

Controllo di Gestione, controllo Strategico e controllo di Qualità

REFERTO ANNO 2021



Documento a cura del Servizio Controllo di Gestione strategico

Indice

Presentazione dell'Ente	2
Controllo di gestione	19
Indicatori performance dell'Ente	85
Controllo strategico	96
Controllo di qualità	107

TERRITORIO - ANNO 2021		Comune di Rho	Regione Lombardia*	Media Italia*
Densità abitativa (abitanti/kmq)		2.286	418	196
Stazioni ferroviarie n.		2	302	2.080
Stazione Metropolitana n.		1	n.d.	n.d.

*Fonte: IFEL - Fondazione Anci (I Comuni della Lombardia 2022)

SOCIETA' - ANNO 2021		Comune di Rho*	Regione Lombardia**	Media Italia**
Tasso di incremento naturale	Tasso di natalità - tasso di mortalità per 1.000 ab.	-4,04	-6,65	-5,56
Indice di invecchiamento	Tasso invecchiamento popolazione	23,25	22,90	23,50
Tasso migratorio	Tasso migratorio per 1.000 abitanti	7,69	1,80	1,48
Indice popolazione straniera	Popolazione residente straniera/ totale popolazione	11,99%	11,90%	8,70%

* Fonte: Ufficio Anagrafe del Comune

**Fonte: IFEL - Fondazione Anci (I Comuni della Lombardia 2022)

➤ INDICATORI DEMOGRAFICI Elaborazioni su dati ISTAT da TUTTITALIA.IT

Anno	Età media	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice di ricambio della popolazione attiva	indice di struttura della popolazione attiva	Indice di natalità (x 1.000 ab.)	Indice di mortalità (x 1.000 ab.)
	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio - 31 dicembre	1° gennaio - 31 dicembre
2017	45,3	184,0	57,6	146,0	141,1	8,0	10,0
2018	45,4	184,1	57,7	148,0	143,4	7,8	10,1
2019	45,6	186,3	58,1	148,0	142,1	6,69	10,78
2020	46,3	191,1	58,4	149,2	142,5	7,51	14,61
2021	46,3	191,1	59,1	151,0	142,8	7,22	11,26

Glossario

Età media

È la media delle età di una popolazione, calcolata come il rapporto tra la somma delle età di tutti gli individui e il numero della popolazione residente. Da non confondere con l'aspettativa di vita di una popolazione.

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrassessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. *Ad esempio, nel 2021 l'indice di vecchiaia per il comune di Rho dice che ci sono 191,1 anziani ogni 100 giovani.*

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). *Ad esempio, teoricamente, a Rho nel 2021 ci sono 59,1 individui a carico, ogni 100 che lavorano.*

Indice di ricambio della popolazione attiva

Rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. *Ad esempio, a Rho nel 2021 l'indice di ricambio è 151,0 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.*

Indice di struttura della popolazione attiva

Rappresenta il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni).

Indice di natalità

Rappresenta il numero medio di nascite in un anno ogni mille abitanti.

Indice di mortalità

Rappresenta il numero medio di decessi in un anno ogni mille abitanti.

