



comune di trieste
giunta comunale

VERBALE DELLA DELIBERAZIONE
n. 100 dd. 17 MARZO 2025
[Seduta svoltasi in presenza presso l'Ufficio del Sindaco]

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE **NO**

SEGRETERIA GENERALE

Prot. Corr. n.:

OGGETTO: Programma dei controlli interni per le annualità 2025 e 2026, in attuazione degli articoli dal 147 al 147 quinquies del decreto legislativo n. 267/2000 e del regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni, approvato con deliberazione consiliare n. 10/2013

Adottata nella seduta del 17/03/2025

Presenti i componenti di seguito indicati:

		Presente / Assente
Roberto Dipiazza	Sindaco	Assente
Serena Tonel	Vice Sindaco	Presente
Elisa Lodi	Assessore	Presente
Everest Bertoli	Assessore	Assente
Giorgio Rossi	Assessore	Presente
Sandra Savino	Assessore	Assente
Maurizio De Blasio	Assessore	Presente
Stefano Avian	Assessore	Presente
Michele Babuder	Assessore	Presente
Massimo Tognolli	Assessore	Assente
Caterina de Gavardo	Assessore	Assente

Partecipa il Segretario Generale **dott. Giampaolo GIUNTA.**

Verificato il numero legale, assume la presidenza il Vice Sindaco **dott.ssa Serena TONEL.**

ATTESTAZIONI: ai fini dell'**art. 1 della L.R. 21/2003** e successive modificazioni ed integrazioni l'atto viene pubblicato all'**Albo Pretorio** dal 22/03/2025 al 05/04/2025.

Oggetto: Programma dei controlli interni per le annualità 2025 e 2026, in attuazione degli articoli dal 147 al 147 *quinquies* del decreto legislativo n. 267/2000 e del regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni, approvato con deliberazione consiliare n. 10/2013

Su proposta del Sindaco Roberto Dipiazza, a seguito dell'istruttoria svolta dal Segretario Generale, dott. Giampaolo Giunta,

RICHIAMATO il decreto legge n. 174/2012, convertito con legge n. 213/2012, che ha modificato il Capo III del Titolo VI della Parte I del decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000 c.d. Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali (artt. da 147 a 147 *quinquies*) disegnando il sistema dei controlli interni degli enti locali nel solco della disciplina generale prevista per tutte le pubbliche amministrazioni dal decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

RILEVATO che

- la normativa dettata per gli enti locali si connota per il maggior livello di dettaglio (relativo ad organizzazione e finalita' dei controlli) e per il diretto coinvolgimento degli organi di indirizzo politico e delle figure gestionali di maggior responsabilita' come il segretario comunale, il direttore generale e i responsabili dei dipartimenti e dei servizi;
- il sistema e' costituito da una "rete" di strumenti di monitoraggio in grado di rilevare ed intercettare le criticita' che possono insorgere nella gestione dell'ente e che possono manifestarsi in relazione a diversi profili: la legittimita' amministrativo - contabile, gli equilibri finanziari, l'efficiente allocazione delle risorse, la capacita' di raggiungere gli obiettivi stabiliti dagli organi di direzione politica, l'attivita' e i risultati degli organismi partecipati, la qualita' dei servizi erogati;
- la caratteristica fondamentale dei sistemi di controllo risiede nel fatto di poter essere programmati ed organizzati da ciascun ente nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa. La predetta autonomia ha un contenuto di ampiezza tale da potersi svolgere anche in deroga ai principi indicati nel d.lgs. 289/1999 con l'unico limite derivante dal rispetto del principio della distinzione tra le funzioni di indirizzo politico e i compiti di gestione amministrativa. Esso, infatti costituisce corollario dei principi di buon andamento e imparzialità dell'amministrazione sanciti direttamente dalla Carta costituzionale;
- la pluralita' dei controlli interni richiede un forte coordinamento sotto il profilo organizzativo (soggetti e/o strutture), degli strumenti utilizzati (sistemi informativi e sistemi informatici) e delle procedure operative al fine di evitare costose duplicazioni e perdite di efficienza del sistema;
- l'organizzazione del sistema dei controlli interni trova naturale collocazione all'interno dello specifico regolamento che ogni ente e' tenuto ad adottare. L'art. 3, comma 2, del d.l. 174/2012 prevede, infatti, che gli strumenti e le modalita' di controllo interno siano definiti da un

regolamento e resi operativi dall'ente locale entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del decreto stesso;

- il Comune di Trieste con deliberazione consiliare n. 10 di data 7 marzo 2013 ha approvato il "*Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni*", il quale prevede, tra l'altro, all'articolo 6, la predisposizione di un programma annuale teso alla definizione di dettaglio delle metodologie operative dei singoli controlli, le tipologie di report e la loro frequenza;
- con deliberazione giuntales n. 1 di data 8 gennaio 2014 e' stato approvato il primo programma dei controlli interni, denominato "*Piano di auditing - controlli interni*" il quale e' stato successivamente aggiornato con cadenza biennale e, da ultimo, con la deliberazione giuntales n. 147 di data 31 marzo 2023 contenente il programma dei controlli interni per gli anni 2023 e 2024.

VISTA la proposta formulata dal Segretario Generale relativa al "*Programma dei controlli interni per il 2025 e il 2026*" allegata alla presente deliberazione quale parte integrante e redatta a seguito di apposita istruttoria nel corso della quale questi ha coinvolto i diversi servizi competenti per i diversi tipi di controlli.

