



**COMUNE DI ZANE'**  
PROVINCIA DI VICENZA

## Verbale Nucleo di Valutazione

### Valutazioni ed Analisi Gestione Anno 2014

Oggi 4 aprile 2015 si riunisce lo Scrivente Nucleo di Valutazione, così nominato con deliberazione della Giunta Comunale n. 106 del 16/06/2014, avente ad oggetto “ Nomina componenti Nucleo di Valutazione- mandato amministrativo 2014/2019 ”

nelle persone dei Sigg.:

Segretario Comunale Presidente  
Dionisio Sartori - Membro  
Maristella Savio. Membro

Tutti i membri sono presenti alla seduta.

A seguito verifiche effettuate ed analisi sui report dei vari settori e servizi, nonché viste le risultanze del Customer Satisfaction effettuato;

Analizzata l'attività di gestione del periodo preso in considerazione ed i controlli effettuati a cura del Servizio/Organo per i controlli interni e ciò attraverso il controllo amministrativo/contabile, controllo di gestione e controllo sugli equilibri finanziari ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento per i controlli interni;

Visti tutti gli strumenti dell'anticorruzione e così il piano di prevenzione della corruzione ed il piano per la trasparenza e l'integrità;

Verificato quanto in tema e materia;

Visti i reports della gestione per l'annualità di riferimento, quali allegati al presente atto, parte integrante;

Visti gli strumenti di bilancio come di seguito descritti ed in atti depositati:

- delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 27/08/2014 con cui è stato approvato il bilancio di previsione per l'esercizio 2014, il pluriennale per il 2014/2016 e il DUP 2014/2017, Documento Unico di Programmazione allegato al bilancio sperimentale di previsione 2014/2016;
- delibera della Giunta Comunale n. 22 del 05/02/2014 con cui è stato approvato il Peg ( Piano esecutivo di gestione ) provvisorio e delibera della Giunta Comunale n. 159 del 27/08/2014 con cui è stato approvato il Peg ( Piano esecutivo di gestione ) definitivo per il triennio 2014/2016;
- delibera della Giunta Comunale n. 144 del 23/07/2014 relativa all'adeguamento delle forme organizzative per garantire le tempestività dei pagamenti ai sensi della L. 102/2009.

Dato atto che in termine utile, entro fine aprile 2014, è stato approvato il rendiconto relativo all'attività dell'anno precedente 2013 giusta deliberazione C.C. n. 09 del 16/04/2014;

Preso atto che il Comune ha adeguato le sue forme e strutturazioni, già dalla base contrattuale, alla normativa in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari ex L. n. 136/2010 ed opera in consona organizzazione sia nelle forme che nei modi ai sensi di tutte le norme vigenti in tema di pagamento nella P.A.;

Preso atto dei vincoli derivanti dalla normativa sulla finanza pubblica dedicata agli EE.LL.;

Verificato il Sito Istituzionale, la sua costruzione, le pubblicazioni contenute, in particolare in “ Amministrazione Trasparente ”;

Dato atto della coerenza e congruità dei dati assunti quali vengono rendicontati dallo Scrivente Nucleo di Valutazione;

Operativamente, il Nucleo prende e dà atto di tutta l'attività posta in essere nell'anno 2014 e rivolta alla strutturazione e conseguente verifica del conseguimento dei migliori risultati attesi rispetto agli obiettivi posti a cura della struttura burocratica.

Le verifiche sono volte:

- all'analisi dei risultati raggiunti e conseguiti nell'anno rispetto alla programmazione posta;
- al monitoraggio e confronto rispetto a tutti i dati assunti nelle precedenti annualità al fine di verificare l'efficacia dell'azione rispetto alla programmazione strategica posta
- a valutare i report come elaborati dai Responsabili d'Area ed analizzati concretamente da questo Nucleo di Valutazione con coerenti controlli costanti e periodiche verifiche per efficacia, efficienza ed economicità d'azione.

Nella presente sede trova coerente analisi anche la conclusione del " **customer satisfaction** ", ovvero la **soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati**.

Anche quest'anno, da maggio a luglio 2014, si è operato con la rilevazione diretta alla verifica sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati.

L'analisi rientra nell'operatività dovuta anche ai sensi e per gli effetti della rilevazione sulla performance operativa e gestionale dei servizi erogati alla collettività nonché ai sensi del medesimo

piano della performance ex D. Leg. 150/2010.

