



**Deliberazione di Giunta comunale
numero 223 del 27-12-2024**

OGGETTO: REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE, CONTROLLO STRATEGICO E CONTROLLO DI QUALITÀ. ANNO 2023.

Nell'anno duemilaventiquattro, il giorno ventisette del mese di Dicembre, alle ore 11:25, si è riunita nella Sala Riunioni del Palazzo Comunale la Giunta comunale.

All'appello risultano presenti:

Componenti	Referenza	Presente	Assente
ANDREA ORLANDI	Sindaco	X	
MARIA RITA VERGANI	Vice Sindaco	X	
VALENTINA GIRO	Assessore		X
PAOLO BIANCHI	Assessore	X	videoconferenza
EMILIANA BROGNOLI	Assessore	X	
NICOLA VIOLANTE	Assessore	X	videoconferenza
ALESSANDRA BORGHETTI	Assessore	X	videoconferenza
EDOARDO MARINI	Assessore	X	

Assiste il Vice Segretario Generale EMANUELA MARCOCCIA.

Il Sindaco ANDREA ORLANDI, assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

REFERATO DEL CONTROLLO DI GESTIONE, CONTROLLO STRATEGICO E CONTROLLO DI QUALITÀ. ANNO 2023.

Su proposta dell'Assessore all'Attuazione del Programma, sig.ra Maria Rita Vergani:

LA GIUNTA COMUNALE

Viste:

- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 38 del 29 giugno 2023 con cui è stato approvato il Bilancio di Previsione 2023–2025 e il Documento Unico di Programmazione (D.U.P.), ai sensi del D.Lgs. n. 118/2011;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 119 del 4 luglio 2023 con cui è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione esercizi 2023-2025 con l'attribuzione della dotazione finanziaria di Entrate e di Spesa ai Direttori/Responsabili di servizio;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 135 del 25 luglio 2023 con cui è stato approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025;
- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 22 del 29/05/2024 con la quale è stato approvato il rendiconto di gestione relativo all'anno 2023;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 102 del 25/06/2024 con la quale è stata approvata la Relazione sulla Performance 2023;

Richiamate le seguenti disposizioni del D.Lgs. n. 267/2000:

- l'art. 147 in forza del quale gli enti locali sono tenuti, nell'ambito della loro autonomia, ad individuare strumenti e metodi al fine, tra l'altro, di garantire mediante il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, nonché attraverso il controllo di gestione, verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa onde ottimizzare, anche mediante interventi correttivi, il rapporto tra costi e risultati;
- l'art. 196 il quale stabilisce che gli enti locali applichino il controllo di gestione secondo le modalità stabilite dal titolo III del T.U. medesimo dai propri statuti e regolamenti di contabilità;
- l'art. 197 che indica le modalità dell'effettuazione del controllo di gestione;
- l'art. 198 il quale prevede che la struttura operativa incaricata delle funzioni di controllo di gestione debba fornire le conclusioni agli amministratori ed ai responsabili dei servizi affinché questi ultimi possano valutare l'andamento dei servizi di cui sono responsabili;
- l'art. 198 bis in forza del quale la struttura operativa titolare della funzione del controllo di gestione, fornisce il risultato del già menzionato controllo, oltre che agli amministratori ed ai responsabili dei servizi anche alla Corte dei conti;

Dato atto che, in conformità alle previsioni dell'art. 198 del D.Lgs. n. 267/2000, il Referto di controllo di gestione ha lo scopo di esprimere le valutazioni sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati, nonché una valutazione sull'efficacia, efficienza ed economicità di alcuni servizi comunali;

Rilevato che gli artt. 147 e 147 ter del D.Lgs. n. 267/2000 individuano tra le tipologie di controllo interno anche il controllo strategico e di qualità;

Richiamato il Regolamento per i controlli interni approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 3 del 28/02/2013, divenuto esecutivo in data 15/03/2013;

Evidenziato che il Comune di Rho in sede di rendicontazione dell'anno 2023 ha predisposto un unico documento nel quale sono unificati il Referto del controllo di Gestione, del controllo Strategico e del controllo di Qualità;

Tutto ciò premesso;

Visto il parere favorevole espresso, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000, dal Direttore Area 1 - Affari generali, Personale e Organizzazione;

Dato atto che trattandosi di provvedimento che non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente non è dovuto il parere di regolarità contabile;

Con voti unanimi favorevoli espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. di approvare il Referto del controllo di Gestione, del controllo Strategico e del controllo di Qualità dell'anno 2023 allegato alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato al Servizio Controllo di Gestione strategico di provvedere all'invio del Referto al collegio dei Revisori e alla Corte dei conti - sezione regionale di controllo per la Lombardia, ai sensi dell'art. 198 bis del D.Lgs. n. 267/2000;
3. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa.

Successivamente il Presidente invita la Giunta Comunale a procedere alla votazione per dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, al fine di permettere la celere attuazione degli adempimenti conseguenti;

LA GIUNTA COMUNALE

Con voti unanimi favorevoli espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. n. 267/2000.

Deliberazione di Giunta comunale n. 223 del 27-12-2024

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Presidente
ANDREA ORLANDI

Il Vice Segretario Generale
EMANUELA MARCOCCIA

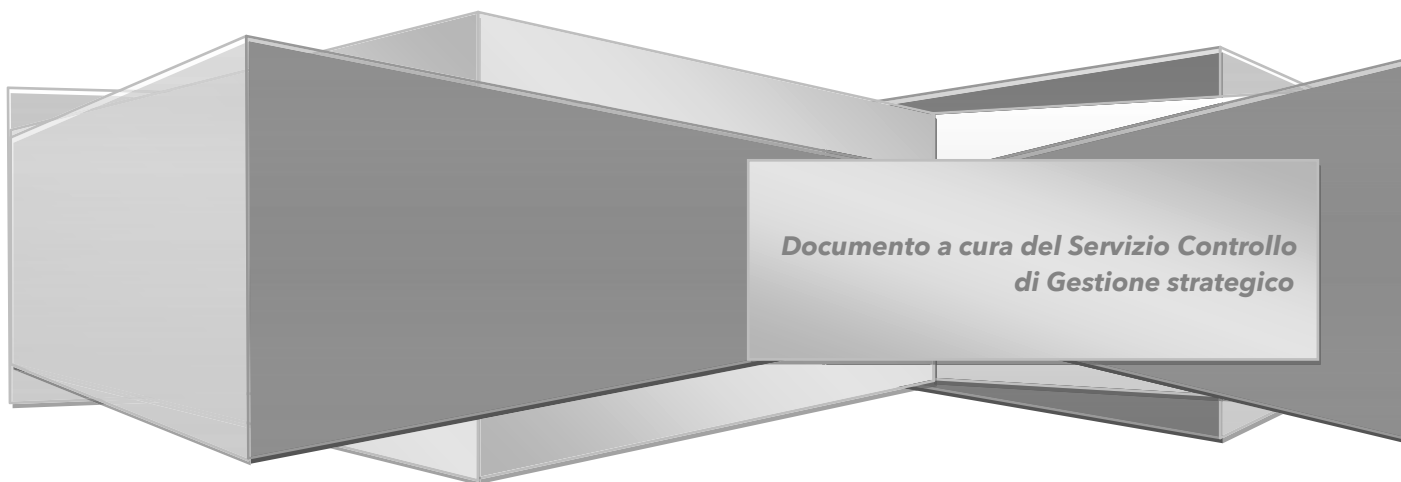
Deliberazione esecutiva ad ogni effetto di legge decorso il decimo giorno di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs n. 267/2000.