Acquisiti i pareri ai sensi dell'art. 49 del D.Lvo 18.08.2000 n. 267, s.m.i., sulla proposta della deliberazione in oggetto, come sotto riportati e con la precisazione che il parere di regolarita' tecnica e' reso dal Segretario Generale ai sensi dell'art. 97, comma 4, lettera d) del D.Lvo 18.08.2000 n. 267, s.m.i. ("*il segretario...esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal sindaco*) nonche' ai sensi dell'art. 97, comma, 2 del medesimo D.lgs. 18.08.2020, n. 267 ("*..in ordine alla conformita' dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti*);

LA GIUNTA COMUNALE

d e l i b e r a

1. di approvare il "*Programma dei controlli interni per le annualita' 2025 e 2026*", allegato al presente provvedimento quale parte integrante.



SEGRETERIA GENERALE

Proposta di deliberazione: Programma dei controlli interni per le annualità 2025 e 2026, in attuazione degli articoli dal 147 al 147 *quinquies* del decreto legislativo n. 267/2000 e del regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni, approvato con deliberazione consiliare n. 10/2013

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

ai sensi dell'art. 97, comma 4, lettera d) del D.Lvo 18.08.2000 n. 267, s.m.i. (*"il segretario...esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal sindaco*) nonché ai sensi dell'art. 97, comma, 2 del medesimo D.lgs. 18.08.2020, n. 267 (*"..in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti*);

Si esprime parere **favorevole**

Eventuali motivazioni:

- Il presente provvedimento è ritenuto privo di riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Il Segretario generale
dott. Giampaolo Giunta

Trieste, vedi data firma digitale

Documento sottoscritto con firma digitale
(ex art. 24 del D.L.vo 82/2005 e s.m.i.)



SEGRETERIA GENERALE

Prot n.

Proposta di deliberazione: Programma dei controlli interni per le annualità 2025 e 2026, in attuazione degli articoli dal 147 al 147 quinquies del decreto legislativo n. 267/2000 e del regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni, approvato con deliberazione consiliare n. 10/2013

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE
ai sensi dell'art. 49 del D.L.vo 18.08.2000, n. 267 s.m.i.

Si esprime parere **non dovuto**

Eventuali motivazioni:

	IL DIRIGENTE AD INTERIM DEL SERVIZIO GESTIONE FINANZIARIA, FISCALE ED ECONOMALE <i>dott. Fabio Cipriani</i>
--	--

Trieste, <i>vedi data firma digitale</i>	<i>Documento sottoscritto con firma digitale (ex art. 24 del D.L.vo 82/2005 e s.m.i.)</i>
--	---

Il Vice Sindaco Serena Tonel, in sostituzione del Sindaco Roberto Dipiazza, fornisce i chiarimenti del caso.

Il Presidente pone in votazione palese la proposta di deliberazione.

A votazione ultimata la stessa viene APPROVATA CON VOTO UNANIME.

La presente deliberazione diviene esecutiva il giorno 06/04/2025, decorsi 15 giorni dalla pubblicazione (art.1, comma 19 della L.R. 11/12/2003 n. 21 come modificato dall'art.17 della L.R. 24/05/2004 n. 17).

La suesesa deliberazione assume il n. **100**.

Il Presidente
dott.ssa Serena Tonel

Il Segretario Generale
dott. Giampaolo Giunta

*Documento sottoscritto con firma digitale
(ex art. 24 del D.L.vo 82/2005 e s.m.i.)*

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIAMPAOLO GIUNTA
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 17/03/2025 18:55:01

NOME: SERENA TONEL
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 18/03/2025 15:59:09

SOMMARIO

1. Premessa	Pag. 1
2. Inquadramento normativo	Pag. 1
3. Controllo della Corte dei conti sul funzionamento dei controlli interni	Pag. 2
4. Controllo di regolarità amministrativa	Pag. 3
4.1 Controllo preventivo	Pag. 3
4.2 Controllo successivo	Pag. 4
5. Controllo di gestione	Pag. 14
6. Controllo strategico	Pag. 15
7. Controllo sulle società partecipate	Pag. 16
8. Controllo sugli equilibri finanziari	Pag. 17
9. Controllo sulla qualità dei servizi erogati	Pag. 17

I. Premessa

Il sistema integrato dei controlli interni si compone di diverse tipologie di controllo interconnesse tra di loro e funzionali unitariamente a garantire la legalità dell'azione amministrativa. Quest'ultima va intesa in senso globale, comprensiva non solo del profilo della legittimità, ma anche dell'efficienza, dell'efficacia, dell'economicità e della coerenza tra programmato e attuato, il tutto nel rispetto degli equilibri di bilancio.

Il presente programma definisce nel dettaglio le metodologie operative dei singoli controlli per l'anno in corso e per quello successivo con l'intento di assicurare il loro regolare svolgimento e potenziarne l'efficacia.

Il programma è stato strutturato in considerazione del fatto che il fine ultimo dei controlli è il miglioramento costante dell'attività amministrativa nel rispetto del principio costituzionale del buon andamento e nell'ottica di consolidare il senso di fiducia dei cittadini.