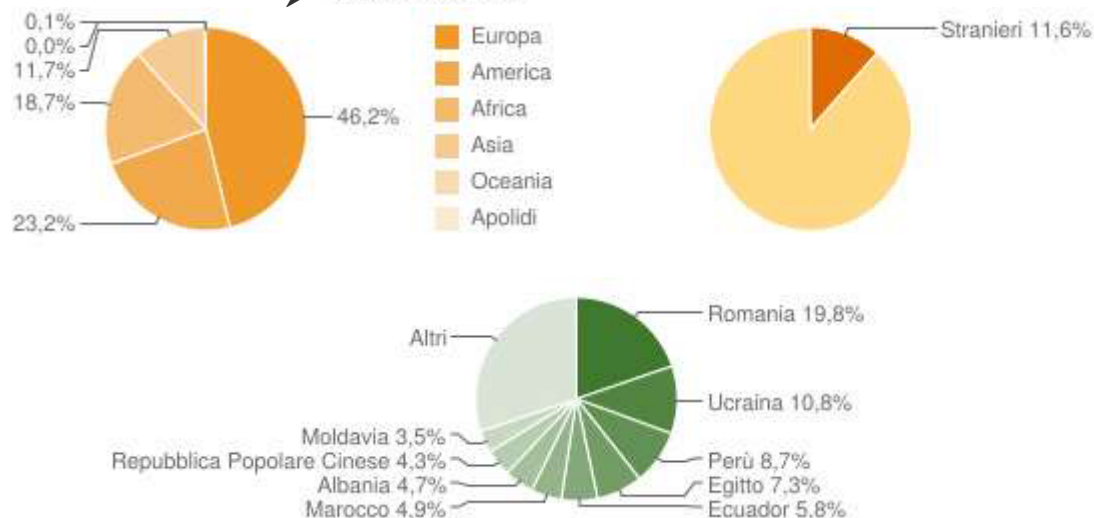
- Popolazione straniera residente a Rho al 1° gennaio 2021. I dati tengono conto dei risultati del Censimento permanente della popolazione. Sono considerati cittadini stranieri le persone di cittadinanza non italiana aventi dimora abituale in Italia.



Andamento della popolazione con cittadinanza straniera - 2021

COMUNE DI RHO (MI) - Dati ISTAT 1° gennaio 2021 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento



Il nuovo sistema parametrico si compone di 8 indicatori, uguali per Comuni, Città Metropolitane e Province, individuati tutti all'interno del Piano degli indicatori (7 sintetici ed uno analitico), parametrizzati con l'individuazione di opportune soglie, al di sopra o al di sotto delle quali, scatta la presunzione di positività.

Il "focus" del nuovo sistema appare concentrato, in particolare, sui seguenti elementi:

- capacità di riscossione delle entrate;
- indebitamento (finanziario, emerso, in corso di emersione, improprio);
- disavanzo;
- rigidità della spesa.

Con riferimento a detti parametri di deficitarietà, il Comune di Rho presenta, nel Rendiconto 2021 una situazione in cui tutti gli 8 parametri previsti sono stati rispettati (= risultato NEGATIVO).

NUOVI PARAMETRI PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI ENTI LOCALI STRUTTURALMENTE DEFICITARI
(Ministero dell'Interno - Osservatorio sulla Finanza e la Contabilità degli Enti Locali 20/02/2018)

Parametro	Codice indicatore	Denominazione indicatore	Positività	Soglie Comuni	RENDICONTO 2021	NOTE
P1	1.1	Incidenza spese rigide (ripiano disavanzo, personale e debito) su entrate correnti	positivo se > soglia	47	31,82%	negativo
P2	2.8	Incidenza degli incassi delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte correnti	positivo se < soglia	26	69,81%	negativo
P3	3.2	Anticipazioni chiuse solo contabilmente	positivo se > soglia	0	-	negativo
P4	10.3	Sostenibilità debiti finanziari	positivo se > soglia	16	9,99%	negativo
P5	12.4	Sostenibilità disavanzo effettivamente a carico dell'esercizio	positivo se > soglia	1,20	0,00%	negativo
P6	13.1	Debiti riconosciuti e finanziati	positivo se > soglia	1,00	0,00%	negativo
P7	13.2 + 13.3	Debito in corso di riconoscimento + Debiti riconosciuti e in corso di finanziamento	positivo se > soglia	0,60	0,00	negativo
P8		Indicatore concernente l'effettiva capacità di riscossione (riferito al totale delle entrate)	positivo se < soglia	55,00	70,69%	negativo

Controllo di qualità

Premessa

La Legge 7 dicembre 2012 n. 213, che ha convertito il decreto-legge 10 ottobre 2012 n. 174, all'art. 3 sul “*rafforzamento dei controlli interni in materia di enti locali*”, modifica l'art. 147 del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL) in materia di controlli interni individuando 6 diverse tipologie di controlli tra cui rientra il “controllo sulla qualità” dei servizi erogati da implementare con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti. Il controllo della qualità non solo viene richiamato all'interno dei 6 controlli obbligatori, ma assume un particolare connotato informativo autonomo, venendo di fatto considerato 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.