L'elaborazione mantiene la connotazione del passato attraverso forme e modi concreti e reali.

I questionari sono elaborati avendo a mente un riscontro sui seguenti blocchi di valutazione per efficacia ed efficienza dell'azione:

- dimensione accessibilità agli uffici
- chiarezza e completezza delle informazioni
- dimensione ambiente
- dimensione personale

**I Cittadini, utilizzando appositi modelli, hanno valutato l'operato dei dipendenti e l'efficacia qualitativa dei servizi offerti dal Comune attraverso il riscontro ad apposite domande.**

**L'analisi si è diretta a :**

verificare la soddisfazione rispetto ai servizi;

analizzare l'efficacia qualitativa dei servizi;

valutare il conseguimento dei risultati attesi rispetto agli obiettivi strategici posti alla luce della soddisfazione dell'utenza;

Verificati i risultati conseguiti, reputa questo Nucleo di poterli definire consoni e soddisfacenti.

Conclusioni **Customer Satisfaction** verificate a cura del Segretario Comunale :

- Ufficio Segreteria 2 (Segreteria- Consiglio Comunale – Cultura – Contratti )

Questionari distribuiti 50

Questionari riconsegnati 26

Percentuale pari al 52%

Tutti i giudizi sui servizi dell'Area sono soddisfacenti.

Valutazione sicurezza nelle manifestazioni a cura della squadra operai:

- n. 16 schede “In via buona”
- n. 1 scheda “In via sufficiente”
- n. 9 schede non data risposta alla domanda.

- Messo-Pubblica Istruzione – Commercio - Sport

Questionari distribuiti 50

Questionari riconsegnati 5

Percentuale pari al 10%

Tutti i giudizi sui servizi dell'Area sono soddisfacenti.

- Ufficio Segreteria 1 (Segreteria-Assistenza)

Questionari distribuiti 50

Questionari riconsegnati 20

Percentuale pari al 40%

Tutti i giudizi sui servizi dell'Area sono soddisfacenti.

In particolare è precisato:

- Molta gentilezza allo sportello del Sociale, personale molto competente, cordiale e gentile.
- Ottime valutazioni

- Ufficio Ragioneria/Personale:

Questionari distribuiti	50
Questionari riconsegnati	6
Percentuale pari al	12%

Una scheda pone negativa sull'Ufficio Personale in via generale.

Tutte le altre schede esprimono giudizi soddisfacenti sui servizi gestiti evidenziando gentilezza, cortesia e disponibilità.

- Ufficio Anagrafe /Elettorale/Stato Civile

Questionari distribuiti	100
Questionari riconsegnati	88
Percentuale pari al	88%

Tutti i giudizi sui servizi dell'Area sono soddisfacenti.

Vari questionari riportano pareri:

- ottimo servizio anche fuori dall'orario normale di apertura, con enorme disponibilità.
- Grande professionalità e umanità,.
- Ottimo coordinamento del Responsabile, gentile e competente.

- Ufficio Biblioteca

Questionari distribuiti	100
Questionari riconsegnati	81
Percentuale pari al	81%

Tutti i giudizi sui servizi dell'Area sono soddisfacenti.

Vari giudizi e richieste introdotti:

- richieste di vari abbonamenti nuovi
- richiesta di wi fi
- ottima biblioteca, ideale, grande cortesia da quando è cambiata la strutturazione

- Ufficio Tecnico Edilizia Privata/Tributi

Questionari distribuiti	50
Questionari riconsegnati	11
Percentuale pari al	22%

Tutti i giudizi sui servizi dell'Area sono soddisfacenti.

Alcune schede riportano le seguenti valutazioni:

- il servizio offerto è ottimo
- molta soddisfazione sui servizi erogati

- Ufficio Tecnico/LL.PP./Ecologia/Ambiente

Questionari distribuiti	50
Questionari riconsegnati	14
Percentuale pari al	28%

Tutti i giudizi sui servizi dell'Area sono soddisfacenti.

E' stata introdotta anche una domanda relativa all'attività della squadra operai. Il riscontro su n. 12 schede è segnato "In via buona", su 2 schede non è segnato nulla.

Di tutto quanto sopra si dà coerentemente attto.