2. Inquadramento normativo

L'impianto normativo e regolamentare su cui si basa il presente programma è articolato e si compone di diverse fonti:

- Art. 97 Cost. il quale prescrive che *“I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione”*
- D.lgs. 267 del 18 agosto 2000 *“Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”* con particolare riferimento agli artt. 147 *“Tipologia dei controlli interni”*, 147 bis *“Controllo di regolarità amministrativa e contabile”*, 147 ter *“Controllo strategico”*, 147 quater *“Controlli sulle società partecipate non quotate”*, 147 quinquies *“Controllo sugli equilibri finanziari”*, art. 148 *“Controlli esterni”*¹, artt. 196/198 bis sui controlli di gestione;
- *“Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni”* approvato con delibera del Consiglio comunale n. 10 del 7 marzo 2013, divenuta esecutiva il 28 marzo 2013, e successivamente modificato con delibera del Consiglio comunale n. 5 di data 20 gennaio 2020, divenuta esecutiva in data 12 febbraio 2020;
- Il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2025/2027 approvato nell'ambito del Piano Integrato delle Attività e dell'Organizzazione approvato con

¹ L'articolo citato recita *“Le sezioni regionali della Corte dei conti, con cadenza annuale, nell'ambito del controllo di legittimità e regolarità delle gestioni, verificano il funzionamento dei controlli interni ai fini del rispetto delle regole contabili e dell'equilibrio di bilancio di ciascun ente locale. A tal fine, il sindaco, relativamente ai comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti [...] trasmette annualmente alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti un referto sul sistema dei controlli interni, adottato sulla base delle linee guida deliberate dalla sezione delle autonomie della Corte dei conti e sui controlli effettuati nell'anno”*

delibera della Giunta comunale n. 18 del 27 gennaio 2025 in considerazione del fatto che il controllo di regolarità amministrativa costituisce una delle principali misure per la prevenzione della corruzione previste dal Piano;

- Il primo programma dei controlli interni, denominato “*Piano di auditing - controlli interni*”, il quale è stato successivamente aggiornato con cadenza biennale e, da ultimo, con la deliberazione giuntale n. 147 di data 31 marzo 2023 contenente il programma dei controlli interni per gli anni 2023 e 2024.

3. Controllo della Corte dei conti sul funzionamento dei controlli interni

La complessiva impostazione del sistema dei controlli interni del Comune di Trieste è stata di recente oggetto di esame da parte della Corte dei conti – sezione controllo per la Regione Friuli Venezia Giulia in sede di analisi del referto sul sistema dei controlli interni ai sensi dell’art. 148 D.lgs. 267/2000, relativamente agli anni 2022 e 2023.

La Sezione di controllo in una prima fase monocratica ha esaminato congiuntamente i suddetti referti, improntando la propria istruttoria al metodo del dialogo istruttorio con l’Amministrazione comunale, che si è articolato attraverso l’esame dei questionari trasmessi, l’autonoma estrazione dei documenti dal sito istituzionale dell’Ente, la formulazione di alcune osservazioni e richieste istruttorie che il Comune ha riscontrato e un incontro istruttorio presso gli uffici della sezione.

Ad oggi non è ancora pervenuto l’esito conclusivo delle verifiche di cui all’art. 148 D.lgs. 267/2000 da parte della Corte dei conti, che sarà oggetto di una delibera della sezione in composizione collegiale. Dalle interlocuzioni fin qui avute con la Corte si può comunque ritenere che, nel complesso, non sono emerse particolari criticità né in ordine all’impianto regolamentare del sistema dei controlli interni di cui si è dotato il Comune di Trieste né sul suo funzionamento in concreto e che le osservazioni e le richieste istruttorie sollevate sono state analizzate e chiarite nei riscontri forniti dall’Amministrazione comunale durante l’iter istruttorio in tutti gli aspetti tecnici e organizzativi.

L’esperienza così maturata fornisce spunti ed elementi utili per l’aggiornamento e l’implementazione del programma dei controlli interni per il biennio 2025/2026.

4. Controlli di regolarità amministrativa

I controlli di regolarità amministrativa si fondano sul principio base di legalità, inteso non solo come conformità alle norme, ma anche come affidabilità e trasparenza nei confronti delle altre organizzazioni e dei diversi portatori di interessi (c.d. *stakeholders*).

Un efficace sistema di controllo amministrativo interno sugli atti, infatti, si pone a garanzia dell'operato delle strutture dell'Ente e, di conseguenza, a beneficio degli amministratori nei confronti della collettività e dei diversi *stakeholders*, in quanto prevede l'attivazione di meccanismi atti a far emergere autonomamente eventuali deviazioni dalle buone pratiche e di autocorrezione rispetto all'eventualità di produrre atti illegittimi.

Come già enunciato nel primo programma dei controlli interni, approvato con deliberazione giuntale n. 1/2014, l'efficienza gestionale deve essere affiancata necessariamente dal rispetto delle regole, con funzione di prevenzione delle situazioni patologiche in una prospettiva anche di autotutela.

Il controllo si esercita sia nella fase preventiva che nella fase successiva alla formazione dell'atto.

4.1 Controllo preventivo

Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile è assicurato con riferimento ad ogni proposta di **deliberazione sottoposta alla Giunta o al Consiglio** attraverso il rilascio del **parere in ordine alla sola regolarità tecnica**, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, e, qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente, tenuto anche conto della quantificazione di tali effetti operata dalla struttura proponente, attraverso il rilascio del **parere in ordine alla regolarità contabile**. I suddetti pareri sono di competenza esclusiva rispettivamente del Responsabile del Servizio interessato e del Responsabile del Servizio Finanziario, che ne rispondono in via amministrativa e contabile, e sono inseriti nel testo della deliberazione; ove la Giunta o il Consiglio non intendano conformarsi ai suddetti pareri, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

Con riferimento alle ordinanze di competenza del Sindaco, il controllo avviene attraverso il preventivo rilascio dei medesimi pareri sopra descritti, dandone atto nel testo dell'ordinanza, con espresso richiamo all'art. 147 bis del Decreto Legislativo n. 267/2000, in ordine alla attestazione della regolarità e correttezza dell'azione amministrativa.

