

COMUNE DI VENEZIA

SCHEMA DI RELAZIONE PER IL REFERTO ANNUALE DEL
SINDACO PER I COMUNI CON POPOLAZIONE SUPERIORE AI
15.000 ABITANTI E DEL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA SUL
FUNZIONAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI (ART. 148 TUEL)

ESERCIZIO 2014

1. CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1.1. L'Ente, con riferimento specifico al controllo di regolarità amministrativa e contabile (art. 147-bis del TUEL), ha ritenuto di dover apportare modifiche e/o integrazioni alla regolamentazione in materia di ordinamento degli uffici e dei servizi nonché in materia contabile?

SI ☐

NO ☒

1.2. Indicare se nella resa dei pareri di *regolarità contabile* da parte del responsabile del servizio finanziario, sono stati verificati l'andamento delle entrate in relazione agli equilibri complessivi di bilancio, gli andamenti di cassa - sia di entrata che di spesa - e la conseguente effettiva copertura finanziaria delle spese:

SI ☒

NO ☐

1.3. Nel corso dell'esercizio sono state adottate deliberazioni (diverse da meri atti di indirizzo) sprovviste del parere di regolarità tecnica, richiesto dalla legge, ovvero, deliberazioni comportanti riflessi finanziari, sprovviste del necessario parere di regolarità contabile (ovvero con parere negativo)?

SI ☐

NO ☒

1.3.1. In caso di risposta affermativa:

1.3.1.a. indicare in quali casi ciò si è verificato e se è stata data corretta applicazione alle disposizioni recate dall'art. 31 del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, in materia di pubblicità:

--

1.3.1.b. indicare quali ragioni risultino più frequentemente addotte a sostegno della mancata osservanza dei prescritti pareri:

--

1.3.2. Nel corso dell'esercizio sono state adottate determinazioni di spesa sprovviste del visto attestante la copertura finanziaria?

SI ☐

NO ☒

1.4. Nel corso dell'esercizio considerato, sono state effettuate segnalazioni ai sensi dell'art. 153 co. 6 del TUEL?

SI ☐

NO ☒

1.4.1. In caso di risposta affermativa tali segnalazioni hanno comportato l'intervento del Consiglio ai sensi dell'art. 193 del TUEL?

SI ☐

NO ☐

1.5. La selezione degli atti da assoggettare al controllo di regolarità amministrativa nella fase successiva è stata effettuata, nel corso dell'esercizio di riferimento, con tecniche di campionamento diverse rispetto a quelle applicate nell'esercizio precedente?

SI ☐

NO ☒

1.5.1. In caso di risposta affermativa, indicare le nuove tecniche adottate, i criteri in base ai quali sono stati determinati la dimensione del campione e la tipologia degli atti oggetto di osservazione, nonché gli esiti della revisione:

1.5.2. In caso di risposta negativa indicare (sinteticamente) le tecniche di campionamento utilizzate e gli esiti della revisione:

Gli atti oggetto di osservazione sono quelli previsti dall'art. 4 comma 3 del Regolamento sui controlli interni di cui alla citata delibera di C.C., ovvero:

- a) determinazioni dirigenziali;
- b) contratti stipulati dall'ente nelle forme indicate dalla legge e gli atti posti in essere per la loro esecuzione;
- c) provvedimenti, gli accordi e i relativi atti di esecuzione;
- d) tutti gli altri atti amministrativi e/o procedimenti per i quali il direttore generale richieda l'avvio dell'attività di controllo.

La metodologia per la definizione di un campione significativo degli atti è stata estrapolata da quella già utilizzata per le indagini campionarie, che in rapporto ad un dato "universo" consente di calcolare il valore di attendibilità di un campione rappresentativo dello stesso con un margine di errore attorno al 5%.

Con l'utilizzo della citata metodologia di calcolo, applicata al numero di determinazioni repertorate nell'anno 2013, si è potuto stimare per l'anno 2014 un campione definitivo di 253 determinazioni, che se rapportato al numero di settimane di attività durante le quali l'organismo opera nel corso dell'anno consente di ritenere attendibile la scelta di circa 5 determinazioni la settimana, oltre alla selezione di un atto/mese tra quelli indicati alle lettere b, c e d dell'art. 4, comma 3, del citato Regolamento approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 16 del 28 febbraio 2013.

1.5.3. Indicare come i criteri di campionamento applicati per la selezione casuale degli atti tengano conto della disciplina in materia di prevenzione della corruzione di cui alla legge n. 190/2012 (art. 1 commi 6-9):

Nel PTPC 2014 le aree a rischio corruzione erano così raggruppate: attività in materia di contratti(n.1); attività in materia di rilascio titoli autorizzativi e concessori(n.2); attività in materia di erogazione di benefici economici diretti e indiretti a persone e associazioni e ausili finanziari a imprese(n.3); attività in materia di rilascio pareri e certificazioni (anche endoprocedimentali) (n.4); attività in materia di selezione, acquisizione e progressione del personale, concorsi, prove selettive, formazione di graduatorie in tutti i settori(n.5); attività in materia di controlli, verifiche successive, ispezioni(n.6); attività repressive(n.7).

Tanto premesso, per gli atti indicati alle lettere b e c dell'art.4, comma 3, del Regolamento sui controlli interni, si è ritenuto di procedere all'estrazione casuale di: 2 atti dell'area a rischio 1; 4 atti dell'area 2; 1 atto dell'area 7.

Per gli atti indicati alla lettera d dell'art.4, comma 3, del Regolamento, il Direttore Generale ha sottoposto all'attenzione dell'Organismo di controllo 4 atti di cui 1 riferibile all'area a rischio 1.

