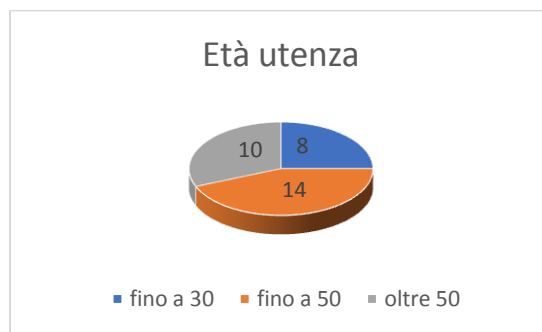
**QUESTIONARIO:** i questionari sono stati posti in evidenza al *front office* e le risposte sono state raccolte in un'urna posta in un'area dedicata dell'Ufficio.

**PERIODO DI RILEVAZIONE:** i questionari sono stati somministrati tra il 20 ottobre 2018 e il 31 dicembre 2018

**NUMERO DI RISPOSTE:** in totale sono stati raccolti 32 questionari

#### **Dati degli utenti che hanno compilato il questionario**





I cittadini che hanno compilato il Questionario si attestano soprattutto nella fascia di età tra 30 e 50 anni.



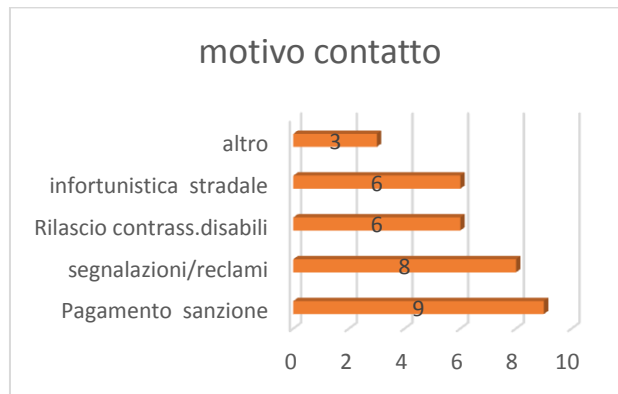
Dall'esame dei questionari si rileva che la gran parte di coloro che li hanno compilati sono cittadini in possesso di titolo di studio medio-alto (diploma o laurea)

Professione/condizione



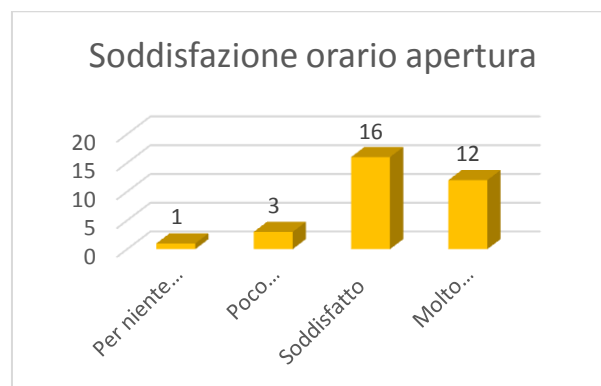
#### **Motivo di contatti con il Comando di P.L.**

La maggior parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine si sono recati al Comando per Pagamento sanzione ma anche per segnalazioni/reclami rispetto a vari servizi dell'Ente, non solo Polizia Locale)



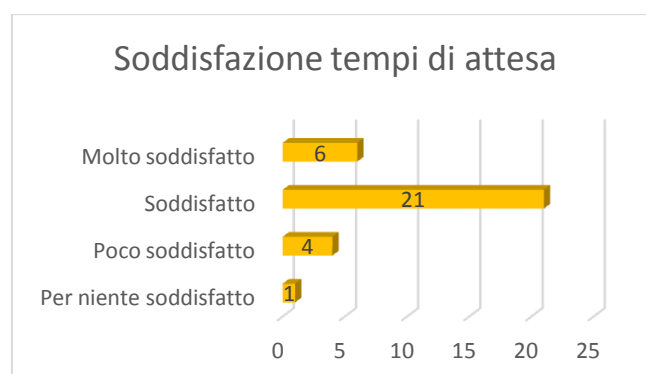
### Soddisfazione in merito all'orario di apertura

La quasi totalità degli utenti (87,5%) si dice Soddisfatta o Molto soddisfatta per gli orari di apertura del Comando e di ricevimento. D'altra parte gli Uffici sono aperti al pubblico tutti i giorni (anche festivi) dalle 08,00 alle 20,00 e il Responsabile del Servizio riceve tutti i giorni senza necessità di preventivo appuntamento.