Comune di Rho

*Controllo di Gestione,
controllo Strategico e
controllo di Qualità*

REFERTO ANNO 2023





Comune di Rho

INDICE

IL COMUNE DI RHO IN SINTESI2
CONTROLLO DI GESTIONE7
CONTROLLO STRATEGICO19
CONTROLLO DI QUALITÀ25



IL COMUNE DI RHO IN SINTESI



Comune di Rho

1. Contesto esterno

Il territorio e la popolazione al 31/12	2021	2022	2023
Kmq Superficie territoriale	22,41	22,41	22,41
Km strade comunali	140,196	140,350	140,660
Frazioni e centri abitati	6,00	6,00	6,00
Zona altimetrica	Pianura	Pianura	Pianura
Altitudine slm minima	141,00	141,00	141,00
Altitudine slm massima	169,00	169,00	169,00
Laghi	0	0	0
Fiumi e torrenti	3,00	3,00	3,00
Km illuminazione pubblica:	137,50	137,65	137,81
Popolazione residente:	51.235	51.131	51.340
di cui popolazione straniera:	6.144	6.099	6.264
Densità di popolazione:	2.286	2.282	2.291
Famiglie:	23.843	23.827	24.027
Componenti per famiglia:	2,15	2,13	2,14
Minori (0-17 anni):	7.747	7.622	7.652
Popolazione prima infanzia (0 - 2 anni):	1.102	1.108	1.118
Utenza scolastica (3 -13 anni):	4.847	4.706	4.648
Giovani (14-24 anni):	5.033	5.055	5.183
Adulti (25-65 anni):	28.340	28.222	28.261
Anziani (oltre 65 anni):	11.913	12.040	12.130
di cui anziani residenti in famiglia:	11.794	11.909	11.982
anziani residenti in casa di riposo:	106	119	148
Residenti ultracentenari	15	20	23
Tasso invecchiamento popolazione:	22,95	23,25	23,62



2. Contesto interno

Organizzazione in "cifre"- dati al 31/12		2021	2022	2023
Segretario in Convenzione con altri enti	n.	1,00	1,00	1,00
Dirigenti Comunali	n.	4,00	6,00	6,00
Dipendenti Comunali senza dirigenti	n.	241,00	257,00	253,00
Dipendenti per mille abitanti	n.	4,78	5,14	5,04
Età media dipendenti	anni	53,72	52,11	51 e 8 mesi
Permanenza media anni nell'ente	anni	22,63	19,93	19 e 2 mesi
Turnover in entrata (n. nuovi dipendenti/totale dipendenti)	%	4,90	16,35	10,42
Responsabilizzazione personale (n. dirigenti e quadri p.o./totale dipendenti)	%	6,50	6,80	6,60
Livello di istruzione del personale (n. dipendenti scuola dell'obbligo/totale dipendenti)	%	19,18	15,59	14,67
Livello di istruzione del personale (n. dipendenti diplomati/totale dipendenti)	%	56,73	56,27	55,21
Livello di istruzione del personale (n. dipendenti laureati/totale dipendenti)	%	24,08	28,14	30,12
Dipendenti formati	n.	124,00	261,00	259,00
Costo formazione procapite (costo formazione/totale dipendenti)	€	331,14	397,44	213,59

Analisi benessere organizzativo - indicatori Valori al 31/12		2021	2022	2023
N. dipendenti cessati per dimissioni/pensionamento	n.	15,00	19,00	21,00
N. dipendenti cessati per mobilità	n.	0,00	6,00	4,00
N. dipendenti assunti a tempo indeterminato	n.	14,00	41,00	27,00
N. infortuni	n.	2,00	2,00	1,00
Stato di salute dei dipendenti (n. giorni di assenze per infortunio/totale dipendenti)	n.	0,12*	0,13*	0,05*
Stato di salute dei dipendenti (n. giorni di assenze per malattia/totale dipendenti)	n.	8,82*	12,20*	8,99*
Part time (n. dipendenti part time/totale dipendenti)	%	20,81	15,96	14,29

***calcolato esclusi i giorni non lavorativi e il personale non ruolo**



Comune di Rho

Analisi di genere Indicatori Valore - indicatori Valori al 31/12		2021	2022	2023
Presenza femminile (n. dipendenti donne/totale dipendenti)	%	60,00	58,93	59,85
Responsabili donne (n. dirigenti e quadri p.o. donne/n. dirigenti e quadri p.o.)	%	43,75	38,89	41,18

3. La salute finanziaria

Modello	Indicatore	Formula		2021	2022	2023
	Grado di attendibilità delle previsioni iniziali di entrate correnti	Previsioni definitive/Previsioni iniziali	%	97,63	102,53	103,39
	Grado di attendibilità delle previsioni iniziali di spesa corrente	Previsioni definitive/Previsioni iniziali	%	103,72	106,62	103,47
Entrate	Indicatore	Formula		2021	2022	2023
	Grado di autonomia finanziaria	(Entrate Tributarie + Extratributarie)/Entrate Correnti	%	90,11	91,17	91,74
	Pressione tributaria pro capite	gettito entr. trib tit. I/tot. abitanti	€	550,00	573,40	606,65
	Dipendenza da trasferimenti statali	Contributi trasferimenti pubblici/(totale spese correnti + quota capitale rimborso mutui passivi)	%	8,39	6,83	6,41
	Grado di copertura economica, equilibrio economico	entrate correnti/(totale spese correnti + quota capitale rimborso mutui passivi)	%	106,07	102,17	110,98
	Velocità riscossione entrate proprie (competenza)	riscossioni tit. I + III/accertamenti tit. I + III	%	67,79	67,29	62,70
Spese	Indicatore	Formula		2021	2022	2023
	Spesa corrente procapite	Spesa corrente/tot. abitanti	€	742,65	851,55	877,04
	Investimenti annui pro capite	spesa investimenti annui/tot. abitanti	€	242,95	309,72	292,46
	Rigidità strutturale	(Spesa Personale + Rimborso Mutui Q.I.e Q.C.)/Entrate Correnti	%	30,71	28,16	24,31
	Rigidità per costo del personale	Spesa Personale/Entrate Correnti	%	20,72	19,45	18,38