Quanto infine alle determinazioni dirigenziali non si è ritenuto di selezionare un campione per aree a rischio corruzione considerando suscettibile di verifica la totalità degli atti repertoriati.

1.6. Indicare di seguito gli esiti del controllo di regolarità amministrativa effettuato nel corso dell'esercizio considerato:

1.6.a. n° di atti esaminati: Numero 264

1.6.b. n° di irregolarità rilevate: Numero 793

1.6.c. n° di irregolarità sanate: Numero

1.7. Con quale periodicità le risultanze dei controlli effettuati sia nella fase preventiva che in quella successiva sono state portate, nel corso della gestione considerata, a conoscenza dei soggetti interessati?

☐ mensilmente ☐ trimestralmente ☐ semestralmente ☐ annualmente ☒ altro

1.7.1. Nel caso in cui alla domanda 1.7. sia stata data la risposta "altro" specificare la periodicità

1) tempestivamente ad esito del controllo, ai dirigenti che hanno emanato l'atto;
2) trimestralmente, mediante report, al Sindaco, al Direttore Generale, al Nucleo di Valutazione, ai Revisori dei Conti, al Consiglio Comunale;
3) semestralmente, mediante relazione, alla dirigenza, al Sindaco, al Direttore generale, al Consiglio Comunale.
Per quanto riguarda il controllo preventivo (pareri di regolarità tecnica e contabile e visto di regolarità contabile), questo è reso su ogni proposta di deliberazione e su ogni determinazione, quindi "tempestivamente".

1.7.2. A chi sono state trasmesse le suddette risultanze?

a. Responsabili dei servizi SI ☒ NO ☐

b. Revisori dei conti SI ☒ NO ☐

c. Organi di valutazione dei risultati dei dipendenti SI ☒ NO ☐

d. Consiglio comunale SI ☒ NO ☐

e. Altro vedere risposta 1.7.1

1.8. In caso di riscontrate irregolarità sono state trasmesse ai responsabili dei servizi competenti le direttive alle quali conformarsi?

SI ☒ NO ☐

1.8.1. In caso di risposta positiva, indicare, brevemente, che tipo di direttive sono state impartite per scongiurare il ripetersi delle irregolarità riscontrate:

Per ogni atto esaminato viene compilata una scheda nella quale analiticamente vengono rilevate carenze nella redazione degli atti e sull'andamento del procedimento, oltre alle

irregolarità. Nei casi di rilevate irregolarità, nel corso del 2014, si elencano i principali rilievi sollevati sugli atti esaminati:

- più approfondite valutazioni della legittimità di atti presupposti alla determinazione oggetto di verifica;
- adozione di un successivo atto di convalida della determinazione verificata stante un presunto vizio di illegittimità per incompetenza;
- dettagliata relazione illustrativa dei motivi del mancato recepimento dei rilievi già in precedenza mossi dall'Organismo per fattispecie analoghe;
- delucidazione su punti specifici non argomentati a sufficienza nella parte motiva dell'atto.

Non si è provveduto nel 2014 ad impartire delle "direttive" generali valide per l'intera dirigenza, bensì è stato fatto ricorso, nelle ipotesi di rilevate irregolarità, alla trasmissione delle citate indicazioni specifiche rivolte di volta in volta al dirigente firmatario dell'atto verificato.

Come già sostenuto nei precedenti referti, i dati richiesti non sono coerenti con il nostro sistema di controllo, finalizzato ad un processo di miglioramento secondo i principi generali di revisione aziendale come previsto dall'art. 147bis, comma 2, del TUEL e delle modalità definite nel regolamento comunale.

Quindi con riferimento al precedente punto 1.6.c si fa presente che ogni dirigente è tenuto ad inviare con nota scritta un riscontro ai rilievi sollevati dall'Organismo indicando le azioni intraprese. Nel corso del 2014 solo in 2 casi sono stati assunti provvedimenti in autotutela per rilevati vizi di legittimità da parte dell'Organismo di regolarità amministrativa.

1.9. Nel corso dell'esercizio di riferimento sono state effettuate ispezioni o indagini volte ad accertare la regolarità amministrativa e contabile dell'attività posta in essere da specifici uffici o servizi?

SI ☒

NO ☐

1.9.1. In caso di risposta affermativa indicare se l'esame ha riguardato, in particolare, l'osservanza delle norme sugli appalti e sulla gestione del patrimonio:

Sono state svolte indagini volte ad accertare la regolarità amministrativa in particolare in tema di: procedure di affidamento di lavori, con o senza gara, avviate in una specifica circoscrizione territoriale comunale; concessione amministrativa di suolo pubblico; concessione d'uso di impianto sportivo.

1.10. Nel corso dell'esercizio di riferimento l'organo di controllo ha verificato le attestazioni concernenti i pagamenti tardivi secondo le modalità di cui all'art. 41 del d.l. n. 66/2014 - l. n. 89/2014?

SI ☐

NO ☒

1.11. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

SI ☐

NO ☐

1.11.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

2. CONTROLLO DI GESTIONE

2.1. Nell'esercizio di rilevazione è stato svolto il controllo di gestione?

SI ☒

NO ☐

2.2. Quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

Il controllo di gestione è svolto dal Servizio Programmazione e Controllo di Gestione all'interno del Settore Controllo interno e Statistica.

2.2.1. Qualora prevista dall'organigramma dove risulta allocata?

La struttura risulta allocata all'interno della Direzione Programmazione e Controllo.