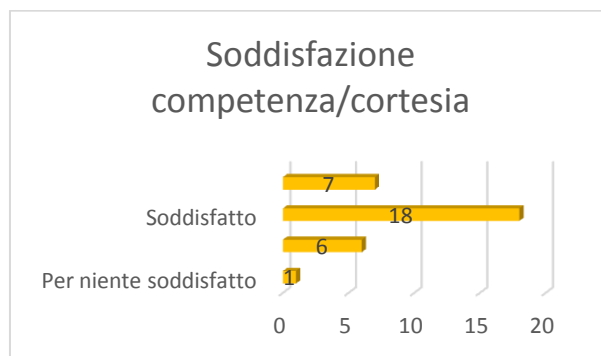


### Soddisfazione rispetto al tempo di attesa

Anche sotto questo profilo il risultato è piuttosto soddisfacente; i responsabili dei procedimenti che espletano servizi amministrativi all'interno del Comando cercano di effettuare il disbrigo delle pratiche con celerità evitando lunghi tempi di attesa.

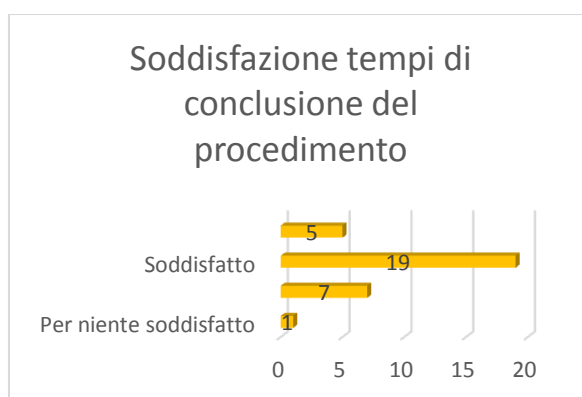


### Soddisfazione rispetto alla cortesia/competenza operatori



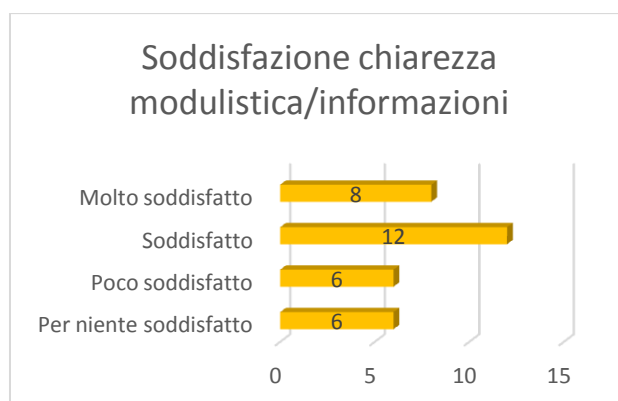
Tenuto conto che moltissimi degli utenti si presentano in Comando per pagare sanzioni amministrative (e, quasi sempre per contestarle anche spesso in maniera “decisa”) si può comprendere che una percentuale sia poco soddisfatta della competenza/cortesia; resta comunque molto elevata la percentuale di cittadini soddisfatti. Si conferma l’importanza che riveste la risorsa umana (competenza, cortesia e chiarezza di informazioni) come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell’utente.

### **Soddisfazione rispetto ai tempi di conclusione del procedimento**



Nonostante la significativa riduzione di personale avvenuta negli ultimi anni, i tempi di conclusione dei procedimenti incontrano l’apprezzamento dell’utenza.

### **Soddisfazione rispetto alla chiarezza della modulistica e delle informazioni ricevute**



Gli utenti sono mediamente soddisfatti sia rispetto alla modulistica sia rispetto alle informazioni ricevute.

#### SUGGERIMENTI- PROPOSTE

Il questionario si compone anche di una parte lasciata libera per eventuali suggerimenti/proposte da parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine di *Customer satisfaction*: gli utenti che hanno lasciato il proprio commento sono stati 11, un numero pari al 34 % del totale.