Comune di Rho

	Incidenza spesa del personale sulla spesa corrente	Spesa del Personale/Spese Correnti	%	23,88	21,29	21,35
	Velocità di pagamento spese correnti (competenza)	pagamenti tit. I/impegni tit. I	%	79,43	71,50	76,71
Residui	Indicatore	Formula		2021	2022	2023
	Velocità riscossione entrate proprie (residui)	riscossioni tit. I + III/accertamenti tit. I + III	%	50,15	56,33	57,82
	Velocità di pagamento spese correnti (residui)	pagamenti tit. I/impegni tit. I	%	70,00	96,77	95,3
	Incidenza residui attivi correnti	Totale residui attivi Tit. I e III/Totale accertamenti di competenza Tit. I e III	%	55,55	54,01	55,43
	Incidenza residui passivi correnti	Totale residui passivi Tit. I/Totale impegni di competenza Tit. I	%	26,80	29,19	24,51
Indebitamento	Indicatore	Formula		2021	2022	2023
	Indebitamento pro capite	indebitamento/popolazione	€	851,57	817,55	821,13
	Livello di indebitamento nel tempo	Trend livello di indebitamento nel tempo	€ migliaia	43.629.941,29	41.802.134,51	42.156.857,52
	Rigidità del bilancio per l'indebitamento	Rimborso Mutui (Q.I.+Q.C.)/Entrate Correnti	%	9,99	8,71	5,92
Finanza pubblica	Indicatore	Formula		2021	2022	2023
	Rispetto tempi medi di pagamento	Rispetto tempi medi stabiliti dalla normativa vigente	si/no	no	no	no

CONTROLLO DI GESTIONE



Comune di Rho

STATO DI REALIZZAZIONE E GRADO DI ULTIMAZIONE DELLE MISSIONI/PROGRAMMI DI BILANCIO - ESERCIZIO 2023

Le Missioni/Programmi di spesa costituiscono i punti di riferimento attraverso i quali misurare l'efficacia dell'azione svolta dal Comune a fine esercizio in quanto la Missione/Programma è l'insieme di risorse stanziare per fronteggiare spese di funzionamento, investimenti o rimborso di prestiti per raggiungere in modo efficace gli obiettivi amministrativi.

Due indicatori sintetici dell'efficacia dell'azione amministrativa sono:

- **lo STATO DI REALIZZAZIONE delle Missioni/Programmi** che si evince dalla percentuale di scostamento tra la previsione di bilancio e l'impegno effettivo di spesa;
- **il GRADO DI ULTIMAZIONE delle Missioni/Programmi** che emerge dalla differenza tra l'impegno di spesa e il pagamento della relativa obbligazione.

In particolare, lo STATO DI REALIZZAZIONE rappresenta l'indicatore più semplice per valutare il grado di efficacia della programmazione attuata a preventivo e fornisce un'immediata immagine del volume di risorse attivate durante l'esercizio per finanziare i progetti di spesa.

Lo STATO DI REALIZZAZIONE è determinato come percentuale impegnata rispetto agli stanziamenti di spesa.

Per esprimere un giudizio complessivo sulla realizzazione delle missioni/programmi, si sono disaggregati le due componenti elementari di ogni programma: la spesa corrente e la spesa in conto capitale in quanto qualsiasi valutazione non può prescindere dall'importanza di questi elementi per i seguenti motivi:

- la realizzazione degli investimenti spesso dipende da fattori esterni come possono essere i contributi in conto capitale concessi dalla Regione e dallo Stato, pertanto, un basso grado di realizzazione degli stessi investimenti può dipendere dalla mancata concessione dei suddetti contributi. In sostanza, la bassa percentuale di realizzazione dei programmi che prevedono l'attuazione degli investimenti non è l'unico elemento da considerare per esprimere un giudizio sull'andamento della gestione delle opere pubbliche;
- la realizzazione delle spese correnti, invece, dipende dalla capacità del Comune di individuare gli obiettivi di gestione e attivare rapidamente le procedure amministrative di acquisto dei fattori produttivi. Quindi, la percentuale di realizzazione della spesa corrente è un elemento sicuramente più rappresentativo del grado di efficacia dell'azione avviata.

Pertanto, la disaggregazione delle missioni/programmi nelle singole componenti elementari (di investimento o corrente), consente di verificare se il grado di ultimazione della singola missione/programma sia generalizzato o se sia concentrato su una delle due componenti.



Comune di Rho

STATO DI REALIZZAZIONE DELLE MISSIONI (PROSPETTO SINTETICO)

MISSIONE	DESCRIZIONE	Stanzamenti Definitivi di Bilancio 2023	Impegni 2023	Stato di Realizzazione %
		A	B	C = B/A
	Disavanzo di Amministrazione	-	-	#DIV/0!
1	Servizi istituzionali, generali e di gestione	44.536.866,60	18.511.288,96	41,56%
2	Giustizia	21.608,90	18.350,04	84,92%
3	Ordine Pubblico e Sicurezza	2.964.589,99	2.708.481,02	91,36%
4	Istruzione e diritto allo studio	15.473.997,22	6.615.866,57	42,75%
5	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	8.217.714,71	3.941.738,96	47,97%
6	Politiche giovanili, sport e tempo libero	8.121.793,33	2.570.676,65	31,65%
7	Turismo	71.500,00	29.939,06	41,87%
8	Assetto del territorio ed edilizia privata	10.852.050,04	2.397.880,74	22,10%
9	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente	12.540.223,71	2.157.995,21	17,21%
10	Trasporto e diritto alla mobilità	25.960.650,59	6.976.771,18	26,87%
11	Soccorso civile	126.000,00	33.433,70	26,53%
12	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	23.068.621,84	13.346.919,70	57,86%
13	Tutela alla salute	-	-	#DIV/0!
14	Sviluppo economico e competitività	706.088,00	443.327,07	62,79%
15	Politiche per il lavoro e la formazione professionale	254.531,48	242.391,21	95,23%
16	Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	-	-	#DIV/0!
17	Energia e diversificazione delle fonti energetiche	56.319,00	47.148,40	83,72%
18	Relazioni con le altre autonomie territoriali e locali	-	-	#DIV/0!
19	Relazioni internazionali	-	-	#DIV/0!
20	Fondi e accantonamenti	5.029.800,00	-	0,00%
	TOTALE SPESA CORRENTE	158.002.355,41	60.042.208,47	38,00%
50	Debito Pubblico	2.089.123,00	2.089.121,16	100,00%
60	Anticipazioni Finanziarie	2.000.000,00	-	0,00%
99	Servizi per Conto di Terzi	18.005.000,00	6.412.395,47	35,61%
	TOTALE SPESA CORRENTE + RIMBORSO PRESTITI	180.096.478,41	68.543.725,10	38,06%



Comune di Rho

STATO DI ULTIMAZIONE DELLE MISSIONI (PROSPETTO SINTETICO)