È possibile prescindere legittimamente dai pareri di regolarità tecnica e contabile soltanto nei casi di delibere aventi ad oggetto l'approvazione di atti di mero indirizzo. Costituiscono atti di indirizzo, secondo la giurisprudenza amministrativa, le scelte di programmazione della futura attività, che *“necessitano di ulteriori atti di attuazione e di recepimento”* che devono essere adottati dai dirigenti preposti ai vari servizi, secondo le proprie competenze (TAR Piemonte, sez. II, 14 marzo 2013, n. 326). Ed, ancora, *“hanno natura di indirizzo gli atti che, senza condizionare direttamente la gestione di una concreta vicenda amministrativa, impartiscono agli organi all'uopo competenti le direttive necessarie per orientare l'esercizio delle funzioni ad essi attribuite in vista del raggiungimento di obiettivi predefiniti”* (TAR Campania, Salerno, sez. II, 12 aprile 2005, n. 531). Viceversa, non rappresentano atti di mero indirizzo quelli dal *“contenuto dispositivo puntualmente determinato che non lascia alcun margine valutativo al susseguente atto di esecuzione”* (TAR Lombardia, Milano, sez. III, 10 dicembre 2012, n. 2991) ovvero quelli il cui *“contenuto [...] consiste nella pretesa e conclamata volontà di tutelare un interesse pubblico specifico con riferimento ad un caso concreto, con un'integrale corrispondenza alla tipologia dell'atto amministrativo provvedimento”* (Cons. Stato, sez. VI, 10 ottobre 2006, n. 6014).

Con riferimento agli **atti di competenza dirigenziale**, il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile è effettuato, da un lato, dal Dirigente responsabile del Servizio cui compete l'emanazione dell'atto, che deve attestare, con apposito **parere di regolarità tecnica**, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa e, dall'altro, dal Responsabile del servizio finanziario attraverso il rilascio del **parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria**.

Il parere di regolarità tecnica si rende con l'apposizione da parte del responsabile del Servizio della seguente dicitura nel corpo del testo delle determinazioni dirigenziali: *“espresso il parere di cui all'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000, in ordine alla regolarità e correttezza amministrativa.”*

4.2 Controllo successivo

PRINCIPI GENERALI

Il controllo successivo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità (*compliance*) e la coerenza degli atti (determinazioni dirigenziali di impegno di spesa, dei contratti e degli altri atti amministrativi) e/o dei procedimenti, anche sotto il profilo della qualità, rispetto a standard predefiniti, con particolare riferimento a:

- regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale nei provvedimenti emessi;
- affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
- rispetto della normativa in generale;
- conformità alle norme regolamentari, circolari interne e atti di indirizzo;
- conformità agli atti di programmazione.

Il controllo viene esercitato sotto la supervisione del Segretario Generale secondo principi generali di revisione aziendale più direttamente applicabili, quali:

- indipendenza: gli addetti all'attività di controllo devono essere indipendenti dalle attività oggetto di verifica e non devono aver in alcun modo partecipato alla loro gestione;
- integrità e obiettività: l'integrità dell'addetto all'attività di controllo permette lo stabilirsi di un rapporto fiduciario e quindi costituisce il fondamento dell'affidabilità del suo giudizio professionale. Nel raccogliere, valutare e comunicare le informazioni attinenti l'attività o il processo in esame, l'addetto all'attività di controllo deve manifestare il massimo livello di obiettività professionale. L'addetto deve valutare in modo equilibrato tutti i fatti rilevanti, senza venire indebitamente influenzato da altre persone o da interessi personali nella formulazione dei propri giudizi;
- competenza, professionalità e diligenza: nell'esercizio dei propri servizi professionali, l'addetto all'attività di controllo "*utilizza il bagaglio più appropriato di conoscenze, competenze ed esperienze*" (IIA Institute of Internal Auditors);
- riservatezza: l'addetto all'attività di controllo deve rispettare il valore e la proprietà delle informazioni che riceve ed è tenuto a non divulgarle senza autorizzazione, salvo che lo impongano motivi di ordine legale o deontologico.

Il controllo successivo viene, inoltre, esercitato secondo gli ulteriori principi enunciati nel paragrafo relativo agli "*elementi caratterizzanti il controllo*" contenuto nel già citato primo programma dei controlli interni, qui integralmente richiamati.

RISULTATI OTTENUTI DALLA PRECEDENTE ESPERIENZA DEI PROGRAMMI DEI CONTROLLI RELATIVI AGLI ANNI PRECEDENTI E PUNTI SALIENTI PER LA NUOVA PROGRAMMAZIONE

Il presente programma viene approvato per le due annualità **2025-2026**.

L'esperienza degli anni precedenti con riguardo agli elementi costitutivi del processo di controllo sugli atti (indicatori, etc), agli oggetti ai quali il controllo deve essere rivolto, nonché alle modalità di interazione dei diversi soggetti coinvolti, ha messo in luce l'effettività e la conformità alle previsioni normative del controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile operato all'interno dell'Ente. Tale considerazione è stata avallata anche dalla Corte dei Conti – sezione controllo, la quale, in sede di esame del Referto sul sistema dei controlli interni del Comune di Trieste relativo agli anni 2022 e 2023 e nel corso del già citato dialogo istruttorio in tale occasione attivato, ha confermato la bontà dell'impostazione e del concreto operato degli uffici.

