



COMUNE DI RIOMAGGIORE
Provincia della Spezia

REFERTO CONTROLLO DI GESTIONE
ANNO 2014

- **Osservazioni preliminari.**

Come rilevato in sede di referto del controllo di gestione 2013, il Comune di Riomaggiore non ha mai proceduto ad instaurare un sistema operativo destinato a valutare se e in quale misura l'attività gestionale sia in grado di realizzare gli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione. L'attuale Segretario comunale, preso atto di tale omissione e ritenuto rilevante iniziare un processo che possa condurre il Comune di Riomaggiore ad adottare sistemi organizzativi in linea con le previsioni del T.U.E.L. ha ritenuto fondamentale adottare un sistema di controllo e misurazione della gestione dell'attività.

A tale sistema operativo, è stato affiancato, anche esso per la prima volta, un modello di misurazione delle performance individuali e delle diverse strutture.

- **Premessa**

Il sistema dei controlli dell'Ente è stato impiantato tenendo conto del Regolamento sui Controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 22.04.2013, oltre che del D.Lgs 267/2000, dello Statuto Comunale e del Regolamento di contabilità.

Tale controllo con delibera della Giunta Comunale n. 67 del 18.11.2013 è stato affidato al responsabile del servizio finanziario.

Il responsabile, inoltre ha tenuto conto delle previsioni di cui agli articoli 196, 197, 198 e 198-bis del T.U.E.L. che prevedono che il controllo di gestione verifichi lo stato di attuazione dei programmi e la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente.



- **Struttura del report**

L'analisi proposta da questo report si riferisce ai dati di gestione rilevanti a tutto il 31 dicembre 2014.

Il report è indirizzato:

- Alla Giunta;
- Al Revisore dei conti;
- Alla Sezione regionale della Corte dei Conti, come stabilito dall'art. 198 bis del TUEL 267/2000, così come modificato dalla Legge 30 Luglio 2004 n. 191, conversione in Legge del Decreto Legge n. 12 luglio 2014 n. 168.

Il report risulta costituito delle seguenti parti:

- a) Analisi dei dati generali;
- b) Parametri economicità e funzionalità della gestione;
- c) Stato attivazione programmi;
- d) Conclusioni.



ANALISI DEI DATI GENERALI

Dati di sintesi del Comune

Superficie	10,27
------------	-------

Popolazione		
	Numero	%
Totale popolazione residente al 31.12.2013	1.591	
Popolazione in età prescolare (0/6 anni)		
Popolazione in età scuola dell'obbligo (7/14 anni)		
Popolazione in forza lavoro prima occupazione (15/29 anni)		
Popolazione in età adulta (30/65 anni)		
Popolazione in età senile (oltre 65 anni)		

Personale dipendente		
	Previsti in pianta organica	In servizio
Dirigenti/Segretari	1	1
D		
D6	1	0
D4	2	2
C		
C1	1	1
C2	1	1
C3	2	2
C5	3	2
B		
B6	2	2
B7	1	1
TOTALE	14	12



Dall'analisi dei dati generali emerge come il Comune di Riomaggiore abbia un personale molto ridotto rispetto ai bisogni di un Ente ad alta vocazione turistica, circostanza che comporta spesso la necessità di ricorrere a forme di assunzione stagionali soprattutto per l'attività di polizia municipale.

Nell'anno 2014 la situazione del personale ha registrato ulteriori problematiche, visto il pensionamento di un'unità per inabilità al lavoro.

In pianta organica, inoltre, vi è un dipendente sospeso dal servizio per pendenza di un procedimento penale dal 2010.



PARAMETRI ECONOMICI E FUNZIONALI DELLA GESTIONE

Il presente referto analizza, in primo luogo, i dati sull'economicità e sulla funzionalità della gestione.