MISSIONE	DESCRIZIONE	Impegni 2023	Pagato 2023	Grado di Ultimazione 2023 %
		A	B	C = B/A
	Disavanzo di Amministrazione	-	-	#DIV/0!
1	Servizi istituzionali, generali e di gestione	18.511.288,96	14.687.645,99	79,34%
2	Giustizia	18.350,04	15.291,70	83,33%
3	Ordine Pubblico e Sicurezza	2.708.481,02	2.464.872,06	91,01%
4	Istruzione e diritto allo studio	6.615.866,57	4.904.335,85	74,13%
5	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	3.941.738,96	3.468.120,62	87,98%
6	Politiche giovanili, sport e tempo libero	2.570.676,65	1.897.675,39	73,82%
7	Turismo	29.939,06	11.639,06	38,88%
8	Assetto del territorio ed edilizia privata	2.397.880,74	913.777,86	38,11%
9	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente	2.157.995,21	1.671.321,57	77,45%
10	Trasporto e diritto alla mobilità	6.976.771,18	4.555.421,20	65,29%
11	Soccorso civile	33.433,70	16.504,00	49,36%
12	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	13.346.919,70	10.518.625,32	78,81%
13	Tutela alla salute	-	-	#DIV/0!
14	Sviluppo economico e competitività	443.327,07	332.247,84	74,94%
15	Politiche per il lavoro e la formazione professionale	242.391,21	187.039,38	77,16%
16	Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	-	-	#DIV/0!
17	Energia e diversificazione delle fonti energetiche	47.148,40	24.517,40	52,00%
18	Relazioni con le altre autonomie territoriali e locali	-	-	#DIV/0!
19	Relazioni internazionali	-	-	#DIV/0!
20	Fondi e accantonamenti	-	-	#DIV/0!
	TOTALE SPESA CORRENTE	60.042.208,47	45.669.035,24	76,06%
50	Debito Pubblico	2.089.121,16	1.953.970,87	93,53%
60	Anticipazioni Finanziarie	-	-	#DIV/0!
99	Servizi per Conto di Terzi	6.412.395,47	5.727.878,75	89,33%
	TOTALE SPESA CORRENTE + RIMBORSO PRESTITI	68.543.725,10	53.350.884,86	77,83%



Comune di Rho

STATO DI REALIZZAZIONE DELLE MISSIONI (PARTE CORRENTE)

MISSIONE	DESCRIZIONE PARTE CORRENTE	Stanzamenti Definitivi di Bilancio 2023	Impegni 2023	Stato di Realizzazione %
		A	B	C = B/A
	Disavanzo di Amministrazione	-	-	#DIV/0!
1	Servizi istituzionali, generali e di gestione	15.516.172,73	10.812.239,22	69,68%
2	Giustizia	21.608,90	18.350,04	84,92%
3	Ordine Pubblico e Sicurezza	2.864.589,99	2.683.265,45	93,67%
4	Istruzione e diritto allo studio	7.012.453,27	5.901.407,05	84,16%
5	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	2.564.758,55	2.389.706,22	93,17%
6	Politiche giovanili, sport e tempo libero	1.978.134,88	1.571.081,31	79,42%
7	Turismo	71.500,00	29.939,06	41,87%
8	Assetto del territorio ed edilizia privata	2.257.696,00	2.055.533,00	91,05%
9	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente	2.431.513,12	2.045.568,90	84,13%
10	Trasporto e diritto alla mobilità	6.324.239,32	5.608.629,72	88,68%
11	Soccorso civile	56.000,00	33.433,70	59,70%
12	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	15.200.441,99	11.145.377,89	73,32%
13	Tutela alla salute	-	-	#DIV/0!
14	Sviluppo economico e competitività	631.088,00	443.327,07	70,25%
15	Politiche per il lavoro e la formazione professionale	254.531,48	242.391,21	95,23%
16	Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	-	-	#DIV/0!
17	Energia e diversificazione delle fonti energetiche	56.319,00	47.148,40	83,72%
18	Relazioni con le altre autonomie territoriali e locali	-	-	#DIV/0!
19	Relazioni internazionali	-	-	#DIV/0!
20	Fondi e accantonamenti	4.529.800,00	-	0,00%
	TOTALE SPESA CORRENTE	61.770.847,23	45.027.398,24	72,89%
50	Debito Pubblico	2.089.123,00	2.089.121,16	100,00%
	TOTALE SPESA CORRENTE + RIMBORSO PRESTITI	63.859.970,23	47.116.519,40	73,78%



Comune di Rho

STATO DI ULTIMAZIONE DELLE MISSIONI (PARTE CORRENTE)

MISSIONE	DESCRIZIONE PARTE CORRENTE	Impegni 2023	Pagato 2023	Grado di Ultimazione 2023 %
		A	B	C = B/A
	Disavanzo di Amministrazione	-	-	#DIV/0!
1	Servizi istituzionali, generali e di gestione	10.812.239,22	9.950.457,79	92,03%
2	Giustizia	18.350,04	15.291,70	83,33%
3	Ordine Pubblico e Sicurezza	2.683.265,45	2.447.896,37	91,23%
4	Istruzione e diritto allo studio	5.901.407,05	4.294.965,91	72,78%
5	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	2.389.706,22	1.923.282,88	80,48%
6	Politiche giovanili, sport e tempo libero	1.571.081,31	1.225.992,11	78,03%
7	Turismo	29.939,06	11.639,06	38,88%
8	Assetto del territorio ed edilizia privata	2.055.533,00	632.438,55	30,77%
9	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente	2.045.568,90	1.558.895,26	76,21%
10	Trasporto e diritto alla mobilità	5.608.629,72	3.438.619,10	61,31%
11	Soccorso civile	33.433,70	16.504,00	49,36%
12	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	11.145.377,89	8.481.648,29	76,10%
13	Tutela alla salute	-	-	#DIV/0!
14	Sviluppo economico e competitività	443.327,07	332.247,84	74,94%
15	Politiche per il lavoro e la formazione professionale	242.391,21	187.039,38	77,16%
16	Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	-	-	#DIV/0!
17	Energia e diversificazione delle fonti energetiche	47.148,40	24.517,40	52,00%
18	Relazioni con le altre autonomie territoriali e locali	-	-	#DIV/0!
19	Relazioni internazionali	-	-	#DIV/0!
20	Fondi e accantonamenti	-	-	#DIV/0!
	TOTALE SPESA CORRENTE	45.027.398,24	34.541.435,64	76,71%
50	Debito Pubblico	2.089.121,16	1.953.970,87	93,53%
60	Anticipazioni Finanziarie	-	-	#DIV/0!
99	Servizi per Conto di Terzi	-	-	#DIV/0!
	TOTALE SPESA CORRENTE + RIMBORSO PRESTITI	47.116.519,40	36.495.406,51	77,46%



Comune di Rho

STATO DI REALIZZAZIONE DELLE MISSIONI (PARTE INVESTIMENTO)