Rispetto a quanto indicato nel programma dei controlli interni 2023/2024 e in attuazione dello stesso, nel biennio appena trascorso si è provveduto a recuperare lo iato temporale tra la produzione degli atti e lo svolgimento dei controlli, determinato dal periodo emergenziale legato alla pandemia da COVID – 19, attraverso l'impiego contestuale di più gruppi di lavoro ciascuno dedicato ad uno specifico semestre. Attualmente, viene avviato ogni semestre un nuovo gruppo di lavoro, il quale verifica gli atti prodotti nel semestre immediatamente precedente.

Con riguardo alle materie oggetto di controllo, se ne è progressivamente dettagliato il ventaglio, prestando particolare attenzione a quelle rientranti nelle aree di rischio del Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (es. contratti e appalti, concessione di contributi e altri vantaggi economici, incarichi, concorsi per l'assunzione di personale) e dedicando una particolare attenzione, come meglio specificato di seguito, agli atti prodotti nell'ambito del PNRR. Inoltre, nel corso dei precedenti esercizi è emersa la necessità di un più puntuale attenzione sugli atti relativi alle spese di rappresentanza e ospitalità, al fine di assicurare la loro conformità alle previsioni normative e giurisprudenziali. Alla luce di ciò, è stata diffusa, su mandato del Sindaco e della Giunta comunale, all'interno dell'Ente una circolare a cura del Segretario generale volta a chiarire i principi e la disciplina dell'istituto. Successivamente, i provvedimenti relativi a questa fattispecie sono stati sottoposti al controllo successivo per verificare il progressivo adeguamento alle indicazioni fornite. A partire da questa edizione del Programma dei controlli interni, l'esame degli atti prodotti nell'ambito delle spese di rappresentanza e ospitalità diventerà strutturale.

Gli esiti dei controlli sono stati nel complesso positivi, a dimostrazione del livello di adesione della struttura ai principi e alle indicazioni relativi alla correttezza dell'attività, anche se sono stati riscontrate sistematiche debolezze in particolare con riferimento alla corretta motivazione degli atti. In ragione di ciò e al fine di un sempre maggiore sviluppo della finalità principale di questa tipologia di controllo e cioè la loro valenza collaborativa ed informativa, di guida e supporto per le Direzioni dell'Ente, all'esito dei singoli controlli sono state diffuse da parte del Segretario generali

delle relazioni contenenti approfondimenti aventi ad oggetto principalmente gli aspetti problematici emersi nel corso dell'esame degli atti.

Nel corso del biennio entrante, oltre a mantenere l'attuale tempistica e buon livello di effettività ed efficacia dei controlli, si intende sviluppare ulteriormente la valenza formativa che questi controlli assumono. Ciò verrà attuato in primo luogo attraverso la cura, l'implementazione e la successiva diffusione sempre più capillare delle relazioni finali del Segretario generale. Inoltre, verrà enfatizzata la valenza formativa dei controlli stessi attraverso la costituzione di gruppi di lavoro composti da funzionari di varia esperienza e provenienza, i quali nel verificare la regolarità amministrativa e contabile degli atti avranno anche modo di conoscersi, confrontarsi e condividere le proprie esperienze sotto la guida esperta del dirigente nominato a guidare il gruppo.

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

In risposta alla crisi economica e sociale determinata dalla pandemia da Covid-19, l'Italia ha messo in atto un programma di investimenti e di interventi, per supportare la ripresa e la capacità di adattamento attraverso lo stanziamento dei fondi previsti dall'Ue nell'ambito del programma Next Generation UE.

Il PNRR è incentrato su *milestone* e *target* (M&T) per cui i pagamenti allo Stato membro sono effettuati solo in base al raggiungimento dei M&T concordati *ex-ante* e temporalmente scadenziati.

Alla luce della rilevante tematica e dei numerosi finanziamenti di cui il Comune risulta beneficiario, l'Amministrazione si è dotata di idonei strumenti organizzativi, informatici e metodologici per assicurare la trasparenza e il rispetto delle tempistiche di attuazione degli interventi, tra i quali l'adozione di un applicativo informatico attraverso il quale il RUP di riferimento aggiorna le informazioni relative allo stato di attuazione degli interventi, garantendo il monitoraggio dell'avanzamento complessivo delle misure assegnate.

Inoltre, a partire dall'edizione 2023 - 2024 del Programma dei controlli interni sono stati introdotti dei controlli specifici aventi ad oggetto gli interventi del PNRR, volti ad intercettare eventuali criticità che possano mettere a rischio il rispetto dei tempi e degli obiettivi. In particolare, sono stati proposti strumenti che si basano sull'esperienza sin qui maturata e al contempo che vengono incontro all'esigenza di massimo contenimento dell'onerosità degli adempimenti per le strutture impegnate nella gestione operativa dei progetti.

COSTITUZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Il Segretario Generale, nell'espletamento dell'attività di controllo della correttezza dell'azione amministrativa, si avvale di gruppi di lavoro costituiti con le seguenti finalità:

- elaborare analisi, valutazioni, raccomandazioni e qualificati commenti relativamente alle attività esaminate, prevedendo ed evidenziando situazioni di rischio e/o inefficienze;
- valutare il grado di aderenza dell'operato dei servizi e degli uffici alle procedure aziendali ed alla normativa nazionale e comunitaria.

I gruppi di lavoro vengono di volta in volta costituiti con apposita determinazione del Segretario Generale che ne sovrintende il funzionamento e sono formati da personale delle diverse strutture organizzative. La direzione dei gruppi è affidata a un Dirigente, anche egli individuato tramite determinazione del Segretario generale. Il Responsabile di Posizione Organizzativa dell'Ufficio "Anticorruzione e Trasparenza" supporterà l'attività dei gruppi di lavoro con funzioni di assistenza e coordinamento.