2.3. Personale operante nella struttura di controllo di gestione:

a tempo pieno: n. 7

a tempo parziale: n. 0

2.4. Nei regolamenti che l'Ente ha adottato per disciplinare tutto il processo relativo al sistema del controllo di gestione:

2.4.a. sono definiti la "struttura" e i "contenuti" che il referto deve presentare?

SI ☒

NO ☐

2.4.b. quali sono i destinatari di tale referto?

Il referto annuale del controllo di gestione viene trasmesso alla Corte dei Conti e al Presidente del Consiglio comunale oltre che pubblicato sul sito istituzionale, anche nella sezione "Amministrazione Trasparente".

2.4.c. viene previsto l'obbligo delle azioni correttive per il raggiungimento degli obiettivi programmati?

SI ☐

NO ☒

2.4.d. sono stabiliti i flussi informativi tra i diversi uffici e sistemi informativi per l'alimentazione del sistema del controllo di gestione?

SI ☒

NO ☐

2.4.d.1. In caso di risposta positiva specificare sinteticamente le modalità procedurali a tal fine osservate:

Gli obiettivi e i progetti strategici approvati a inizio anno con il Piano della Performance (che confluiscono successivamente nel Piano Esecutivo di Gestione) ed assegnati ai relativi responsabili vengono rendicontati dagli stessi mediante rilevazione dello stato di avanzamento trimestrale, così come dal "Regolamento sul sistema di misurazione, valutazione e trasparenza della performance" approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 69 del 28.02.2013. Le operazioni di rendicontazione vengono effettuate dai responsabili tramite apposito applicativo informatico "Sistema Gestione Obiettivi" realizzato dalla società strumentale Venis SpA. Il

Controllo di Gestione attesta in modo oggettivo lo stato di avanzamento degli obiettivi e dei progetti strategici attraverso appositi *report* periodici coincidenti con le scadenze previste dal Regolamento sopra citato.

2.4.e. è prevista l'adozione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale?

SI ☒ NO ☐

2.4.f. è prevista l'adozione di un sistema di contabilità analitica?

SI ☒ NO ☐

2.5. Il PEG adottato traduce le "*strategie*" in "*obiettivi*", con indicatori di risultato idonei a verificarne lo stato di attuazione?

SI ☒ NO ☐

2.5.1. In caso di risposta negativa, indicare le problematiche incontrate:

2.6. Quali indicatori di risultato sono stati prescelti per misurare il grado di realizzazione degli obiettivi? Riportare quelli più significativi elaborati nel *report* periodico, per l'anno di riferimento:

Gli obiettivi gestionali e i progetti strategici sono dettagliati rispettivamente in attività e in fasi, il cui grado di realizzazione è misurato attraverso indicatori, quantitativi e qualitativi, specificamente individuati per la corretta rilevazione dei risultati intermedi. Ad ogni obiettivo gestionale e progetto strategico è inoltre associato un indicatore finale per la verifica a consuntivo del grado di realizzazione.

La declinazione dei 248 obiettivi gestionali e dei 20 progetti strategici è stata condotta seguendo criteri tecnici uniformi per tutte le Direzioni con l'intento di dare maggiore omogeneità e coerenza interna alla programmazione gestionale. Dati i profili di complessità che caratterizzano gli obiettivi di miglioramento e sviluppo, la loro formulazione e gli indicatori correlati sono stati formulati con logica modulare. Conseguentemente si è valutato che un singolo indicatore, sia esso di risultato o di processo, non consente di dare compiuta rappresentazione del conseguimento delle finalità dell'obiettivo. Per tale motivo gli indicatori scelti sono costituiti in prevalenza da "Relazioni descrittive", strumenti operativi con tipiche funzioni ricognitive che hanno costituito il supporto documentale alle rendicontazioni. I contenuti di dette Relazioni sono stati utilmente completati sia con indicatori di risultato (output) che di processo.

2.7. Con quale periodicità viene elaborato il referto del controllo di gestione?

☐ nessuna ☐ trimestrale ☐ quadrimestrale ☒ semestrale ☐ annualmente ☐ altro

2.7.1. Nel caso in cui alla domanda 2.7. sia stata data la risposta: "*altro*" specificare la periodicità:

2.8. Sono stati utilizzati i rapporti del controllo di gestione al fine della valutazione della *performance* del personale?

SI ☒ NO ☐

2.8.1. Nel caso di risposta positiva, indicare in che modo il sistema del controllo di gestione ha contribuito al processo di valutazione della *performance* del personale:

Gli obiettivi gestionali e i progetti strategici che sono definiti nel Piano della Performance che confluisce successivamente nel Piano Esecutivo di Gestione sono inseriti nelle schede di valutazione della performance dei dirigenti. Gli obiettivi gestionali e i progetti strategici sono dettagliati rispettivamente in attività e in fasi che sono inserite nelle schede di valutazione del personale del Comparto titolare di Posizione Organizzativa. Il Controllo di Gestione monitora il grado di avanzamento degli obiettivi gestionali e dei progetti strategici producendo a fine periodo il relativo rapporto. Sulla base del rapporto il Nucleo di Valutazione determina il grado di raggiungimento degli obiettivi gestionali e dei progetti strategici i cui valori sono utilizzati per il calcolo della performance dei dirigenti e del personale del Comparto titolare di Posizione Organizzativa. I medesimi rapporti servono per calcolare la performance organizzativa che concerne la valutazione del personale del Comparto non titolare di Posizione Organizzativa.