L'art. 9 del **regolamento per la disciplina dei controlli interni** del comune di Rho, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 3 del 28/02/2013, disciplina il Controllo di Qualità dei Servizi Erogati come segue:

1. *Il controllo sulla qualità dei servizi è volto a rilevare il grado di soddisfazione della domanda espressa dagli utenti interni ed esterni dell'Amministrazione Comunale, sia direttamente sia mediante organismi di gestione esterni, ed è esercitato attraverso l'impiego di specifiche metodologie.*
2. *Sono sottoposti a controllo i servizi erogati in economia attraverso i settori di competenza, nonché i servizi esternalizzati, erogati da soggetti esterni all'Amministrazione Comunale mediante contratti di servizio, secondo un piano di priorità stabilito dalla Giunta Comunale.*
3. *Il controllo è svolto dal Dirigente dell'Area che eroga il servizio in economia, sulla base delle indicazioni contenute nella carta dei servizi o analogo documento in cui siano individuati i principi e gli standards del servizio pubblico gestito e per i servizi esternalizzati il controllo è effettuato sulla base degli accordi previsti nei contratti di servizio.*
4. *Al fine di assicurare la verifica della qualità dei servizi, il gradimento degli stessi ed il livello di soddisfazione degli utenti, ciascun Dirigente:*
 - *analizza e gestisce i reclami e i disservizi segnalati dall'utenza;*
 - *analizza gli indicatori di qualità relativi previsti dalla carta dei servizi o da analogo documento, con cadenza almeno annuale;*
 - *raccoglie e valuta suggerimenti e proposte avanzate dagli utenti;*
 - *organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, con cadenza almeno triennale.*

BOLLINO ETICO SOCIALE

Il Bollino Etico Sociale® è uno Standard specifico in materia di etica e responsabilità sociale avente lo scopo di avvicinare le organizzazioni pubbliche, private e del no-profit alla responsabilità sociale e alla gestione etica.

Il Comune di Rho è il primo comune in Italia ad aver ottenuto il **Bollino Etico Sociale®** nell'ambito della gestione organizzativa dell'attività amministrativa.

L'attestazione è stata riconosciuta e rilasciata dal Comitato Etico di Valutazione del Bollino Etico Sociale® a seguito di un percorso di auditing di verifica delle conformità all'interno dell'organizzazione e l'implementazione di processi di miglioramento continuo verso le prescrizioni dettate dallo Standard. Il Comune di Rho ha recepito i principi per l'adozione di un modello di gestione etica, trasparente e socialmente responsabile nei confronti delle risorse umane, dei cittadini utenti e di tutti gli stakeholder in genere.

In particolare il Comune di Rho ha dimostrato conformità e consapevolezza verso i requisiti relativamente all'erogazione dei servizi al cittadino, gestione del territorio e relativi adempimenti ed erogazioni di servizi di pubblica sicurezza.

Lo standard del Bollino Etico Sociale® fornisce elementi basilari della responsabilità sociale circa il coinvolgimento dei portatori d'interesse, sui temi fondamentali e sugli aspetti specifici della materia, nonché sul modo di integrare comportamenti socialmente responsabili all'interno di un'organizzazione.

Ottenere il Bollino Etico Sociale® contribuisce ad influenzare la percezione sia interna che esterna delle prestazioni di un'organizzazione in materia di responsabilità sociale. L'attestazione permette di verificare la propria conformità alla legislazione attraverso un processo di audit eseguito da soggetti esterni ed è qualificante per l'ottenimento di una riduzione percentuale del tasso di premio INAIL a carico dell'ente pubblico.

Il riconoscimento del Bollino Etico Sociale® certifica il rispetto di parametri allo Standard, implica un comportamento etico nella gestione dell'Amministrazione nel rispetto delle leggi e della trasparenza.