L'individuazione del personale che va a comporre i singoli gruppi di lavoro è ispirata ai già enunciati requisiti di indipendenza e professionalità. Sono, infatti, chiamati a rotazione a fare parte dei gruppi di lavoro funzionari di categoria D scelti all'interno dei diversi servizi di cui si compone l'Ente, in modo da apportare ciascuno una specifica professionalità e competenza e da assicurare al gruppo nel suo complesso la dovuta equidistanza dagli atti sottoposti a controllo.

L'indipendenza è, altresì, assicurata anche dal meccanismo di gestione dei conflitti di interesse, che viene esplicitato in ogni determinazione di avvio dei gruppi di lavoro. Se durante l'istruttoria del controllo delle pratiche il funzionario incaricato ravvisa un reale o potenziale conflitto di interessi lo segnala al direttore del gruppo che provvederà ad assegnare la pratica a sé o ad altro componente del gruppo. Qualora la situazione di conflitto d'interesse dovesse riguardare il direttore del gruppo, questi si asterrà dal partecipare ai controlli e dal verificare la check list relativa alla pratica in questione, che verrà trasmessa direttamente al Segretario generale.

I gruppi di lavoro svolgono la propria attività sulla base del programma di controlli a campione definito secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento che riguarderà progressivamente tutte le tipologie di intervento di cui al paragrafo successivo, secondo le specificazioni in esso indicate.

TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Le principali tipologie di intervento riguarderanno:

- audit di processo (valutazione dell'adeguatezza, regolarità, affidabilità e funzionalità dei processi, procedure e metodi in rapporto agli obiettivi);
- audit di regolarità/conformità dei processi alle leggi e ai regolamenti.

Il programma dei controlli a campione sarà effettuato tra le seguenti **famiglie di atti o procedure**, individuate tenendo conto delle aree di rischio individuate nel Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza:

- procedure negoziate e gare
- determinazioni a contrarre per acquisto di beni e servizi – affidamenti diretti
- esecuzione opere/lavori pubblici/servizi con particolare attenzione alle varianti e alle proroghe
- **determinazioni adottate nell'ambito dei fondi PNRR**
- concessione di contributi e altri vantaggi economici
- conferimento di incarichi di collaborazione esterna
- atti e procedure di competenza del Servizio Risorse Umane
- spese di rappresentanza

La selezione casuale riguarderà un campione stabilito di volta in volta dal Segretario Generale, nell'ambito di un intervallo che riguarderà non meno dell'1% di ciascuna famiglia di atti o procedure. La percentuale da applicare per la selezione degli atti da sottoporre a controllo sarà individuata con apposita motivazione nella determinazione di avvio del gruppo di lavoro basandosi sulla numerosità degli atti componenti ciascuna famiglia nel semestre di riferimento, oltre che in ragione di particolari esigenze di controllo emerse nelle precedenti edizioni o generalmente nel corso dell'esercizio. In ogni caso dovrà essere assicurato il controllo almeno di due atti per ogni singola famiglia di atti o procedure selezionata.

Al fine di assicurare specifici controlli sugli atti amministrativi connessi all'attuazione del PNRR, le determinazioni adottate in tale ambito saranno inserite in un elenco a parte dal quale verranno estratti gli atti che saranno sottoposti a controllo utilizzando la check list specifica dell'istituto in essi trattata e una check list che verrà creata *ad hoc* al fine di verificare la corretta applicazione delle misure preventive di frodi, rischi corruttivi e conflitti di interessi contenute nel Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Il programma pur riguardante le valutazioni periodiche, in virtù della continuità temporale con cui vengono seguite le tipologie di procedimenti, consente anche un'attività di monitoraggio costante tesa a verificare che, a fronte delle criticità rilevate in precedenti controlli, siano state implementate le necessarie azioni correttive e che le stesse criticità siano state rimosse.

I gruppi di lavoro potranno effettuare verifiche e monitoraggi anche attraverso controlli a distanza, con accesso diretto alle procedure informatiche interne.

In caso di modifiche normative particolarmente significative, ciascun gruppo di lavoro parteciperà alla revisione dei processi amministrativi ed alla standardizzazione delle prassi e delle regole interne.

I gruppi di lavoro riferiranno della propria attività direttamente al Segretario Generale il quale comunicherà, attraverso un'apposita relazione conclusiva, ai responsabili delle strutture gli esiti delle verifiche effettuate e le eventuali proposte di miglioramento, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità.

In ottemperanza all'art. 147 bis TUEL, le risultanze dell'attività di controllo saranno trasmesse periodicamente, a cura del Segretario Generale, ai responsabili dei servizi e degli uffici, ai Revisori dei Conti, all'OIV, quale documento utile per la valutazione, e al Consiglio Comunale per tramite del suo Presidente. Inoltre, secondo quanto previsto dal citato Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni, la relazione finale viene trasmessa anche al Sindaco e agli assessori.

INDIVIDUAZIONE DELLE TIPOLOGIE DI PROCEDIMENTO DA SOTTOPORRE A CONTROLLO PER CIASCUN MACRO - PROCESSO

In relazione alle aree di intervento distinte in macro-processi (famiglie di atti o procedure) si individueranno con provvedimento del Segretario Generale le specifiche tipologie di procedimento/provvedimento secondo logiche di diversificazione ed eterogeneità nonché di correlazione con il Piano di prevenzione della corruzione, da cui estrarre i campioni (atti).

SCHEDA DI ANALISI E REFERTO

Ai fini della espressione del referto del controllo successivo di regolarità amministrativa, il gruppo di lavoro utilizza una scheda analitica di controllo (c.d. check list), elaborata secondo un modello omogeneo ed unitario che si basa sugli indicatori meglio descritti di seguito.