INDICATORI FINANZIARI ED ECONOMICI GENERALI				
DENOMINAZIONE INDICATORI	FORMULA	2012	2013	2014
Autonomia finanziaria	$\frac{\text{Titolo I + III}}{\text{Titolo I + II + III}} \times 100$	97,563	98,361	98,453
Autonomia impositiva	$\frac{\text{Titolo I}}{\text{Titolo I + II + III}} \times 100$	45,857	64,327	68,711
Pressione finanziaria	$\frac{\text{Titolo I + II}}{\text{Popolazione}}$	1.607,36	1.903,37	2.347,08
Pressione tributaria	$\frac{\text{Titolo I}}{\text{Popolazione}}$	755,49	1.244,78	1.638,04
Intervento erariale	$\frac{\text{Trasferimenti statali}}{\text{Popolazione}}$	21,48	13,31	21,19
Intervento regionale	$\frac{\text{Trasferimenti regionali}}{\text{Popolazione}}$	18,68	11,87	15,38
Incidenza residui attivi	$\frac{\text{Totale residui attivi}}{\text{Totale accertamenti di competenza}} \times 100$	114,228	110,835	152,353
Incidenza residui passivi	$\frac{\text{Totale residui passivi}}{\text{Totale impegni di competenza}} \times 100$	242,452	151,382	468,214
Indebitamento locale pro capite	$\frac{\text{Residui debiti mutui}}{\text{Popolazione}}$	0,00	0,00	0,00
Velocità riscossione entrate proprie	$\frac{\text{Riscossione Titolo I + III}}{\text{Accertamenti Titolo I + III}} \times 100$	71,009	68,095	69,124
Rigidità spesa corrente	$\frac{\text{Spese personale + Quote amm. mutui}}{\text{Totale entrate Titoli I + II + III}} \times 100$	30,691	28,570	23,867
Velocità gestione spese correnti	$\frac{\text{Pagamenti Titolo I competenza}}{\text{Impegni Titolo I competenza}} \times 100$	63,611	43,187	56,368
Redditività del patrimonio	$\frac{\text{Entrate patrimoniali}}{\text{Valore patrimoniale disponibile}} \times 100$	0,000	0,000	0,000
Patrimonio pro capite	$\frac{\text{Valore beni patrimoniali indisponibili}}{\text{Popolazione}}$	0,00	0,00	0,00
Patrimonio pro capite	$\frac{\text{Valore beni patrimoniali disponibili}}{\text{Popolazione}}$	0,00	0,00	0,00
Patrimonio pro capite	$\frac{\text{Valore beni demaniali}}{\text{Popolazione}}$	0,00	0,00	0,00
Rapporto dipendenti/popolazione	$\frac{\text{Dipendenti}}{\text{Popolazione}} \times 100$	0,788	0,807	0,754



Dall'esame degli indicatori finanziari ed economici generali, emerge come nell'anno 2014 si sia ridotta la percentuale di spesa rigida (somma tra la spesa per il personale e quella per la restituzione dei mutui) e sia registrato una maggiore capacità di riscossione delle entrate proprie e di gestione della spesa corrente.

Questi due ultimi parametri rappresentano validi punti di partenza per arrivare ad una gestione finanziario-economica dell'Ente in grado di affrontare le problematiche legate ad un disavanzo maggiore di sei milioni di euro.

L'attività di gestione dei residui evidenzia, di contro, alcune criticità anche se ciò è frutto soprattutto di una situazione ereditata dalla gestione precedente al dissesto e, dunque, difficilmente controllabile. In ogni caso per il servizio finanziario è stato predisposto un effettivo monitoraggio su questa particolare attività.

Nella tabella successiva, si pone, invece, in evidenza la differenza tra quanto previsto nel bilancio preventivo e quanto accertato a consuntivo.

Emerge la capacità dell'ente di adottare scelte preventive prudenziali atteso che in sede di consuntivo si registrano meno spese di quante previste e più entrate.