Segnalazioni dei cittadini

L'Amministrazione comunale considera le segnalazioni presentate dai cittadini uno strumento utile per conoscere meglio le esigenze del territorio e della comunità di riferimento e quindi una opportunità per migliorare i servizi erogati a favore degli stessi.

La gestione delle segnalazioni dei cittadini avviene tramite la piattaforma "Comuni-chiamo", utilizzata sia dai cittadini per presentare le proprie segnalazioni sia dai diversi uffici comunali per la gestione delle segnalazioni. L'Ufficio Diritti presidia costantemente le diverse fasi di lavorazione delle segnalazioni. Tale soluzione organizzativa ha consentito una gestione centralizzata e coordinata delle segnalazioni rispetto al passato.

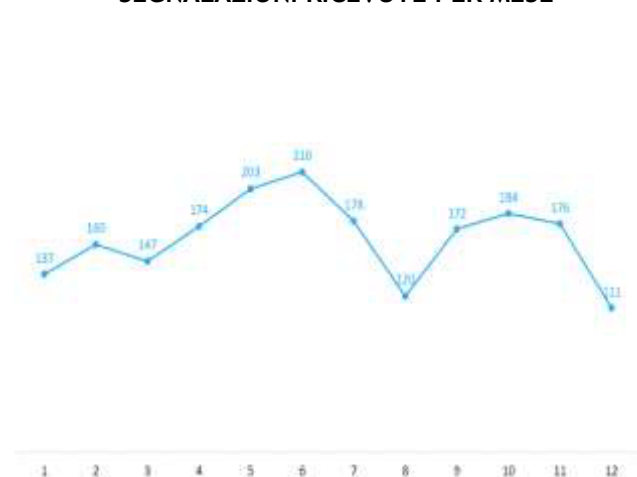
L'attivazione di un apposita procedura per la trattazione delle segnalazioni presentate dai cittadini risponde principalmente all'esigenza di:

- mettere al centro della propria azione il cittadino, garantendone sempre più qualità e accessibilità e dimostrando attenzione per le sue esigenze;
- semplificare e gestire in maniera chiara e tempestiva le risposte, nella logica della massima efficienza e del minimo spreco di tempo e risorse;
- monitorare e coinvolgere il proprio personale nell'approccio alla soddisfazione del cittadino e al miglioramento continuo del servizio.

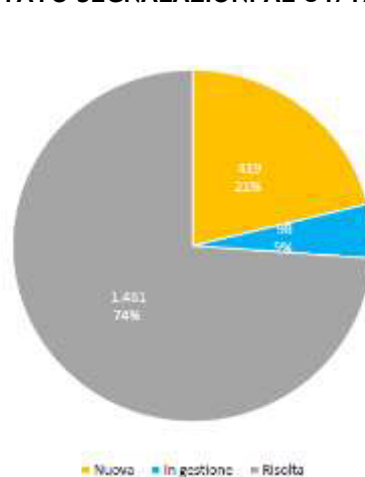
Nell'anno 2021 sono state presentate complessivamente n. 1.978 segnalazioni pari a 5,4 segnalazioni al giorno.

I risultati conseguiti attraverso la modalità di gestione delle segnalazioni, di cui sopra, sono state oggetto di un monitoraggio statistico relativo al 2021, di seguito sintetizzato:

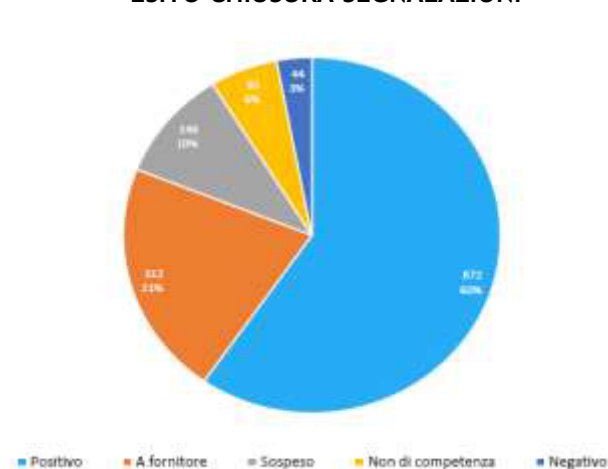
SEGNALAZIONI RICEVUTE PER MESE



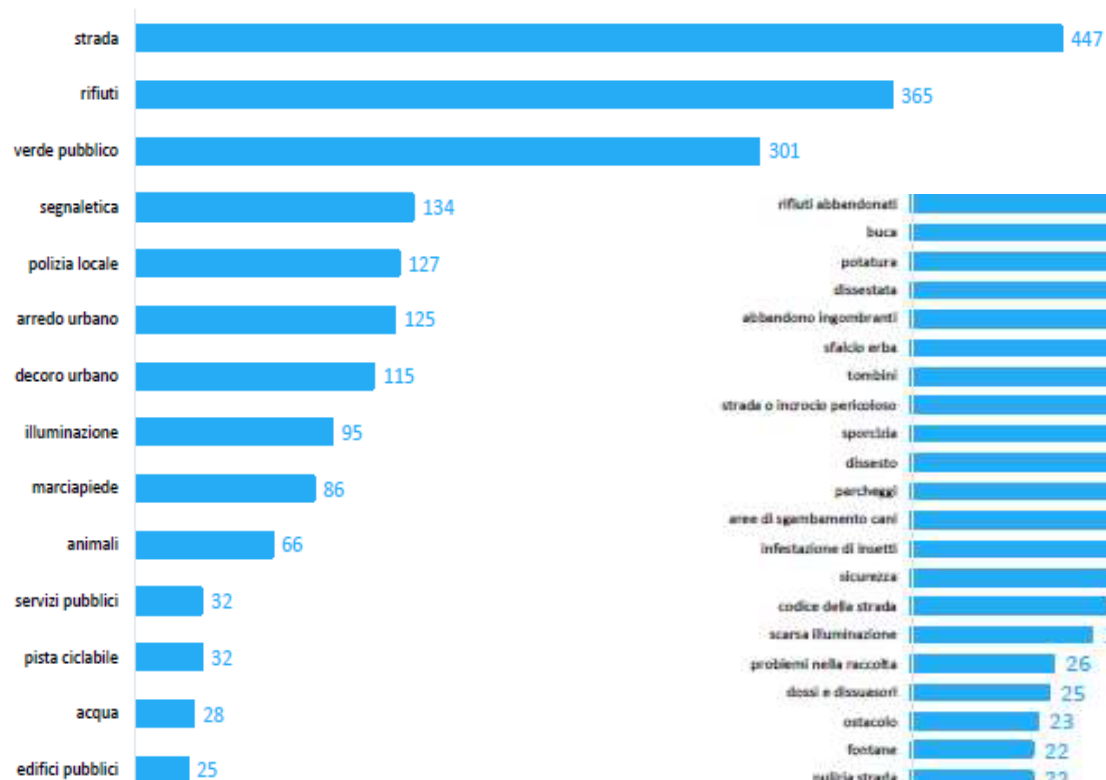
STATO SEGNALAZIONI AL 31/12/2021



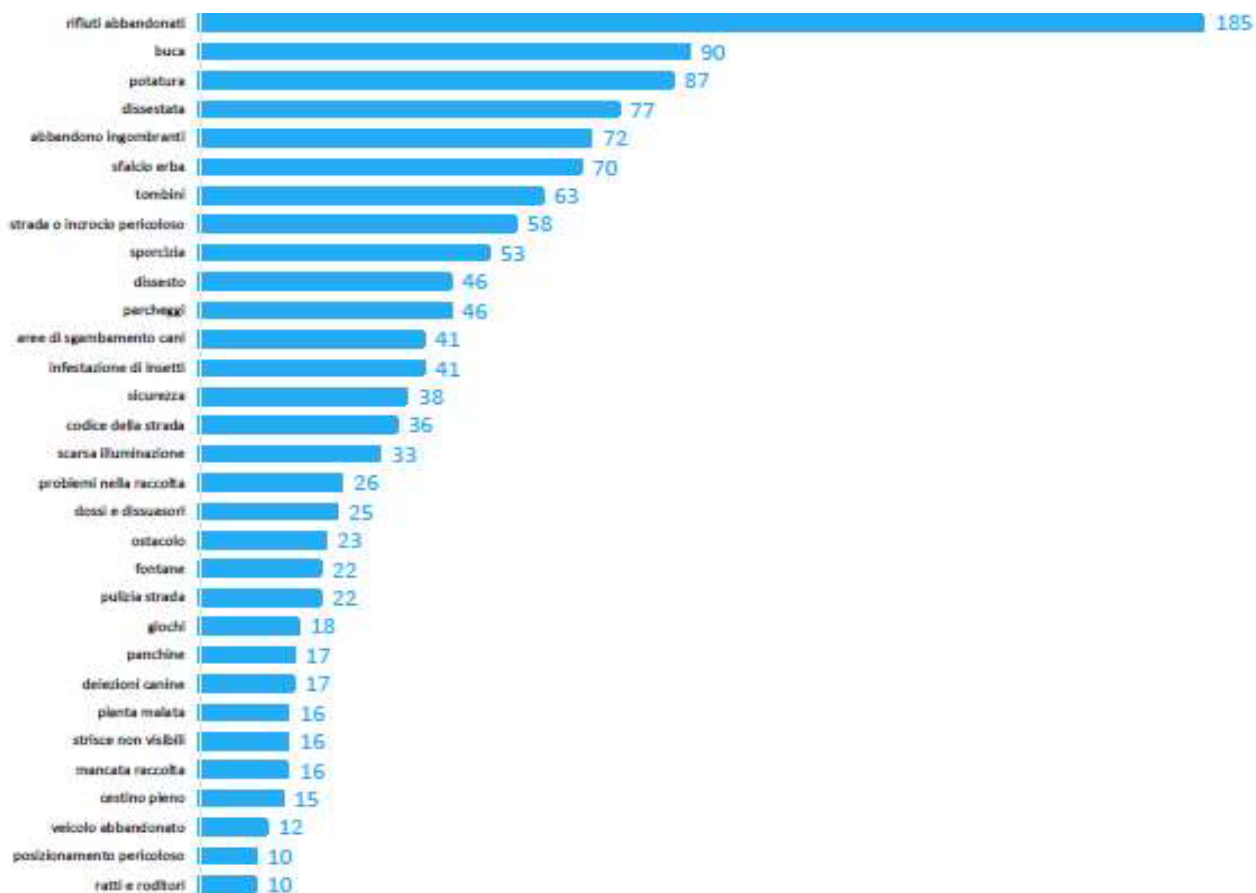
ESITO CHIUSURA SEGNALAZIONI



SEGNALAZIONI PIU' RICEVUTE PER CATEGORIA



SEGNALAZIONI PIU' RICEVUTE PER SOTTOCATEGORIA



Carte dei Servizi

Nel Comune di Rho sono state adottate le seguenti Carte dei Servizi pubblicate sul sito del Comune nella sezione Amministrazione trasparente:

- Asili nido
- Biblioteca
- Centri estivi
- Centro diurno anziani
- Refezione scolastica
- Segnalazioni dei Cittadini
- Servizi Pre-Post scuola
- Servizi on line del Comune di Rho
- Sportello del Cittadino - Quic
- Trasporto urbano.

Indagini di Customer Satisfaction

Nell'anno 2021 sono state effettuate customer satisfaction sui seguenti servizi:

- Asili nido comunali e precisamente:
 - Asilo Aldo Moro 99,40% risposte positive
 - Asilo Deledda 98,08% risposte positive
 - Asilo Togliatti 98,39% risposte positive
- Centri estivi:
 - Scuola dell'Infanzia utenti soddisfatti 94,47%
 - Scuola Primaria utenti soddisfatti 91,23%
- Scuola
 - Servizi Pre-Post scuola: utenti soddisfatti 99,00%
- Sportello del cittadino - Quic: utenti soddisfatti 90,00%