2.9. Nell'esercizio del controllo di gestione si è fatto riferimento all'attività di *benchmarking*, anche ai fini di risparmi di spesa eventualmente praticabili?

SI ☐

NO ☒

2.9.1. Nel caso di risposta positiva, riportare una breve descrizione delle principali attività svolte e per quali attività/servizi:

2.10. Indicare con quali metodologie, nel corso dell'anno, è stato misurato il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati dall'Ente e quali le azioni correttive adottate nel caso di scostamenti tra obiettivi programmati e risultati conseguiti:

(es.: integrazione/modifica regolamenti, riprogrammazione, variazioni ai contenuti del PEG)

La misurazione dello Stato di avanzamento degli obiettivi e degli indicatori, opportunamente individuati in fase di programmazione ed inseriti nel Piano della Performance e nel PEG, viene effettuata dalla struttura preposta al Controllo di Gestione (così come descritto *supra* ai punti 2.4.d.1. e 2.6.) che ne attesta in modo oggettivo lo stato di avanzamento attraverso referti elaborati trimestralmente, sottoscritti dal Direttore della Direzione Programmazione e Controllo, visti dal Direttore Generale e validati dal Nucleo di Valutazione.

In corso d'anno viene attivato, su impulso del Direttore Generale, un colloquio intermedio tra singoli Dirigenti da un lato e il Direttore di riferimento dall'altro, supportato dalla struttura tecnica di supporto al Nucleo di Valutazione e dalla struttura preposta al Controllo di Gestione, con il fine di valutare:

- a) le "correzioni di rotta" possibili;
- b) gli interventi necessari;
- c) l'eliminazione di obiettivi che, per circostanze oggettive, non sono più perseguibili;
- d) la specificazione di obiettivi inizialmente definiti in modo non del tutto preciso;
- e) la parziale ridefinizione di obiettivi che, per circostanze oggettive, necessitano di essere rivisti e reconsiderati.

2.11. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

SI ☐

NO ☒

2.11.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

3. CONTROLLO STRATEGICO*

(da compilare solo da parte degli enti con popolazione superiore a 50 mila abitanti)

3.1. Nell'esercizio di riferimento è stato svolto il controllo strategico?

SI ☒

NO ☐

3.2. L'Ente ha una strategia definita ed idonea ad essere monitorata attraverso il controllo strategico?

SI ☒

NO ☐

3.2.1. Nel caso di risposta positiva, specificare quali dei documenti di seguito elencati sono assunti a riferimento per detto controllo:

3.2.1.a. Relazione di inizio mandato

SI ☐

NO ☒

3.2.1.b. Linee programmatiche di mandato

SI ☒

NO ☐

3.2.1.c. Piano generale di sviluppo

SI ☐

NO ☒

3.2.1.d. R.P.P. (D.U.P. per gli enti in sperimentazione ex d.lgs. n. 118/2011)

SI ☒

NO ☐

3.2.1.e. Altro

SI ☒

NO ☐

3.2.2. Nel caso in cui alla domanda 3.2.1. sia stata data la risposta: "altro" specificare:

Piano della Performance triennale

3.3. Quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

L'ufficio Controllo Strategico anche avvalendosi dei documenti elaborati dal Controllo di Gestione.

3.3.1. Qualora prevista dall'organigramma dove risulta allocata?

All'interno della Direzione Generale

3.4. Personale operante nella struttura di controllo strategico:

a tempo pieno: n. 1

a tempo parziale: n. 0

3.5. Rispetto a quali dei seguenti parametri l'organo d'indirizzo politico ha verificato lo stato di attuazione dei programmi?

3.5.a. tempo di realizzazione rispetto alle previsioni

SI ☐ NO ☒

3.5.b. grado di assorbimento delle risorse

SI ☐ NO ☒

3.5.c. livello di realizzazione degli obiettivi indicati nel programma di mandato

SI ☒ NO ☐

3.5.d. rispetto degli standard di qualità prefissati

SI ☐ NO ☒

3.5.e. impatto socio-economico dei programmi

SI ☐ NO ☒

3.6. Con quale periodicità viene elaborato il referto del controllo strategico?

☐ trimestrale ☒ semestrale ☐ annuale ☐ altro

3.6.1. Nel caso in cui alla domanda 3.6 sia stata data la risposta: "*altro*" specificare la periodicità:

3.7. Fare una breve descrizione della struttura del *report* periodico e degli elementi che lo compongono, precisando quali indicatori più "significativi" vengono elaborati nel *report*:

I *report* periodici sono finalizzati alla verifica dello stato di attuazione dei programmi e delle strategie indicati nel programma di mandato e nella Relazione Previsionale Programmatica di riferimento (2013-2015), e si strutturano nelle seguenti sezioni:

- sintesi dell'andamento complessivo di entrate e spese a livello di Ente;
- analisi suddivisa per programmi di mandato in cui vengono esposti: analisi di entrate e spese, dati ed indicatori di sintesi, rendicontazione delle finalità contenute nella Relazione Previsionale Programmatica, stato di avanzamento di opere ed altri investimenti rilevanti indicati nel Piano degli Investimenti.

3.8. In esito ai risultati del controllo strategico:

3.8.1. Il Consiglio ha proceduto ad approvare deliberazioni di ricognizione dei programmi?

SI ☐ NO ☒

3.8.2. È stato necessario orientare nuovamente la strategia dell'Ente?

SI ☐

NO ☒

3.9. Indicare se sono state rilevate criticità nell'attuazione di tale forma di controllo:

SI ☐

NO ☒

3.9.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

--

4. CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

4.1. Il responsabile del servizio finanziario ha adottato atti di indirizzo e/o di coordinamento per lo svolgimento dei controlli sugli equilibri finanziari?