## **Analisi e verifiche attività di gestione**

L'analisi effettuata, avendo a mente quanto sopra, e sulla base dei report verificati denota:

- nel I semestre 2014 si sono tenute le consultazioni amministrative comunali, precisamente a maggio 2014, con il ricambio amministrativo a valere per il mandato 2014/2019. Tale attività ha portato all'insediamento della nuova Amministrazione Comunale dal 26/5/2014. Ne va dato atto. Tutti i procedimenti pertinenti e relativi sono avvenuti nei tempi normativi di riferimento;
- tutti i controlli amministrativi/ contabili preventivi e successivi, di gestione, di salvaguardia sono testati da appositi verbali del sistema per i controlli interni dell'Ente con analisi e verifiche;
- nello specifico non sono ravvisabili né si sono desunti debiti fuori bilancio come da apposite relazioni dei Responsabili di Servizio e ciò rispetto alle dotazioni, agli strumenti ed all'attività di gestione;
- le verifiche a mezzo report denotano il raggiungimento degli obiettivi programmatici posti dagli strumenti programmatici e strategici dedicati; l'attività è rendicontata secondo i risultati conseguiti indicando le azioni intraprese in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Il tutto ai fini dell'analisi della performance attesa rispetto a quella effettivamente realizzata.

### **Area Segreteria 1**

L'Area di cui trattasi denota e testa le azioni intraprese e i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi posti per i servizi di competenza che comprendono la Segreteria e l'attività pertinente a Sindaco e Giunta, i Servizi Sociali, lo Sport e l'Associazionismo, Messo e notificazioni.

Tutte le attività in gestione sono state monitorate e verificate.

Gli interventi sono rapportati, nella verifica, alla gestione delle precedenze e, in particolare del 2013.

L'Area, attraverso un dipendente in parte dedicato, supporta il Segretario Comunale sia nei Controlli Interni che negli adempimenti del Controllo di Gestione e opera secondo tutte le competenze derivanti dall'ANAC per l'Anticorruzione; non solo, anche nelle funzioni del Comitato per le Pari Opportunità, il tutto in aggiunta ai normali carichi di lavoro.

Nello specifico, a seguito del ricambio amministrativo, l'Area ha sostenuto gli adempimenti di competenza come certificati.

L'attività gestionale rendiconta tutti i servizi assistenziali in modo consono ed efficace: rilevanti e notevoli tutte le attività dedicate al Sociale con situazioni di supporto in aumento rispetto alle precedenze come da Report certificati.

I dati rendicontati e il monitoraggio relativo ne danno prova.

I servizi resi nei vari settori rispondono agli obiettivi posti dalla P.A., così in tutte le attività di competenza con sviluppo delle iniziative e sostegno per efficienza ed efficacia d'azione in via generale nel rispetto della programmazione strategica politica.

### **Area Segreteria 2**

I servizi gestiti attengono al Consiglio Comunale, alla Pubblica Istruzione, alla Cultura, al Commercio, all'Attività Contrattuale in ogni lata forma.

In tema di attività contrattuale dedicata al rogito posto in capo al Segretario Comunale, l'Area mantiene ogni intervento pertinente; in materia si richiamano nella presente sede le novità e modifiche normative intervenute. In particolare, l'attività contrattuale si sta svolgendo con le nuove modalità informatiche previste dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici n. 1/2013. Si richiama nella presente Sede come l'attività contrattuale si riferisca anche a tutto il sistema immobiliare se parte di competenza del Comune. Il rogito avviene con il Segretario Comunale e ciò consente, da sempre, alti risparmi di spesa a favore della P.A. La competenza, nello specifico

settore, nel tempo, è sempre più aumentata e di rilievo per specificità; ne va dato atto.

I rendiconti per tempistica dedicata ai servizi rispetto agli obiettivi posti sono consoni ed efficaci come espressamente verificato anche in sede di Controlli Interni.

Per quanto inerisce alla gestione della Pubblica Istruzione, sono testati i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi posti.

Grande attivismo nella Cultura sia per interventi propri che patrocinati dalla P.A. attraverso atti e/o autorizzazioni.

In tema di gestione dedicata al Commercio, i Report relativi in linea generale, denotano una contrazione nel sistema e nelle attività esterne mentre si incrementano le sanzioni amministrative comminate attraverso, soprattutto, il sistema di vigilanza urbana. Rispettate le scadenze attraverso gli espressi interventi, nei termini e nelle modalità previste dalla legge.