Le check list contengono l'elencazione degli indicatori di analisi di procedura, oltre che di controllo amministrativo, validi per tutti i procedimenti/ attività oggetto di controllo.

La valutazione dell'atto avviene ad opera del gruppo di lavoro attraverso un breve commento che vede, ai fini del risultato positivo del controllo, l'accertamento della sussistenza di tutti gli elementi/indicatori di legittimità normativa e regolamentare indicati nella check list, che risultino pertinenti rispetto all'atto estratto.

Il gruppo di lavoro riferisce al Segretario Generale gli esiti dei controlli ai fini della relazione, di sua competenza, circa la necessità di segnalare le criticità o irregolarità riscontrate, per la valutazione, da parte del Responsabile, di eventuali interventi correttivi.

DETERMINAZIONE DEGLI INDICATORI DI ANALISI

Indicatori di legittimità normativa e regolamentare:

- rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari inerenti il provvedimento;
- correttezza del procedimento;
- rispetto delle norme di trasparenza;
- rispetto dei tempi procedurali;
- rispetto delle norme in materia di privacy e delle “Linee Guida per la Pubblicazione dei Dati On line” (Prot. Corr. n. B – 135/5 – 1/3 – 2022 (2689) del 14.04.2022, aggiornate il 04.05.2022 a firma del Segretario Generale;
- rispetto delle “Linee guida sulle spese di rappresentanza e ospitalità” (PROT B 10/1 - I - 7/1 - 2023 (4616)), a firma del Segretario generale.

Indicatori di qualità dell'atto/processo e di idoneità al perseguimento del fine amministrativo:

- qualità dell'atto amministrativo;
- affidabilità dell'atto amministrativo;
- conformità operativa agli atti di programmazione generali ed esecutivi;
- rispetto dell'efficacia del provvedimento rispetto alle conseguenze giuridiche;
- efficienza ed economicità del procedimento;
- rispetto della “direttiva in merito al procedimento decisionale degli organi collegiali: chiarimenti e indicazioni sulla redazione delle proposte deliberative e relativi allegati” (PROT: B 10/1 - I - 18/1 - 2022 (1834)), a firma del Segretario generale.

Indicatore specifico dell'attività/atto soggetto a controllo in collegamento con il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

- eventuale classificazione dell'attività cui l'atto concerne all'interno della mappatura delle attività a rischio ai sensi del piano anticorruzione ed, in caso positivo, riscontro circa l'adozione di misure di prevenzione.

Per ciascun indicatore si specifica come di seguito il criterio di analisi:

- rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari inerenti il provvedimento: verifica della conformità dell'atto alla normativa applicabile comunitaria, nazionale o regionale, nonché ai regolamenti dell'ente applicabili;
- correttezza del procedimento: verifica della correttezza nello svolgimento del procedimento amministrativo, ai sensi della 241/90, relativamente all'atto in esame (es. avvio del procedimento, informativa ai controinteressati ecc.);
- rispetto delle norme di trasparenza: verifica della corretta pubblicazione dell'atto;
- rispetto delle norme in materia di privacy: verifica che i dati personali siano stati trattati in conformità alla normativa sulla Privacy e, ove prevista la pubblicazione dell'atto, alle citate "Linee Guida per la Pubblicazione dei Dati On line";
- rispetto dei tempi procedurali: verifica dell'emissione dell'atto in coerenza con i termini di legge, regolamentari o comunque definiti a termini di regolamento/prassi o istruzione operativa;
- **qualità dell'atto amministrativo**: verifica della qualità intrinseca dell'atto amministrativo, con **particolare attenzione alla motivazione**, comprensiva del corretto riferimento alla normativa applicabile e vigente. In particolare, è necessario accertarsi che la motivazione abbia i caratteri della congruità e della sufficienza e che sia in grado di svolgere la sua finalità principale e cioè quella di garantire che il destinatario dell'atto possa conoscere l'iter logico seguito dall'Amministrazione e le ragioni che sono alla base del provvedimento, anche al fine di verificarne la correttezza;
- affidabilità dell'atto amministrativo: verifica che gli eventuali riferimenti esterni dell'atto, compresi gli allegati tecnici – operativi, siano corretti, reperibili e protocollati, ove prevista la protocollazione e che gli elementi di fatto siano veritieri circostanziati e coerenti;
- conformità operativa agli atti di programmazione generali ed esecutivi: verifica che l'atto evidenzi la conformità dell'atto al programma di mandato, agli atti di programmazione, circolari interne, atti di indirizzo, comprensiva anche della verifica che l'atto riporti sufficienti

riferimenti agli strumenti piano-programmatori dell'ente, dando evidenza della "catena di senso dell'azione amministrativa";

- rispetto dell'efficacia del provvedimento rispetto alle conseguenze giuridiche: verifica che l'atto evidenzi l'effettività delle conseguenze giuridiche e/o tecniche e/o economiche discendenti dal procedimento descritto nell'atto in esame;
- efficienza ed economicità del procedimento: verifica che l'atto in esame evidenzi una sufficiente ricerca del minor impatto economico in termini di risorse finanziarie e/o umane e/o strumentali.
- indicatore specifico dell'attività o dell'atto soggetto a controllo in collegamento con il piano anticorruzione: indicatore di eventuale classificazione dell'attività cui l'atto concerne all'interno della mappatura delle attività a rischio ai sensi del piano anticorruzione, ed in caso positivo, riscontro circa l'adozione di misure di prevenzione.