MISSIONE	DESCRIZIONE PARTE INVESTIMENTO	Stanziamenti Definitivi di Bilancio 2023	Impegni 2023	Stato di Realizzazione %
		A	B	C = B/A
	Disavanzo di Amministrazione	-	-	#DIV/0!
1	Servizi istituzionali, generali e di gestione	21.120.693,87	1.810.033,18	8,57%
2	Giustizia	-	-	#DIV/0!
3	Ordine Pubblico e Sicurezza	100.000,00	25.215,57	25,22%
4	Istruzione e diritto allo studio	8.461.543,95	714.459,52	8,44%
5	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	5.652.956,16	1.552.032,74	27,46%
6	Politiche giovanili, sport e tempo libero	6.143.658,45	999.595,34	16,27%
7	Turismo	-	-	#DIV/0!
8	Assetto del territorio ed edilizia privata	8.594.354,04	342.347,74	3,98%
9	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente	10.108.710,59	112.426,31	1,11%
10	Trasporto e diritto alla mobilità	19.636.411,27	1.368.141,46	6,97%
11	Soccorso civile	70.000,00	-	0,00%
12	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	7.868.179,85	2.201.541,81	27,98%
13	Tutela alla salute	-	-	#DIV/0!
14	Sviluppo economico e competitività	75.000,00	-	0,00%
15	Politiche per il lavoro e la formazione professionale	-	-	#DIV/0!
16	Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	-	-	#DIV/0!
17	Energia e diversificazione delle fonti energetiche	-	-	#DIV/0!
18	Relazioni con le altre autonomie territoriali e locali	-	-	#DIV/0!
19	Relazioni internazionali	-	-	#DIV/0!
20	Fondi e accantonamenti	500.000,00		
	TOTALE SPESA INVESTIMENTO	88.331.508,18	9.125.793,67	10,33%



Comune di Rho

STATO DI ULTIMAZIONE DELLE MISSIONI (PARTE INVESTIMENTO)

MISSIONE	DESCRIZIONE PARTE INVESTIMENTO	Impegni 2023	Pagato 2023	Grado di Ultimazione 2023 %
		A	B	C = B/A
	Disavanzo di Amministrazione	-	-	#DIV/0!
1	Servizi istituzionali, generali e di gestione	1.810.033,18	1.292.015,52	71,38%
2	Giustizia	-	-	#DIV/0!
3	Ordine Pubblico e Sicurezza	25.215,57	16.975,69	67,32%
4	Istruzione e diritto allo studio	714.459,52	609.369,94	85,29%
5	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	1.552.032,74	1.544.837,74	99,54%
6	Politiche giovanili, sport e tempo libero	999.595,34	671.683,28	67,20%
7	Turismo	-	-	#DIV/0!
8	Assetto del territorio ed edilizia privata	342.347,74	281.339,31	82,18%
9	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente	112.426,31	112.426,31	100,00%
10	Trasporto e diritto alla mobilità	1.368.141,46	1.116.802,10	81,63%
11	Soccorso civile	-	-	#DIV/0!
12	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	2.201.541,81	2.036.977,03	92,53%
13	Tutela alla salute	-	-	#DIV/0!
14	Sviluppo economico e competitività	-	-	#DIV/0!
15	Politiche per il lavoro e la formazione professionale	-	-	#DIV/0!
16	Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	-	-	#DIV/0!
17	Energia e diversificazione delle fonti energetiche	-	-	#DIV/0!
18	Relazioni con le altre autonomie territoriali e locali	-	-	#DIV/0!
19	Relazioni internazionali	-	-	#DIV/0!
20	Fondi e accantonamenti	-	-	#DIV/0!
	TOTALE SPESA INVESTIMENTO	9.125.793,67	7.682.426,92	84,18%

GESTIONE FINANZIARIA: QUADRI RIASSUNTIVI DI GESTIONE

**1. QUADRO RIASSUNTIVO DELLA GESTIONE DI
COMPETENZA**

		ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023
1	Riscossioni	54.782.265,75	46.324.405,76	48.171.788,21
2	Pagamenti	50.479.652,86	52.725.234,33	53.350.884,86
3	Differenza 1 - 2	4.302.612,89	-6.400.828,57	-5.179.096,65
4	Residui Attivi	16.221.686,39	24.162.316,83	41.396.930,33
5	Residui Passivi	20.651.596,87	15.408.663,44	15.192.840,24
6	Differenza 4 - 5	-4.429.910,48	8.753.653,39	26.204.090,09
7	Avanzo/Disavanzo di Competenza 3 + 6	-127.297,59	2.352.824,82	21.024.993,44
8	Avanzo di Amministrazione applicato alla Gestione	7.532.651,00	3.779.742,00	6.435.658,00
9	Fondo Pluriennale Vincolato - Variazione	4.749.434,57	2.554.182,20	-12.039.737,85
10	Risultato Effettivo della Gestione di Competenza 7 + 8 + 9	12.154.787,98	8.686.749,02	15.420.913,59
	<i>Oppure</i>			
11	Accertamenti	71.003.952,14	70.486.722,59	89.568.718,54
12	Impegni	71.131.249,73	68.133.897,77	68.543.725,10
13	Avanzo/Disavanzo di Competenza 11 - 12	-127.297,59	2.352.824,82	21.024.993,44
14	Avanzo di Amministrazione applicato alla Gestione	7.532.651,00	3.779.742,00	6.435.658,00
15	Fondo Pluriennale Vincolato - Variazione	4.749.434,57	2.554.182,20	-12.039.737,85
16	Risultato Effettivo della Gestione di Competenza 13 + 14 + 15	12.154.787,98	8.686.749,02	15.420.913,59



Comune di Rho

2. QUADRO RIASSUNTIVO DELLA GESTIONE DI CASSA

	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023
Fondo di Cassa al 01/01	10.547.591,95	25.616.280,70	23.865.798,92
Riscossioni	72.648.128,10	61.564.057,09	69.443.359,01
Pagamenti	57.579.439,35	63.314.538,87	67.213.656,92
Fondo di Cassa al 31/12 (A + B - C)	25.616.280,70	23.865.798,92	26.095.501,01

3. QUADRO RIASSUNTIVO DELLA GESTIONE FINANZIARIA

	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023
Fondo di Cassa al 01/01	10.547.591,95	25.616.280,70	23.865.798,92
Riscossioni	72.648.128,10	61.564.057,09	69.443.359,01
Pagamenti	57.579.439,35	63.314.538,87	67.213.656,92
Fondo di Cassa al 31/12 (A + B - C)	25.616.280,70	23.865.798,92	26.095.501,01

Residui Attivi	30.127.291,06	36.753.574,16	52.263.946,07
Residui Passivi	24.105.256,01	27.841.525,97	28.182.613,27
Differenza (E - F)	6.022.035,05	8.912.048,19	24.081.332,80

Fondo Pluriennale Vincolato per Spese Correnti (-)	-1.383.257,54	-769.007,72	-971.118,90
Fondo Pluriennale Vincolato per Spese in Conto Capitale (-)	-8.964.230,02	-7.024.297,64	-18.861.924,31