CONFRONTO ACCERTAMENTI / IMPEGNI CON PREVISIONI DEFINITIVE

Titolo	DESCRIZIONE	Stanziamenti definitivi	Accertamenti Impegni 2014	Differenza tra accertamenti e impegni con stanziamenti definitivi (*)	Scostamento in percentuale
ENTRATE DI COMPETENZA					
I	Entrate Tributarie	2.479.354,09	2.606.113,79	126.759,70	5,11 %
II	Entrate derivanti da contributi e trasferimenti correnti dello Stato, della regione e di altri enti pubblici anche in rapporto all'esercizio di funzioni delegate dalla regione	34.865,04	58.693,00	23.827,96	68,34 %
III	Entrate Extratributarie	1.013.856,71	1.128.082,64	114.225,93	11,27 %
IV	Entrate derivanti da alienazioni, da trasferimenti di capitale e da riscossioni di crediti	63.100,00	96.707,02	33.607,02	53,26 %
V	Entrate derivanti da accensioni di prestiti	600.000,00	0,00	-600.000,00	-100,00 %
VI	Entrate da servizi per conto di terzi	328.000,00	213.399,74	-114.600,26	-34,94 %
TOTALE		4.519.175,84	4.102.996,19	-416.179,65	-9,21 %
AVANZO DI AMMINISTRAZIONE		0,00			
TOTALE		4.519.175,84			
SPESE DI COMPETENZA					
I	Spese correnti	3.198.388,87	2.829.584,32	-368.804,55	-11,54 %
II	Spese in conto capitale	63.100,00	36.690,91	-26.409,09	-41,85 %
III	Spese per rimborso di prestiti	770.686,19	170.686,19	-600.000,00	-77,85 %
IV	Spese per servizi per conto di terzi	328.000,00	213.399,74	-114.600,26	-34,94 %
TOTALE		4.360.175,06	3.250.361,16	-1.109.813,90	-25,45 %
DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE		159.000,78			
TOTALE		4.519.175,84			

(*) *Maggiori o minori entrate e minori spese*



Esaminando, invece, il risultato di gestione, si evince come le entrate siano legate principalmente ai tributi e ad una efficiente gestione del patrimonio. A livello di spesa, invece, si registra una elevata percentuale per le prestazioni di servizi in linea con quella degli anni precedenti.

COMPOSIZIONE DEL RISULTATO ECONOMICO DELLA GESTIONE

A	PROVENTI DELLA GESTIONE	ANNO 2014	Incidenza percentuale sul totale
1	Proventi tributari	2.606.113,79	68,50 %
2	Proventi da trasferimenti	58.693,00	1,54 %
3	Proventi da servizi pubblici	424.533,65	11,22 %
4	Proventi da gestione patrimoniale	333.194,89	8,81 %
5	Proventi diversi	361.354,10	9,55 %
6	Proventi da concessioni edificare	0,00	0,00 %
7	Incrementi di immobilizz. per lavori interni	0,00	0,00 %
8	Variazioni nelle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione ecc.	0,00	0,00 %
TOTALE PROVENTI DELLA GESTIONE (A)		3.783.889,43	100,00 %

B	COSTI DELLA GESTIONE	ANNO 2014	Incidenza percentuale sul totale
9	Personale	578.897,58	21,76 %
10	Acquisto di materie prime e/o beni di consumo	270.308,16	10,16 %
11	Variazioni nelle rimanenze di materie prime e/o beni di consumo	0,00	0,00 %
12	Prestazioni di servizi	1.663.857,94	62,55 %
13	Utilizzo beni di terzi	41.603,30	1,56 %
14	Trasferimenti	69.091,64	2,60 %
15	Imposte e tasse	36.081,51	1,37 %
16	Quote di ammortam. di esercizio	0,00	0,00 %
TOTALE COSTI DELLA GESTIONE (B)		2.659.840,13	100,00 %



INCIDENZA DEI PROVENTI SUL TOTALE COMPLESSIVO

A	PROVENTI DELLA GESTIONE	ANNO 2014	Incidenza percentuale sul totale
1	Proventi tributari	2.606.113,79	62,25 %
2	Proventi da trasferimenti	58.693,00	1,40 %
3	Proventi da servizi pubblici	424.533,65	10,19 %
4	Proventi da gestione patrimoniale	333.194,89	8,00 %
5	Proventi diversi	361.354,10	8,67 %
6	Proventi da concessioni edificare	0,00	0,00 %
7	Incrementi di immobilizz. per lavori interni	0,00	0,00 %
8	Variazioni nelle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione ecc.	0,00	0,00 %
C	PROVENTI DA AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE		
17	Utili	0,00	0,00 %
18	Interessi su capitale di dotazione	0,00	0,00 %
D	PROVENTI FINANZIARI		
20	Interessi attivi	9.000,00	0,22 %
E	PROVENTI STRAORDINARI		
22	Insussistenze del passivo	365.742,89	8,78 %
23	Sopravvenienze attive	6.866,01	0,16 %
24	Plusvalenze patrimoniali	0,00	0,00 %
	TOTALE PROVENTI	4.165.498,33	100,00 %