SI ☒

NO ☐

4.2. Con quali modalità sono coinvolti attivamente - nel controllo degli equilibri finanziari - gli organi di governo, il direttore generale (ove previsto), il segretario ed i responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità?

Attraverso adozione di atti deliberativi che stabiliscono regole di comportamento da tenere da parte delle Direzioni comunali.
--

1.3. Nell'esercizio finanziario di riferimento:

4.3.1. quante volte il Consiglio comunale ha verificato il permanere degli equilibri generali di bilancio?

Indicare numero 0

4.3.2. si sono rese necessarie misure per ripristinare il pareggio di bilancio a causa di squilibri:

4.3.2.a. della gestione di competenza

SI ☒

NO ☐

4.3.2.b. della gestione dei residui

SI ☐

NO ☒

4.3.2.c. della gestione di cassa

SI ☒

NO ☐

4.3.3. è stata effettuata una valutazione degli effetti prodotti dai risultati di gestione degli organismi esterni, sul bilancio finanziario dell'Ente?

SI ☒

NO ☐

4.3.3.1. Riferire sugli esiti del monitoraggio:

Il monitoraggio degli andamenti degli organismi esterni ha portato, in sede di approvazione di bilancio e di assestamento, a iscrivere stanziamenti di spesa per riportare in equilibrio la situazione patrimoniale degli stessi.

4.4. E' stato verificato, in corso di esercizio, se il programma dei pagamenti sia compatibile con le disponibilità di cassa?

SI ☒

NO ☐

4.4.1. Indicare con quali modalità è stato verificato e contabilizzato il fondo di cassa, distinguendo i fondi liberi confluiti nella cassa, dai fondi vincolati confluiti nel medesimo fondo di cassa:

Il sistema informatico in uso ha consentito la contabilizzazione delle giacenze libere e di quelle vincolate.

4.4.2. Indicare con quali modalità è stato controllato l'eventuale utilizzo dei fondi vincolati confluiti nella cassa per esigenze correnti ai sensi dell'art. 195 del TUEL:

Il sistema informatico in uso consente il costante raccordo tra le scritture del Tesoriere e quelle di contabilità interna ogniqualvolta ci sia il ricorso all'utilizzo di somme vincolate per spesa corrente.

4.4.3. Evidenziare eventuali criticità emerse:

4.5. Con quali modalità viene periodicamente monitorato l'andamento delle riscossioni, in particolar modo di quelle relative alle entrate proprie?

Periodicamente vengono effettuate analisi delle registrazioni delle entrate finalizzate alla verifica dell'andamento delle riscossioni e in particolare quelle a residuo. In caso di riscontro di situazioni anomale vengono inviate puntuali segnalazioni agli uffici interessati.

4.5.1. Dell'esito del monitoraggio delle riscossioni vengono tempestivamente informati gli organi di governo?

SI ☒

NO ☐

4.5.2. In caso di riscontrata incoerenza tra entrate previste ed entrate riscosse, in che modo sono state analizzate le cause dello scostamento?

Attraverso la segnalazione formale e il confronto con gli uffici interessati.

4.6. Illustrare sinteticamente come si è proceduto alla elaborazione delle linee di programmazione e al loro sviluppo in modo da evitare la formazione di posizioni debitorie fuori bilancio:

Il processo di formazione del bilancio di previsione 2014 è stato attuato coinvolgendo le diverse direzioni comunali nella elaborazione delle linee programmatiche e dei relativi stanziamenti di bilancio.

4.7. Descrivere come si è monitorato l'andamento della gestione in riferimento al rispetto del Patto di stabilità interno in relazione ai seguenti principali elementi:

4.7.a. equilibrio della situazione corrente di bilancio in termini di competenza:

Il monitoraggio è stato effettuato ponendosi come finalità la verifica del mantenimento degli equilibri di parte corrente.

4.7.b. equilibrio di cassa relativo ai titoli IV delle entrate e II della spesa:

Il monitoraggio è stato effettuato ponendosi come finalità il raggiungimento degli obiettivi in entrata in termini di riscossione di crediti di annualità pregresse e di realizzazione del piano di alienazioni previsto; in spesa un andamento dei pagamenti coerenti con le previsioni di entrata.

4.7.c. equilibrio complessivo:

Il monitoraggio complessivo è stato effettuato attraverso verifiche periodiche del grado di realizzazione e dei relativi scostamenti.

4.8. L'Ente ha attivato processi per l'analisi, la valutazione e la revisione della spesa?

SI ☐

NO ☒

4.8.1. In caso di risposta positiva, si illustrino sinteticamente le metodologie utilizzate e i soggetti coinvolti nella gestione dei processi:

4.9. Anche a prescindere dall'esclusione dall'obbligo di ricorrere ai soggetti aggregatori ai sensi dell'art. 9 del d.l. n. 66/2014, (province e comuni capoluogo di provincia) indicare la percentuale di acquisti, operata nell'esercizio considerato, facendo ricorso agli strumenti messi a disposizione da Consip Spa o da altri soggetti aggregatori, rispetto al totale della spesa per acquisto di beni e servizi:

10,66 %

4.9.1. Eventuali osservazioni:

Dalla rilevazione effettuata in fase di pre-consuntivo, basata sui dati dichiarati dalle singole Direzioni e sui conteggi provvisori elaborati dal Controllo di Gestione per la determinazione del volume di spesa complessiva rilevante ai fini della determinazione della percentuale di acquisti

mediante Consip/mercato elettronico, tale percentuale risulta del **10,66 %**. Il dato definitivo è subordinato, infatti, all'approvazione del rendiconto della gestione 2014 e sarà conseguentemente elaborato nell'apposita Relazione prescritta dall'art. 26, co. 4 della L. 488/1999.