Avanzo/Disavanzo di Amministrazione D + F	21.290.828,19	24.984.541,75	30.343.790,60
--------------------------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Fondi Accantonati	11.949.412,82	15.034.010,24	12.404.518,59
Fondi Vincolati	8.057.503,37	7.819.303,92	7.656.719,54
Fondi per finanziamento spese in c/Capitale	7.558,96	660.088,89	4.907.839,40
Fondi di Ammortamento			
Totale Parte Disponibile (Avanzo + / Disavanzo -)	1.276.353,04	1.471.138,70	5.374.713,07

di cui:

Disavanzo derivante dal riaccertamento straordinario dei residui (riplanabile in 30 anni al netto delle quote ammortizzate dal 2014 al 2019)	0,00	0,00	0,00
Avanzo (+)/Disavanzo (-) derivante dalla gestione dell'Esercizio	1.276.353,04	1.471.138,70	5.374.713,07



Comune di Rho

Indicatori relativi alla gestione dell'esercizio finanziario parte entrata

INDICE			Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di attendibilità delle previsioni iniziali	=	Previsioni definitive	99,28%	108,99%	103,34%
		Previsioni iniziali			

INDICE			Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di realizzazione delle previsioni definitive	=	Accertamenti	68,47%	49,83%	57,01%
		Previsioni definitive			

INDICE			Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di attendibilità delle previsioni iniziali	=	Previsioni definitive	101.006.157,01	144.259.541,54	160.091.478,41
		Previsioni iniziali	101.739.813,01	132.356.003,54	154.912.076,41

INDICE			Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di realizzazione delle previsioni definitive*	=	Accertamenti	53.663.306,96	64.842.434,60	83.156.323,07
		Previsioni definitive*	78.376.583,88	130.132.311,98	145.862.515,05

**per omogenità dei valori presi a riferimento, l'indice non considera l'Avanzo di Amministrazione e il Fondo Pluriennale Vincolato, che per definizione non vengono accertati.*



Comune di Rho

Indicatori relativi alla gestione dell'esercizio finanziario parte spesa

INDICE		Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di attendibilità delle previsioni iniziali	=	99,28%	108,99%	103,34%
		Previsioni iniziali		

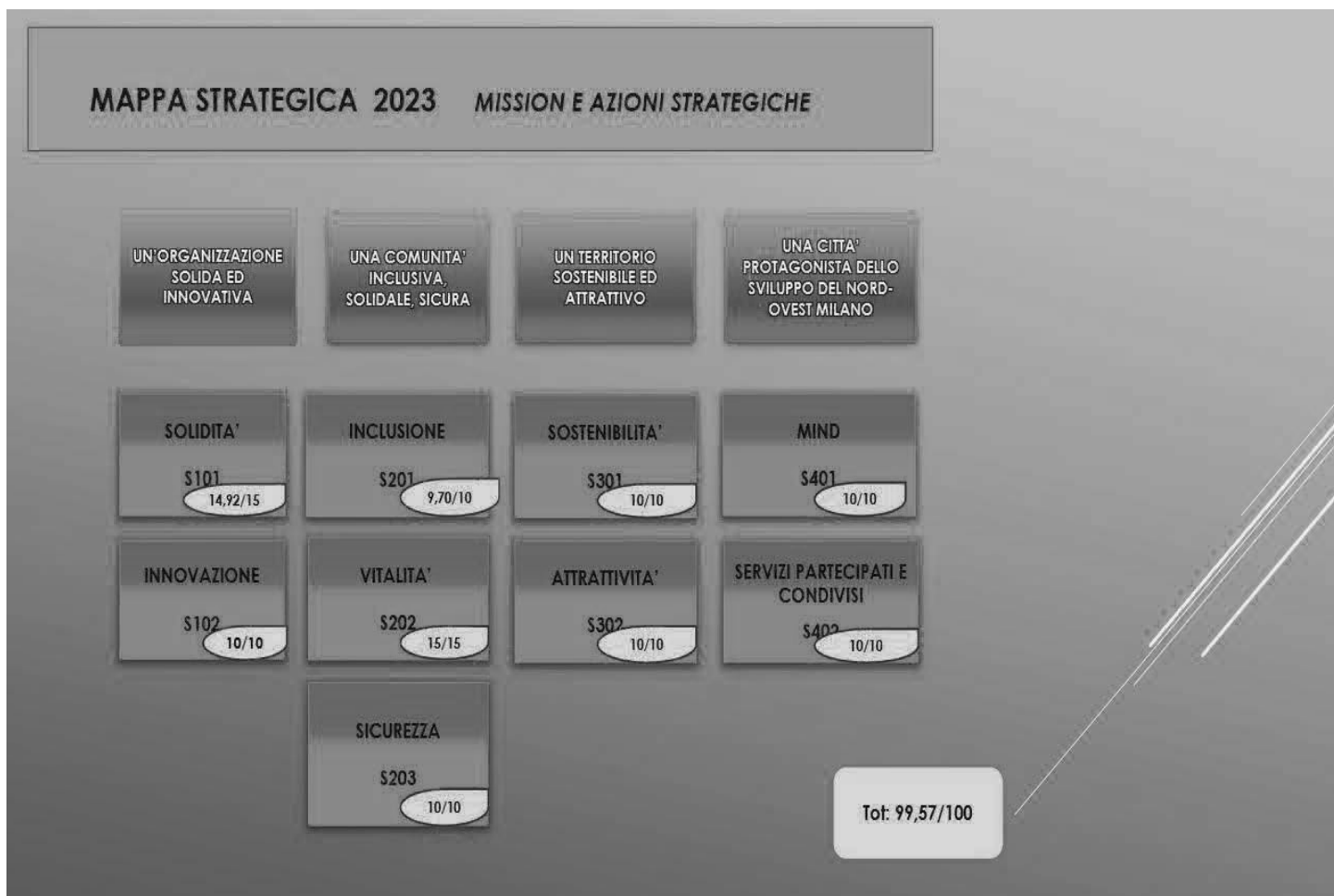
INDICE		Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di realizzazione delle previsioni definitive	=	53,25%	43,32%	38,81%
		Previsioni definitive		

INDICE		Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di attendibilità delle previsioni iniziali	=	101.006.157,01	144.259.541,54	160.091.478,41
		Previsioni definitive		
		Previsioni iniziali	101.739.813,01	132.356.003,54
			154.912.076,41	