INCIDENZA DEI COSTI SUL TOTALE COMPLESSIVO

B COSTI DELLA GESTIONE		ANNO 2014	Incidenza percentuale sul totale
9	Personale	578.867,58	18,68 %
10	Acquisto di materie prime e/o beni di consumo	270.308,16	8,72 %
11	Variazioni nelle rimanenze di materie prime e/o beni di consumo	0,00	0,00 %
12	Prestazioni di servizi	1.663.857,94	53,70 %
13	Utilizzo beni di terzi	41.603,30	1,34 %
14	Trasferimenti	69.091,64	2,23 %
15	Imposte e tasse	36.081,51	1,16 %
16	Quote di ammortam. di esercizio	0,00	0,00 %
C ONERI DA AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE			
19	Trasferimenti ad aziende speciali e partecipate	5.840,17	0,19 %
D ONERI FINANZIARI			
21	Interessi passivi su mutui e prestiti	0,00	0,00 %
21	Interessi passivi su obbligazioni	0,00	0,00 %
21	Interessi passivi su anticipazioni	0,00	0,00 %
21	Interessi passivi per altre cause	155.669,35	5,02 %
E ONERI STRAORDINARI			
25	Insussistenze dell'attivo	269.203,51	8,69 %
26	Minusvalenze patrimoniali	0,00	0,00 %
27	Accantonamento per svalutazione crediti	0,00	0,00 %
28	Oneri straordinari	7.993,70	0,26 %
TOTALE COSTI		3.098.546,86	100,00 %



Il prospetto di seguito mostra la spesa capitale suddivisa per funzioni e per fonti di finanziamento, si tratta di un aspetto da migliorare.

SPESA IN CONTO CAPITALE SUDDIVISA PER FUNZIONI		
FUNZIONI	IMPEGNI 2014	Percentuale sul totale
Funzione 1 - Amministrazione, gestione e controllo	16.690,91	45,49 %
Funzione 2 - Giustizia	0,00	0,00 %
Funzione 3 - Polizia locale	0,00	0,00 %
Funzione 4 - Istruzione pubblica	0,00	0,00 %
Funzione 5 - Cultura e beni culturali	0,00	0,00 %
Funzione 6 - Sport e ricreazione	0,00	0,00 %
Funzione 7 - Turismo	0,00	0,00 %
Funzione 8 - Viabilità e trasporti	20.000,00	54,51 %
Funzione 9 - Territorio ed ambiente	0,00	0,00 %
Funzione 10 - Settore sociale	0,00	0,00 %
Funzione 11 - Sviluppo economico	0,00	0,00 %
Funzione 12 - Servizi produttivi	0,00	0,00 %
TOTALE	36.690,91	100,00 %

FONTI DI FINANZIAMENTO DELLE SPESE IN CONTO CAPITALE		
TIPOLOGIA	IMPORTO ACCERTATO	PERCENTUALE
Alienazioni patrimoniali (Titolo IV Cat.1)	0,00	0,00 %
Contributi (Titolo IV Cat. 2-3-4-5-6)	96.707,02	100,00 %
Mutui (Titolo V Cat. 3)	0,00	0,00 %
Altri indebitamenti (Titolo V Cat. 2-4)	0,00	0,00 %
Quote Permessi a costruire applicate a spese correnti (a detrarre)	0,00	0,00 %
Entrate correnti utilizzate per finanziamento spese in conto capitale	0,00	0,00 %
Avanzo di amministrazione applicato per finanziamento spese in conto capitale	0,00	0,00 %
TOTALE	96.707,02	100,00 %

L'esame dei proventi e dei costi su un arco temporale biennale consente di comprendere i diversi campi nei quali la gestione è riuscita a realizzare risultati positivi, contraendo la spesa e incrementando anche le entrate del titolo III.