Si segnala, inoltre, che l'Ente non è dotato di un sistema di rilevazione informatizzata degli acquisti presso il mercato elettronico della PA e pertanto, data anche la complessità del processo di calcolo, la percentuale riferita all'esercizio 2014 non è direttamente confrontabile con quella rilevata nel 2013. Definito, infatti, il *procedimento di rilevazione* così come descritto nella *Relazione Consip*, i criteri di computo sono in corso di affinamento e sono stati quindi modificati rispetto a quelli del 2013.

4.10. La formazione e l'estinzione dei debiti è stata monitorata provvedendo regolarmente alle comunicazioni previste dall'art. 27, commi 2, 4 e 5 del d.l. n. 66/2014, convertito dalla legge n. 89/2014?

SI ☒

NO ☐

4.11. Con quali modalità l'ente ha monitorato i tempi medi di pagamento nei confronti dei propri creditori?

Attraverso periodiche verifiche di tutti i pagamenti effettuati utilizzando il sistema informatico.

4.11.1. Indicare il tempo medio registrato nell'esercizio di riferimento:

☐ 38.19

4.12. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

SI ☐

NO ☒

4.12.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

5. CONTROLLO SUGLI ORGANISMI PARTECIPATI *

5.1. E' stato individuato e regolamentato un sistema di controllo sulle società partecipate sul modello dell'art. 147-quater del TUEL, introdotto dall'articolo 3 del d.l. n. 174/2012?

SI ☒

NO ☐

NON RICORRE LA FATTISPECIE ☐

5.1.1. In caso di risposta positiva, quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

La supervisione generale del sistema dei controlli sulle società controllate dal Comune di Venezia è affidato al Comitato di Controllo Analogico, composto dal Sindaco, dal Vicesindaco, dal Direttore Generale e dal Direttore della Direzione preposta al controllo sulle società partecipate.

Il presidio continuativo del sistema dei controlli è affidato al Settore Società partecipate della Direzione Sviluppo Economico e Partecipate, a cui sono state attribuite le seguenti funzioni:

- governo dei rapporti societari tra Comune di Venezia, in qualità di socio, e società partecipate;
- definizione di modelli di corporate governance societaria;
- valutazione e realizzazione delle strategie di assetto societario e delle operazioni societarie connesse;
- implementazione di sistemi di controllo e analisi economico-finanziaria delle società partecipate con elaborazione di report societari ai fini di supporto alle decisioni di competenza degli organi istituzionali;
- supporto nella valutazione strategica dei modelli gestionali da adottare in relazione alle varie tipologie di servizi da esternalizzare, alle relative attività di regolazione e forme di controllo (contratti di servizio) alle Direzioni competenti;
- sviluppo di un sistema di monitoraggio per la qualità dei servizi esternalizzati alle società partecipate.
Per quanto riguarda organismi di controllo sulle singole società controllate dal Comune di Venezia, si segnala l'istituzione dell'Advisory Board della Casinò di Venezia Gioco S.p.A. con l'incarico di supervisionare il sistema di controllo ai sensi della convenzione vigente.

5.2. La struttura organizzativa, qualora prevista dall'organigramma, dove risulta allocata?

La struttura organizzativa della Direzione Sviluppo Economico e Partecipate risulta allocata sotto il coordinamento della Direzione Generale.

5.3. La struttura di controllo dell'Ente ha effettuato il monitoraggio:

5.3.a. sui rapporti finanziari con ogni partecipata

SI ☒ NO ☐

5.3.b. sulla situazione contabile, gestionale ed organizzativa di ogni partecipata

SI ☒ NO ☐

5.3.c. sugli obiettivi assegnati ai sensi dei commi 2 e 3 dell'art. 147-*quater* del TUEL

SI ☒ NO ☐

5.3.d. sui contratti di servizio

SI ☒ NO ☐

5.3.e. sulla qualità dei servizi erogati

SI ☒ NO ☐

5.3.f. sugli effetti prodotti dai risultati di gestione sul bilancio finanziario dell'ente

SI ☒ NO ☐

5.3.g. sul rispetto delle norme sui vincoli di finanza pubblica

SI ☒ NO ☐

5.3.1. In ogni caso, l'Ente riferisca sui contenuti del controllo realizzato sui punti di cui alle lettere "a", "d", "e", "f" e "g":

In relazione ai punti:

a) si sono riconciliate le posizioni di credito/debito tra l'Ente e le varie società e si sono verificate le posizioni finanziarie nette delle controllate al fine di valutare e di monitorare gli equilibri finanziari e le capacità di far fronte alle passività da parte delle società;
d) e) in fase di affidamento avviene la definizione di standard quali-quantitativi, delle scadenze infrannuali di rendicontazione e dei tetti massimi ai corrispettivi. Successivamente viene richiesta la rendicontazione sui singoli servizi, richiedendo alle società, specifici report;
f) si è verificato l'impatto dell'art. 1 commi 550/551 della L. 147/2013 esaminando i documenti di preconsuntivo di tutte le società controllate da cui emerge è emerso che solo per una società (Marco Polo System GEIE) vi sarà la necessità accantonamento;
g) si è adottato un Atto di indirizzo (DCC n. 65/2014) in materia di vincoli assunzionali e contenimento degli oneri retributivi e si sono avviate delle verifiche presso le società volte a monitorare il rispetto delle direttive emanate negli anni precedenti in materia di contenimento delle spese di personale e delle procedure per l'acquisto di beni e servizi;