Si riporta qui di seguito una sintesi delle richieste avanzate dagli utenti,

- alcune attinenti i servizi di competenza del Comando di P.L.
- Migliorare segnaletica orizzontale;
- Rendere più sicura la circolazione in alcune intersezioni stradali;
- Manutenere con più frequenza Passaggi pedonali
- Controllare più assiduamente aree abitualmente frequentate da gruppi di ragazzi che disturbano i residenti
- Accalappiamento cani randagi
- Maggiori controlli sul commercio ambulante (in forma itinerante)
  
- altre relative ad altri Settori dell'Ente
- abbandono rifiuti nelle contrade
- tempistica rilascio autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico
- presenza buche sulla sede stradale.

#### **2) SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA 2017/2018 - RISULTATI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

Per la rilevazione del livello di gradimento del servizio di refezione scolastica relativa all'anno scolastico 2017/2018 l'Ufficio Pubblica Istruzione ha predisposto un questionario dalla struttura alquanto schematica, in modo da rendere agevole la compilazione da parte degli utenti, che richiedeva la valutazione su una molteplicità di aspetti sulla base di scala di valutazione articolata su dieci livelli, da pessimo (1) a eccellente (10). L'indagine è stata effettuata con la collaborazione degli Istituti scolastici che hanno provveduto alla distribuzione dei questionari a tutte le famiglie degli studenti che avevano usufruito del suddetto servizio. Successivamente gli Istituti scolastici hanno trasmesso i questionari compilati all'Ufficio Pubblica Istruzione che ha provveduto alla raccolta ed elaborazione dei dati. Sono stati consegnati n. 590 questionari di cui n. 316, pari al 53,54 %, sono stati riconsegnati debitamente compilati.

Il livello di gradimento dell'utenza è stato verificato riguardo agli aspetti di seguito indicati:

1. Gradimento degli alimenti e degli ingredienti
2. Sicurezza nella fase di produzione e distribuzione dei cibi

3. Pulizia dei locali mensa
4. Comfort dei locali mensa
5. Disponibilità del personale
6. Adeguatezza dei menù proposti
7. Personalizzazione dei menù in relazione alle esigenze degli utenti
8. Opportunità di socializzazione con altri utenti
9. Adeguatezza costo del servizio

LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO	2018	2017	Differenza
Valutazioni negative (punteggi da 1 a 4) 27	8,54 %	7,76 %	+ 0,78 %
Valutazioni neutre (punteggi da 5 a 6) 64	20,25 %	24,84 %	- 4,59 %
Valutazioni positive (punteggi da 7 a 10) 225	71,20 %	67,39 %	+ 3,81 %

Effettuando un confronto rispetto all'anno precedente si rileva un lieve aumento della percentuale di coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio (+ 0,78 % rispetto all'anno precedente), a cui però si contrappone un incremento più rilevante di utenti che esprime una valutazione positiva del servizio (+ 3,81 % rispetto all'anno precedente). Gli utenti che esprimono una valutazione neutra rispetto al servizio sono diminuiti del - 4,59 %. Effettuando un confronto in termini assoluti si rileva che a fronte di solo 27 utenti insoddisfatti del servizio si contrappongono ben 225 utenti molto soddisfatti, e 64 utenti con un livello di soddisfazione neutro. Il livello di gradimento complessivo del servizio resta sempre piuttosto soddisfacente dal momento che la maggior parte dei giudizi è compreso nel livello 8. I questionari raccolti per l'effettuazione della presente indagine sono depositati presso l'archivio dell'Ufficio Cultura – Pubblica Istruzione.

## CONCLUSIONI

A conclusione del presente report, si richiamano le difficoltà incontrate nella fase di avvio di tale tipologia di controllo nel Comune di San Vito dei Normanni, sia in termini di impostazione metodologica sia in termini di raccolta ed elaborazione delle informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti esterni. Si rileva, inoltre, la necessità di procedere a rilevazione del benessere organizzativo per i dipendenti, obiettivo questo che l'Amministrazione si pone assieme a quello di ampliare il numero dei servizi monitorati.