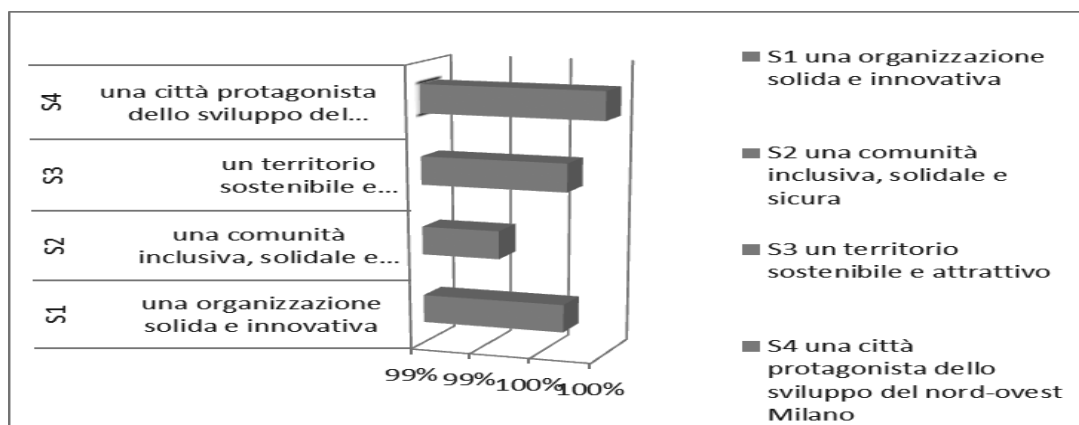
INDICE		Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Grado di realizzazione delle previsioni definitive	=	53.790.604,55	62.489.609,78	62.131.329,63
		Impegni		
		Previsioni definitive	101.006.157,01	144.259.541,54
			160.091.478,41	

CONTROLLO STRATEGICO

LA STRATEGIA REALIZZATA



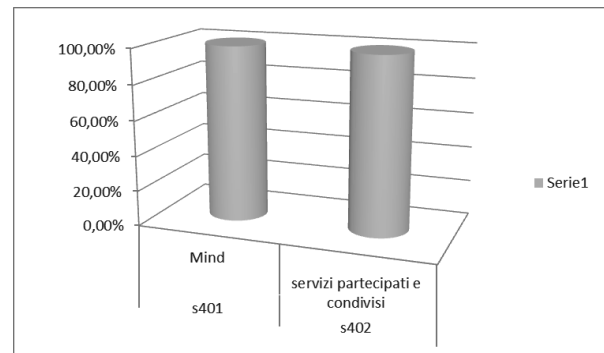
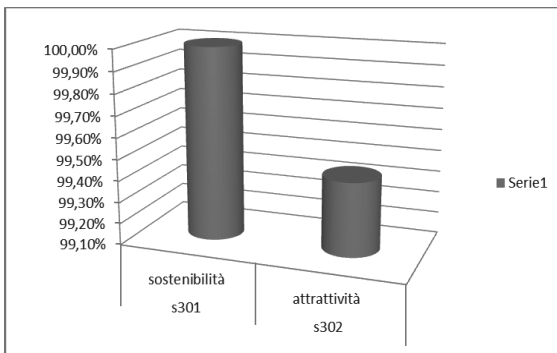
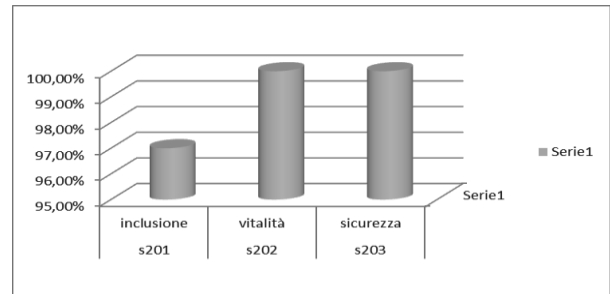
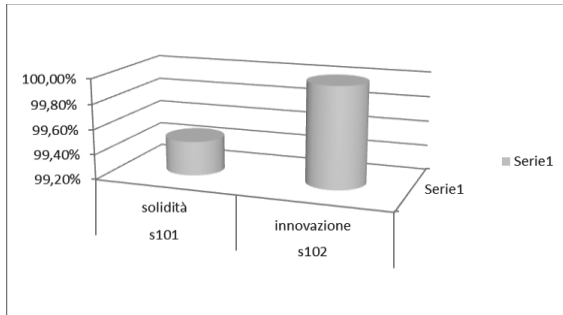
Nel grafico sotto riportato è indicata la percentuale di realizzazione delle quattro strategie:





Comune di Rho

Nei grafici sotto riportati è invece indicata la percentuale di realizzazione delle azioni strategiche individuate per ciascuna strategia:



S1 - una organizzazione solida e innovativa	2021	2022	2023
Tasso generale di soddisfazione di cittadini e stakeholders su Sportello al Cittadino	90,00%	87,40%	87,50%
Tasso generale di soddisfazione di cittadini e stakeholders Servizio nido	94,00%	99,00%	97,00%
Rigidità strutturale (quota entrate correnti assorbita dalle spese fisse - personale e interessi)	23,20%	21,63%	20,31%
Spese di funzionamento pro-capite (spese per il personale, per acquisto beni e servizi, altre spese correnti in rapporto alla popolazione)	€ 742,65	€ 851,55	€ 877,04
Personale ogni 1000 abitanti (unità di personale comunale al 31.12/1000 ab.)	4,78 (unità)	5,14 (unità)	5,04 (unità)
Incidenza spese di personale (misura l'incidenza delle spese di personale sulle entrate correnti)	20,72%	19,45%	18,38%
Costo di indebitamento annuo (misura quota capitale e quota interessi)	€ 4.380.127,28	€ 4.151.742,38	€ 3.096.330,90



S2 - una comunità inclusiva, solidale e sicura	2021	2022	2023
Autonomia finanziaria (Entrate Tributarie + Extra tributarie)/Entrate Correnti (Al netto dei tributi riferiti al servizio RSU)	90,11%	91,17%	91,74%
Autonomia impositiva - tributaria (incidenza delle entrate tributarie sulle entrate correnti) Al netto dei tributi riferiti al servizio RSU	64,26%	61,51%	59,56%
Spesa per istruzione (spesa per funzioni di istruzione/tot. spese correnti)	9,98%	14,02%	13,11%
Grado di Copertura della domanda sul servizio 'Asilo Nido' (posti disponibili/utenti potenziali)	16,33%	16,25%	16,10%
Spesa per cultura, sport, turismo (spesa per funzioni culturali, sport, turismo/tot. spese correnti)	7,27%	8,92%	8,86%
Spese per sicurezza (spese per funzioni di Polizia locale/tot. spese correnti)	6,06%	5,84%	5,96%
Spesa per servizi sociali (spesa per funzioni sociali/tot. spese correnti)	26,13%	24,21%	24,75%
Copertura del Servizio Disabili (richieste accolte/richieste di presa in carico)	92,31%	84,51%	73,52%
Copertura del Servizio Anziani (% anziani >65 anni residenti che ha usufruito di servizi sociali)	10,76%	7,31%	7,13%
Polizia locale - Presidio territorio (copertura giornaliera)	7/7	7/7	7/7
Polizia locale - Presidio territorio (copertura oraria standard)	7.00/20.00	7.00/20.00	7.00/20.00
Intervento sui reati segnalati - n. arresti/n. reati segnalati	4,17%	9,41%	1,82%
Sicurezza sulla strada - n. incidenti per mille abitanti	4,20	4,95	4,23
S3 - un territorio sostenibile e attrattivo	2021	2022	2023
Spesa per la gestione del Territorio e Ambiente (spesa funzioni Gestione del Territorio e Ambiente/tot. spese correnti)	9,82%	9,53%	9,11%
Disponibilità di verde urbano (mq di verde pubblico/abitante)	24,33Mq	24,22Mq	24,12Mq
Superficie urbanizzata (mq di area urbanizzata/mq di territorio)	65,60%	65,60%	65,60%