ANDAMENTO DEI PROVENTI NEL BIENNIO			
		ANNO 2013	ANNO 2014
A PROVENTI DELLA GESTIONE			
1	Proventi tributari	2.004.101,61	2.606.113,79
2	Proventi da trasferimenti	51.047,93	58.693,00
3	Proventi da servizi pubblici	396.282,87	424.533,65
4	Proventi da gestione patrimoniale	124.276,23	333.194,89
5	Proventi diversi	530.653,76	361.354,10
6	Proventi da concessioni edificare	0,00	0,00
7	Incrementi di immobilizz. per lavori interni	0,00	0,00
8	Variazioni nelle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione ecc.	0,00	0,00
C PROVENTI DA AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE			
17	Utili	0,00	0,00
18	Interessi su capitale di dotazione	0,00	0,00
D PROVENTI FINANZIARI			
20	Interessi attivi	9.116,76	9.000,00
E PROVENTI STRAORDINARI			
22	Insussistenze del passivo	65.843,75	365.742,89
23	Sopravvenienze attive	128.696,40	6.866,01
24	Plusvalenze patrimoniali	0,00	0,00
TOTALE PROVENTI		3.310.019,31	4.165.498,33



ANDAMENTO DEI COSTI NEL BIENNIO			ANNO 2013	ANNO 2014
B	COSTI DELLA GESTIONE			
	9	Personale	526.734,04	578.897,58
	10	Acquisto di materie prime e/o beni di consumo	260.278,14	270.308,16
	11	Variazioni nelle rimanenze di materie prime e/o beni di consumo	0,00	0,00
	12	Prestazioni di servizi	1.447.334,25	1.663.857,94
	13	Utilizzo beni di terzi	45.473,94	41.603,30
	14	Trasferimenti	69.831,95	69.091,64
	15	Imposte e tasse	32.292,82	36.081,51
	16	Quote di ammortamento di esercizio	0,00	0,00
C	ONERI DA AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE			
	19	Trasferimenti ad aziende speciali e partecipate	44.000,00	5.840,17
D	ONERI FINANZIARI			
	21	Interessi passivi:		
		- su mutui e prestiti	0,00	0,00
		- su obbligazioni	0,00	0,00
		- su anticipazioni	0,00	0,00
		- per altre cause	198.991,12	155.669,35
E	ONERI STRAORDINARI			
	25	Insussistenze dell'attivo	139.629,63	269.203,51
	26	Minusvalenze patrimoniali	0,00	0,00
	27	Accantonamento per svalutazione crediti	0,00	0,00
	28	Oneri straordinari	793.818,68	7.993,70
	TOTALE COSTI		3.558.384,57	3.098.546,86



STATO ATTUAZIONE PROGRAMMI

Con specifico riferimento alla capacità di raggiungere gli obiettivi programmatici, si segnala come per il 2014 per la prima volta si siano individuati obiettivi misurabili e si sia giunti a valutare il grado di raggiungimento degli stessi. Si tratta, in realtà, di un sistema ancora non ben calibrato, anche perché, vista la situazione di disavanzo dell'Ente, non è legato a incentivi economici per i dipendenti o per i responsabili dei servizi.

Dalle schede sottese si evince come gli obiettivi di quantità siano spesso realizzati, mentre bisogna cominciare ad incentrare la gestione anche su di misurazione della qualità dei servizi e sul loro impatto sociale.