5.4. Indicare se sono state adottate le direttive per il contenimento delle spese del personale ai sensi dell'art. 18 comma 2-*bis* del d.l. n. 112/2008 e dell'art. 3 comma 5 d.l. n. 90/2014 convertito dalla legge n. 114/2014:

SI ☒

NO ☐

5.5. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

SI ☐

NO ☒

5.5.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

5.6 Qualora l'ente, ancorché non obbligato all'applicazione dell'art. 147 - *quater* del TUEL, abbia comunque esercitato un controllo sui propri organismi partecipati, indichi con quali modalità, facendo riferimento alle domande " 5.3" e "5.3.1" :

6. CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI *

(da compilare solo da parte degli enti con popolazione superiore a 50 mila abitanti)

6.1. È stato istituito un sistema di controllo della qualità dei servizi erogati – sia direttamente sia mediante organismi esterni – ex art. 147 del TUEL, così come introdotto dal d.l. n. 174/2012, convertito dalla legge n. 213/2012, con particolare riferimento ai servizi a domanda individuale e ai principali servizi indivisibili (raccolta e smaltimento rifiuti, trasporto pubblico locale e servizio idrico)?

SI ☒

NO ☐

6.2. L'Ente ha sviluppato i necessari aspetti progettuali ed organizzativi per il monitoraggio di un "processo" di qualità dei servizi?

SI ☒

NO ☐

6.2.1. Eventuali osservazioni:

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente dal Comune, per il monitoraggio dei processi l'Amministrazione si avvale degli strumenti propri della certificazione ISO 9001 (estesa a n. 26 strutture organizzative dell'Ente e a circa il 20% dei più di 3.000 dipendenti) e di un sistema di controllo e rendicontazione degli standard dichiarati nelle Carte dei Servizi (adottate da n. 19 Servizi). I servizi oggetto di certificazione e di Carta dei Servizi vengono sottoposti periodicamente alla valutazione dell'utenza mediante apposite indagini di soddisfazione di tipo quantitativo e qualitativo.

Il controllo sulla qualità dei servizi pubblici affidati alle Società Controllate avviene invece mediante il sistema di monitoraggio permanente attivato ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007 (finanziaria 2008). Vengono organizzati annualmente tavoli con le associazioni dei consumatori e le società partecipate sulla qualità dei servizi pubblici, anche in attuazione della procedura approvata dal Comune di Venezia con DGC 13/2011, al fine di condividere i contenuti delle carte della qualità dei servizi, i loro aggiornamenti ed i report di rendicontazione sui servizi medesimi. Nel 2014 sono stati organizzati appositi incontri sui seguenti servizi pubblici locali: Farmacie Comunali; Servizio igiene urbana; Verde Pubblico; Servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità (parcheggi, car sharing, people mover, ecc.); Trasporto Pubblico Locale.

6.3. Quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

Il Servizio Qualità Processi e Servizi esercita il controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente dal Comune assolvendo alle funzioni di coordinamento e supporto alle Direzioni per:

- l'implementazione di sistemi di gestione per la qualità finalizzati al miglioramento dei servizi erogati (Certificazione ISO 9001, Carte dei Servizi);
- il monitoraggio dei fabbisogni e della soddisfazione dei cittadini/utenti rispetto ai servizi erogati dall'Amministrazione Comunale (indagini di soddisfazione dell'utenza di tipo qualitativo e quantitativo);
- l'attivazione di progetti di miglioramento e di azioni correttive;
- la predisposizione di rapporti di rendicontazione periodici.

Il Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali esercita il controllo sulla qualità dei servizi pubblici affidati alle Società Controllate assolvendo alle seguenti funzioni:

- Monitorare in modo permanente la qualità dei servizi pubblici affidati alle Società partecipate dal Comune di Venezia;
- Elaborare le Carte della Qualità dei Servizi e la reportistica periodica relativa ai servizi affidati;
- Supportare, relativamente agli aspetti economici e qualitativi, le altre Direzioni tecniche competenti nella redazione dei contratti di servizio pubblico affidati alle Società partecipate del Comune di Venezia.

6.3.1. Qualora prevista dall'organigramma dove risulta allocata?

Il Servizio Qualità Processi e Servizi è inserito nel Settore Controllo Interno e Statistica della Direzione Programmazione e Controllo.

Il Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali è inserito nel Settore Società Partecipate della Direzione Sviluppo Economico e Partecipate.

6.4. Personale operante nella struttura di controllo di qualità dei servizi:

a tempo pieno: n. **7**

a tempo parziale: n. **0**

6.5. Con quale periodicità viene elaborato il referto del controllo della qualità?

☐ trimestrale ☐ semestrale ☐ annuale ☒ altro

6.5.1. Nel caso in cui alla domanda 6.5. si sia data la risposta: "altro" specificare la periodicità

Il Servizio Qualità Processi e Servizi, relativamente al controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente dal Comune, elabora un report annuale di sintesi delle risultanze dell'attività di riesame e di monitoraggio dei processi certificati ISO 9001:2008 che viene sottoposto all'Organismo di certificazione ai fini dell'ottenimento del certificato di conformità annuale. Il Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali, invece, relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici affidati alle Società Controllate per ogni servizio sottoposto a monitoraggio elabora un report annuale, pubblicato a seguito della consultazione con le Associazioni dei consumatori.