S3 - un territorio sostenibile e attrattivo	2021	2022	2023
Giornate di superamento dei limiti per il pm 10 in almeno una centralina	44,00	49,00	49,00
Produzione di rifiuti - rifiuti raccolti/tot. residenti	523,88 kg	587,57 kg	589,41 Kg
Raccolta differenziata - raccolta differenziata rifiuti/rifiuti raccolti	64,96%	66,57%	65,01%
n. case dell'acqua	3,00	3,00	3,00
n. litri acqua erogati dalle case dell'acqua	1.100.000,00	1.075.000,00	950.000,00
n. bottiglie di plastica da 1,5 l. non usate	733.333,00	716.667,00	633.333,33
case dell'acqua - Kg plastica risparmiata	29.333,33	28.667,00	25.333,33
case dell'acqua - TIR che non hanno circolato	80,00	72,00	64,00
case dell'acqua - Kg CO2 evitata	67.466,67	65.934,00	58.264,34
Spesa per trasporto pubblico (spesa pro capite) - €	18,63	18,65	18,69
Media giornaliera utenti trasporto pubblico	827,00	853,00	847,00
Iscritti attivi al servizio biblioteca (iscritti che hanno richiesto almeno un prestito nell'anno)	1.771,00	2.531,00	2.659,00
Circolazione del patrimonio della biblioteca (n. prestiti documenti biblioteca)	0,48	0,66	0,48
Iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca comunale	12,00	205,00	178,00
Vivacità culturale e sportiva - n. eventi organizzati e/o sostenuti dal Comune (patrocini, contributi a tariffa agevolata)	105,00	408,00	304,00
Patrocini, contributi e tariffa agevolata	82,00	151,00	234,00
Valore contributi concessi ad enti, associazioni e fondazioni - €	69.388,00	22.675,00	27.992,00
Giornate eventi sportivi	40,00	127,00	107,00
Giornate eventi culturali	426,00	592,00	862,00



S3 - un territorio sostenibile e attrattivo	2021	2022	2023
Eventi di piazza	24,00	22,00	24,00
Giornate eventi in piazza	281,00	90,00	84,00
S3 - un territorio sostenibile e attrattivo	2021	2022	2023
Spettacoli teatrali	15,00	78,00	108,00
Proiezioni cinematografiche	148,00	286,00	484,00
Manifestazioni a pagamento (teatri e cinema)	156,00	299,00	534,00
Manifestazioni gratuite (teatri e cinema)	7,00	65,00	58,00
Partecipanti ad attività organizzate con partecipazione rilevabile (partecipanti a spettacoli teatrali e cinematografici)	9.359,00	41.705,00	74.943,00
S4 - una città protagonista dello sviluppo del nord-ovest Milano	2021	2022	2023
Comuni con cui si gestiscono servizi in forma associata	34,00	34,00	34,00
Associazioni che gestiscono impianti sportivi del Comune tramite Convenzione	18,00	18,00	18,00
Associazioni e realtà coinvolte in eventi	91,00	143,00	166,00
Spesa sociale gestita da Sercop per il Comune di Rho/tot. spesa sociale	14,89%	13,90%	14,52%
Inserimenti lavorativi tramite affidamento di servizi ausiliari dell'Amministrazione Comunale	41,00	37,00	33,00
Pratiche gestite Sportello Unico Attività Produttive Intercomunale	1.234,00	1.375,00	2.308,00
Gare espletate Centrale Unica di Committenza (C.U.C.)	24,00	26,00	28,00

CONTROLLO DI QUALITÀ



Comune di Rho

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.

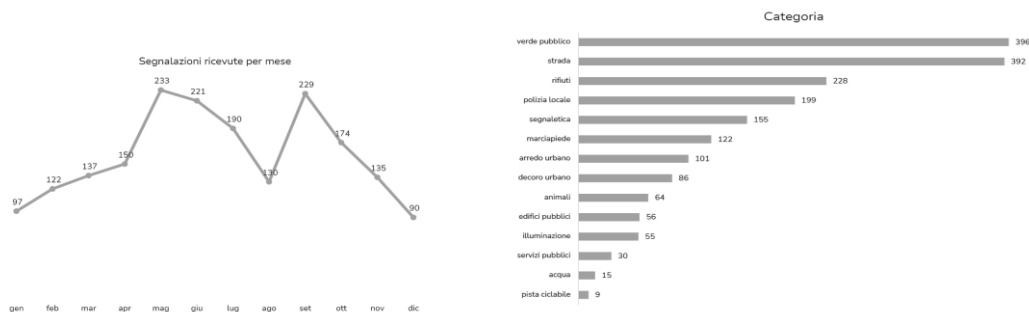
La gestione delle segnalazioni dei cittadini avviene tramite la piattaforma "Comuni-chiamo", utilizzata sia dai cittadini per presentare le proprie segnalazioni sia dai diversi uffici comunali per la gestione delle segnalazioni. L'Ufficio Diritti presidia costantemente le diverse fasi di lavorazione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

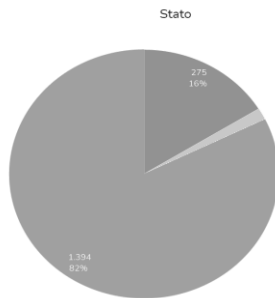
L'attivazione di un apposita procedura per la trattazione delle segnalazioni presentate dai cittadini risponde principalmente all'esigenza di:

- 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 2023 sono state presentate complessivamente n. 1.908 segnalazioni pari a 5,2 segnalazioni al giorno, con una riduzione del 4,84% (anno 2022: n. 2.005 pari a 5,5 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 2023, di seguito sintetizzato:





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 2023 sono state effettuate customer satisfaction sui seguenti servizi:

- Asili nido comunali (Anno scolastico 2022-2023):
 - Nido Aldo Moro: utenti soddisfatti 87,66%
 - Nido Deledda: utenti soddisfatti 85,39%
 - Nido Togliatti: utenti soddisfatti 82,39%
- Centri estivi - estate 2023:
 - Scuola dell'Infanzia: utenti soddisfatti 98,00% , di cui molto soddisfatti 83,00%
 - Scuola Primaria e primo anno Scuola Secondaria di 1° grado: utenti soddisfatti 96,20%, di cui molto soddisfatti il 70,30%
- Sportello del cittadino - Quic: utenti soddisfatti 87,5% a fronte del 87,4% dell'anno 2022.