In connessione alla riduzione delle attività commerciali sul territorio, diminuiscono, ovviamente, anche gli introiti dei diritti di segreteria/istruttoria per le pratiche commerciali come derivanti dall'apposito tariffario approvato dalla P.A.

La suddivisione per i carichi di lavoro rendiconta la gestione dei dipendenti adibiti all'Area.

### **Area Ragioneria/ Personale**

Nel 2014 il Comune ha raggiunto l'importante obiettivo di operare con il Bilancio armonizzato sperimentale. Pur con grande difficoltà, si sono raggiunti, attraverso la sperimentazione dei nuovi sistemi contabili, nuove forme di contabilizzazione ed esposizione dei dati contabili.

Di rilievo, il servizio è di propulsione a tutta la gestione sia nel momento di supporto alla programmazione economico/finanziaria sia nei processi di formazione e gestione fino ai controlli Interni e a tutte le attività dedicate e di pertinenza: approvvigionamento e controllo delle risorse, digitalizzazione dei documenti contabili, rapporti con i soggetti dedicati (Revisore-Tesoreria-Ministeri-Corte dei Conti) nei tempi e nei termini normativi coerenti con le finalità di conseguire gli obiettivi tutti posti.

L'azione e i processi posti in essere hanno attuato la sperimentazione garantendo coerente attività Amministrativa e contabile nonché tempestività nelle procedure con regolarità contabile dell'azione amministrativa.

La gestione della pianificazione e la rendicontazione economico/finanziaria sono state conseguite come da verifiche in materia.

Il Patto di Stabilità è stato costantemente monitorato e conseguito per obiettivi dedicati costanti.

Gli adempimenti sono tutti effettuati per termini e modalità, pur nelle grandi difficoltà legate alle costanti scadenze che non consentono, molto spesso, come negli ultimi tempi, di procedere in programmazione: scadenze immediate da rispettare e da inoltrare nei vari campi, come previsto da norme espresse.

In materia va citato un generale coinvolgimento di tutti i ragionieri comunali d'Italia per una azione volta agli Organi Ministeriali al fine di ottenere una programmazione delle scadenze operative più consona all'attività gestionale.

Ogni controllo/monitoraggio in Area ha dato risultati coerenti e rispettosi.

La gestione dell'attività del personale, per indicatori e interventi di monitoraggio, è regolare.

La realtà conta 28 dipendenti di cui 5 part time e 23 a tempo pieno; vari supporti attraverso LSU.

Tutte le notevoli attività dedicate al personale e gli adempimenti relativi sono rispettati senza rilievi.

### **Area Servizi Generali al Cittadino**

Sono gestiti in Area tutti i Servizi Anagrafici, il Protocollo, la Statistica, la Biblioteca.

I Cittadini residenti al 31/12/2014 sono n. 6682, in leggero aumento rispetto alle ultime annualità

leggermente più basse; apposite verifiche, come da report dedicati, danno luogo alla presenza sul territorio di n. 337 stranieri residenti.

In tema di popolazione straniera, si nota una leggera diminuzione di stranieri nell'ultimo semestre rispetto al primo e ciò determinato solo dall'acquisto della cittadinanza italiana di vari stranieri residenti.

Le nazionalità straniere presenti sul territorio e più rappresentate sono:

- Romania n. 62
- Repubblica Moldova n. 43
- Repubblica Serba n. 49
- Bosnia Erzegovina n. 24
- Ghana n. 29
- Marocco n. 23
- Ucraina n. 20
- Bangladesh n. 11

Nella primavera 2014, si sono tenute due consultazioni elettorali e precisamente le Europee e le Amministrative Comunali. Conclusioni regolari dell'attività come monitorate e verificate.

In tal senso l'azione dedicata è intervenuta in via regolare.

Continuano le azioni pertinenti alla toponomastica e ai numeri civici pertinenti.

I dati relativi al protocollo sono in considerevole incremento come molte attività gestite direttamente a favore del Cittadino, a norma di legge, come ad esempio, il passaggio di proprietà di veicoli in crescita costante.

Circa il Servizio Biblioteca, si denota un incremento notevole sia dell'attività di prestito che di presenza con rilevanti valutazioni sui servizi resi da parte dell'utenza attraverso il customer satisfaction come nelle precedenti annualità. La gestione della Biblioteca, in effetti, continua con rilevanti interventi ed iniziative tutte rendicontate in via consona ed efficace. Il budget di spesa è rispettato e l'azione verifica i risultati conseguiti con coerente cognizione.