SEGRETERIA AFFARI GENERALI

INDICATORI DI RISULTATO			
Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. conformità tabellare Bussola Trasparenza acquisite	100%	100,00%	
N. dipendenti formati Anticorruzione / N. dipendenti da formare	10/10	10	
N. accessi agli atti evase/N. accessi agli atti ricevute	30/30	30	
Revisione tempi procedimenti, verifica norme nazionali e regionali	100%	100%	
Indici di Tempo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Rispetto delle fasi e dei tempi	100%	100%	



SERVIZIO FINANZIARIO

INDICATORI DI RISULTATO			
Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. residui passivi analizzati e revisionati/N. residui passivi da analizzare e revisionare	33%	100%	
tasso di copertura TARI	80%	100%	
Indici di Tempo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
a data fattura a data di liquidazione, monitoraggio (rispetto all'anno precedente)	- 1 gg	- 10	
Indici di Costo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Spese correnti pagate/residui correnti passivi	80%	57%	23%
Entrate riscosse/residui attivi	80%	53%	27%

LAVORI PUBBLICI

INDICATORI DI RISULTATO			
Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Kmq territorio	11,27		
N. manutenzioni ordinarie effettuate sul patrimonio (strade, immobili, verde, ecc.)	100%	100%	
N. manutenzioni straordinarie concluse/N. manutenzioni straordinarie previste	100%	100%	
segnalazioni dei cittadini evase nel termine di una settimana	100%	100%	
protocollo e rilascio documenti edilizia privata nei tempi	80%	80%	



POLIZIA LOCALE

INDICATORI DI RISULTATO			
Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
RISCOSSIONE RUOLI FINO AL 2012	80%	80%	
N. esumazioni/estumulazioni vigilate	60	60	
NOTIFICA COMUNICAZIONE PASSI CARRAI 2013/2014	50 / 60	46	4
NOTIFICA COMUNICAZIONI PASSI CARRAI 2014	90%	90%	
RISCONTRO DI DENUNCE DI ABUSI	5	3	2
ATTI MIGLIORATIVI DELLA CIRCOLAZIONE	4	10	
N. provvedimenti emessi/N. verifiche posti barca a terra deglia venti diritto	2 / 60	2	
N. segnali sostituiti	50	100	
Indici di Tempo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Rispetto delle fasi	100%	100%	

COMMERCIO

INDICATORI DI RISULTATO			
Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. domande LICENZE COMMERCIALI ACCOLTE/ n. domande presentate	90/100	100	
N. Domande SUAP on-line	99%	100,00%	
Ore apertura settimanali ufficio commercio	24/h	12	12
Indici di Tempo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.



APPROVIGIONAMENTI

INDICATORI DI RISULTATO			
Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
N. ATTI PROTOCOLLATI DIRETTAMENTE DALLA FUNZIONE INSERIMENTO PROTOCOLLO / N. ATTI TOTALI PERVENUTI VIA PEC	100%	100%	
N. accessi agli atti evase/N. accessi agli atti ricevute	100%	100%	
N. concessioni cimiteriali rilasciate/ N. domande ricevute	90%	90%	
Indici di Tempo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Indici di Costo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Risparmio conseguito a seguito rinegoziazione contratti Energia elettrica	25%	25%	
Risparmio conseguito a seguito rinegoziazione contratti Telefonia	40%	0	
Risparmio conseguito a seguito rinegoziazione contratti Gas	22%	0	
Risparmio conseguito a seguito rinegoziazione contratti Internet	55%	55%	

SCUOLA

INDICATORI DI RISULTATO			
Indici di Quantità	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
(n. utenti trasporto scolastico/alunni materne, elementari e medie)	90/100	100	
(utenti refezione scolastica/alunni)	110/150	150,00	
Indici di Tempo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Indici di Costo	ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
% di copertura della refezione scolastica (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	50,00%	16%	
% di copertura del trasporto scolastico (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)	50,00%	22%	



CONCLUSIONI

L'anno 2014 ha rappresentato un punto di partenza per l'Ente che dovrà sempre più perseguire oltre alla riorganizzazione interna, la capacità di valutare l'effetto socio- politico delle sue azioni all'esterno, dotandosi di rilevatori della qualità del servizio e della misurazione della *customer satisfaction*.

In ogni caso, vista la situazione di partenza dell'Ente, si riscontra la positività della gestione 2014 e la capacità e sensibilità della struttura di operare per raggiungere gli obiettivi programmatici.

Il Segretario Comunale
Dott. *Ciriaco Di Tada*