6.6. Fare una breve descrizione della struttura del *report* periodico e degli elementi che lo compongono:

Il report annuale prodotto dal Servizio Qualità Processi e Servizi consta di due sezioni. La **sezione 1)** riporta le considerazioni generali riguardo allo stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

La **sezione 2)** riporta i dati statistici riguardanti:

- le situazioni di non conformità rilevate nel corso dell'anno, suddivise per tipologia;
- i reclami pervenuti, suddivisi per struttura di assegnazione;
- le verifiche ispettive interne condotte presso le strutture organizzative certificate ISO 9001 e i rilievi emersi per ciascuna struttura organizzativa;
- la percentuale degli indicatori entro lo standard di riferimento per ciascuna struttura organizzativa;
- l'indice medio di gradimento dell'utenza, rilevato mediante indagini di soddisfazione dell'utenza;
- le azioni correttive e i progetti di miglioramento avviati per ciascuna struttura organizzativa sulla base dei rilievi da verifica ispettiva interna, degli scostamenti registrati per gli indicatori e i risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza.

I report annuali prodotti dal Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali sono composti delle seguenti sezioni:

- prima parte introduttiva, che descrive brevemente la tipologia di servizio analizzata e la metodologia adottata per il monitoraggio;
- rendicontazione degli standard quantitativi e qualitativi;
- rendicontazione dei reclami e delle segnalazioni dell'anno di riferimento;
- sintesi delle indagini di *customer satisfaction*.
- carta della qualità del servizio (eventuali aggiornamenti e/o progetti per l'anno successivo).

6.7. Quali indicatori vengono in esso elaborati?

(riportare quelli più significativi elaborati per l'esercizio di riferimento)

Gli indicatori più significativi elaborati dal Servizio Qualità Processi e Servizi riguardano:

- la dimensione dell'accessibilità: informazioni, sedi, canali disponibili sul territorio (es.: n. aperture al pubblico alla settimana, n. e tipologia di canali attivati);
- la dimensione della tempestività: tempi procedurali ed endoprocedimentali per l'erogazione del servizio (es.: intervallo di tempo dalla ricezione della domanda alla conclusione della pratica, n. di richieste evase entro enne giorni);

- la dimensione della trasparenza: informazione sulle modalità, sugli strumenti e sui tempi di erogazione del servizio (es.: n. di comunicazioni informative inviate agli utenti, n. documenti di rendicontazione pubblicati);
- la dimensione dell'efficacia: conformità, completezza ed affidabilità del servizio erogato (n. progetti affidati su n. progetti valutati, valutazione del servizio; n. errori rilevati sul n. dei controlli effettuati).

I fattori analizzati nei report annuali del Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali sono così sintetizzabili:

1. Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
2. Assistenza alla clientela – accessibilità disabili;
3. Rapporti con la clientela
4. Attenzione all'ambiente / pulizia / igiene;

misurati dai seguenti indicatori

A) Comuni a tutti i servizi:

- Tempestività / regolarità / puntualità nell'esecuzione della prestazione;
- Accessibilità informazioni / Numero di reclami o segnalazioni (ricevuti / evasi);
- Numero sportelli / sistemi informativi / Tempo massimo di risposta dei reclami / segnalazioni;

B) Specifici per i singoli servizi, misurati da indicatori differenti per tipologia di servizio erogato. Ad esempio:

- Età media parco mezzi;
- Numero e/o frequenza della somministrazione della prestazione richiesta (frequenza dello spazzamento, numero di potature, ecc.);
- Numero di guasti e/o disfunzioni dell'erogazione della prestazione.

6.8. Quale metodologia di misurazione della soddisfazione degli utenti interni ed esterni è stata utilizzata?

(procedere ad una breve descrizione di tale metodologia)

Per la misurazione della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna da parte del Servizio Qualità Processi e Servizi sono state condotte in economia indagini di soddisfazione dell'utenza di tipo qualitativo e quantitativo.

Indagini tipo qualitativo:

- realizzazione di focus group (o gruppi di approfondimento) su specifiche tematiche rivolti a un ristretto numero di utenti interni/esterni. I partecipanti sono stimolati dal conduttore a dare contributi e a fornire informazioni, riflessioni ed idee sulle questioni oggetto di confronto. Sulla base degli esiti vengono individuati gli interventi migliorativi da attivare nei servizi di riferimento.

Indagini tipo quantitativo:

- somministrazione ad un campione rappresentativo di utenti interni/esterni di questionari di indagine: 1) mediante intervista; 2) da auto compilare.
- pubblicazione sul sito istituzionale di questionari da compilare a cura degli utenti interni/esterni direttamente on line;
- pubblicazione sulla intranet sito istituzionale di questionari da compilare a cura degli utenti interni direttamente on line.

Per quanto riguarda invece i servizi pubblici affidati alle Società Controllate sono state svolte analisi di customer satisfaction svolte dalle società partecipate, in coordinamento con il Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali, in particolare per il servizio farmacie e per i servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità.

6.9. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

SI ☒

NO ☐

6.9.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente dal Comune, nella conduzione delle indagini di soddisfazione dell'utenza mediante questionari auto compilati o mediante la pubblicazione on line è stata riscontrata la difficoltà di raggiungere campioni statisticamente significativi di questionari compilati.

Nonostante la metodologia più efficace nel raggiungimento dell'utenza sia l'intervista diretta agli utenti mediante rilevatori incaricati, ai fini del contenimento dei costi si è optato per privilegiare le modalità di somministrazione dei questionari on line od auto compilati.