## **Area Tecnica/ Tributaria**

L'Area comprende tutti i servizi tecnici e il settore tributi.

Ai fini dell'attività rendicontativa e di verifica, l'intervento va riferito alle Opere Pubbliche, all'attività di manutenzione, all'attività edilizia ed urbanistica, alla Polizia Municipale, all'ecologia e all'ambiente, ai tributi e al sistema informatico dell'intera Struttura.

Rispettato il PEG come da verifiche in atti.

In tema di Lavori Pubblici, risulta coerente l'attività di rendicontazione nel rispetto di tempistica per singolo intervento in corso e in itinere; i risultati dell'azione per tutte le Opere Pubbliche sono verificati nel rispetto del Patto di Stabilità e nel loro costante svolgimento.

Buoni gli interventi per attività manutentiva pur nella limitazione delle risorse umane disponibili e destinate: vari interventi straordinari sono stati dedicati a lavori straordinari di esumazioni su programmazione annuale pertinente.

Come da tempo verificato, persiste la riduzione dell'attività edilizia in senso stretto con costante e contestuale riduzione delle entrate derivanti dagli oneri di urbanizzazione che decrescono negli importi a decorrere dal 2008 e, ciò, costantemente, sia per la situazione di crisi generalizzata sia per l'introduzione del Piano Casa Regionale.

In materia urbanistica, continua l'attività volta al piano degli interventi per il quale si è giunti, ora, al documento programmatico del Sindaco.

Rendicontata l'attività di vigilanza sul territorio a cura ed opera del Consorzio di Polizia Locale Nord- Est Vicentino che continua in via generale il servizio volto alla tutela del territorio per sicurezza e legalità.

Rendicontata a norma l'attività pertinente al servizio rifiuti ed interconnessa al sistema tributario alla luce della Tari e delle tariffe relative. In materia legata al campo ambientale, varie le iniziative

di tutela ottenute, per esempio, a mezzo dei certificati bianchi relativi agli interventi di efficientamento delle reti di pubblica illuminazione. Continua anche il controllo sull'abbandono rifiuti a mezzo videocamera e verbali di contestazione a cura del Consorzio di Vigilanza con sanzioni comminate.

Circa il servizio tributi, l'operatività segue gli indirizzi della P.A. attraverso un settore coerentemente impostato e volto non solo all'ordinario ma anche all'attività accertativa con personale espressamente formato. Consona l'attività di sportello a supporto dell'utenza e dei contribuenti in ogni lata forma.

Le entrate tributarie rispettano le previsioni e la programmazione di bilancio.

Da ultimo, rilevante l'attività, come verificata, pertinente alla gestione informatica di tutta la realtà comunale attraverso sistemi, interventi programmatici di rilievo e coerenti rilevazioni dedicate. I sistemi sono in linea con le migliori tipologie di servizio informatico necessario.

**Tutto quanto sopra rilevato ed espresso, questo Nucleo conclude la propria attività per l'anno 2014 rilevando:**

- **l'attuazione della gestione si è sviluppata in linea con le previsioni programmatiche di bilancio e non si sono verificati squilibri nelle dotazioni assegnate sia d'entrata che d'uscita;**
- **l'azione di verifica e controllo, operata anche a mezzo dell'apposito Nucleo dedicato, ha certificato coerenza d'azione, competenza gestionale nell'attività durante tutto l'anno;**
- **i risultati dell'azione sono consoni, efficaci, coerenti e rispettano gli indirizzi politici ottenuti anche sotto il profilo dell'azione strategica;**
- **il Controllo di Gestione richiama quanto sopra in tutte le verifiche come da verbali in atti.**

**Dà atto che, dalle verifiche effettuate e come da report certificati dai Responsabili di Servizio, è dichiarata l'inesistenza di debiti fuori bilancio per tutta l'annualità.**

**Si denota la coerenza della previsione di bilancio rispetto agli obiettivi programmati e conseguiti, nonché l'efficacia d'azione in via finale con verifica per singoli procedimenti effettuati.**

**Rimette per competenza all'Amministrazione Comunale negli Organi deputati.**

F.to Cecchetto dott. Maria Teresa

F.to Savio Maristella

F.to Sartori Dionisio