IL REFERTO DEI CONTROLLI

In conclusione dei controlli relativi a ciascun semestre, il Segretario generale redigerà una relazione che sintetizzi le risultanze dei referti e fornisca alle diverse strutture dell'Ente le indicazioni necessarie a superare le criticità emerse nel corso del controllo.

In caso di criticità particolari relative ad uno specifico ufficio/servizio, il Segretario generale provvederà a segnalare in maniera diretta agli interessati quanto emerso in sede di controlli e le relative azioni da intraprendere in un'ottica migliorativa.

ULTERIORI FORME DI RESPONSABILITA'

Qualora dagli esiti del procedimento di controllo emergano eventuali aspetti di responsabilità (penali, amministrative, contabili, disciplinari), resta ferma l'attivazione delle relative procedure.

FLUSSO DI LAVORO E TEMPISTICHE

Dopo l'approvazione del Programma vengono predisposte o aggiornate, con la partecipazione dei Servizi interessati, le check list da utilizzare per il controllo degli specifici procedimenti o degli atti. Le check list vengono validate dal Segretario generale prima dell'inizio dei controlli.

Una volta ricevuti gli elementi univoci di individuazione del campione si procede alla selezione casuale dei singoli atti da sottoporre al controllo, nella misura stabilita di volta in volta dal

Segretario generale.

Ciascun Servizio interessato al controllo senza ritardo mette a disposizione del gruppo di lavoro tutti gli atti (compresi i documenti istruttori di riferimento) selezionati all'interno di ciascuna delle tipologie di procedimento (il responsabile del Servizio può disporre il differimento motivato dell'inoltro della documentazione per un tempo non eccedente 10 giorni dalla richiesta). In caso di mancata messa a disposizione, il controllo si considererà effettuato con esito negativo. Oltre agli atti così individuati, il gruppo di lavoro preposto allo specifico controllo ha la facoltà di procedere a richieste documentali inerenti anche atti non compresi nella predetta elencazione, che possano comunque essere considerati connessi al provvedimento sottoposto a controllo.

I gruppi di lavoro devono portare a termine i controlli entro 90 giorni dalla comunicazione degli atti estratti. Eventuali richieste di proroga dovranno essere motivate e pervenire al Segretario generale prima dello scadere del termine.

5. Controllo di gestione

Il controllo di gestione è svolto sulla base delle disposizioni di cui all'articolo 9 del "*Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni*".

L'attività di controllo è svolta con riferimento all'intera struttura organizzativa, in particolare ai singoli servizi ed ai centri elementari di costo, sulla base delle rilevazioni dei parametri definiti nel "*Piano annuale di rilevazione dei parametri per il controllo sull'attività amministrativa e gestionale*", integrate con gli esiti dei rapporti di gestione annuale redatti dai dirigenti.

Il piano annuale dei parametri di controllo prevede la rilevazione, per ogni singolo servizio e centro elementare di costo, dei dati relativi a:

- avanzamento degli obiettivi operativi programmati annualmente con Il PEG-PdO;
- costo dei fattori produttivi impiegati¹;
- ricavi per i servizi a carattere produttivo (v. nota I);
- mezzi finanziari acquisiti;
- risultati qualitativi e quantitativi raggiunti².

1 In mancanza di dati rilevabili da un contabilità economica analitica si farà ancora ricorso a dati finanziari che, nel rispetto dei principi della contabilità armonizzata, consentono comunque un'ottima analisi attraverso la rilevazione analitica degli accertamenti e degli impegni di competenza.

2 a rilevazione dei parametri qualitativi è quella prevista nella sezione "Controllo sulla qualità dei servizi erogati" anche con riferimento a quelli definiti nelle "Carte dei servizi" del Comune di Trieste, come previsto dall'art. 18 del "*Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni*"; la valutazione dei risultati comunque sarà effettuata nell'ambito del controllo strategico di cui all'articolo 11 del Regolamento citato.

Il “*Rapporto di gestione annuale*” redatto da ciascun dirigente ai sensi del comma I dell’articolo 19 del “*Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni*” riporta i dati relativi ai parametri di controllo definiti nel piano annuale di rilevazione e fornisce le opportune considerazioni, relative in particolare agli scostamenti osservati tra serie storiche omogenee, fornisce altresì le informazioni necessarie ad una completa valutazione dell’attività posta in essere con la gestione, attraverso la predisposizione di una relazione sui risultati finali conseguiti ponendo in relazione gli obiettivi e le risorse assegnate con i dati quantitativi e qualitativi raccolti.

Sulla base dei rapporti di gestione forniti dai dirigenti e degli elementi assunti con la rilevazione annuale dei parametri di controllo, il controllo di gestione predispone annualmente il “*Rapporto generale sulla gestione*” che viene trasmesso agli uffici del Consiglio Comunale, a tutti i Dirigenti responsabili dei Servizi, al Collegio dei Revisori ed all’OIV per le operazioni di competenza riferite alla performance individuale ed organizzative.

Il “*Rapporto generale sulla gestione*” viene annualmente trasmesso anche alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti sotto forma del referto previsto dall’articolo 198 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

In particolare, per quel che concerne il controllo di gestione, prevede la rilevazione degli indicatori di misurazione della performance, in specifici ambiti quali

- gestione risorse umane;
- tutela salute lavoratori;
- formazione risorse umane;
- organizzazione;
- tecnologia e digitalizzazione;
- riduzione costi/realizzo economie di spesa;
- realizzazione obiettivi PNRR.

6. Controllo strategico

Il controllo strategico è svolto sulla base delle disposizioni di cui all’articolo 11 del “*Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni*”.

E’ diretto a verificare e valutare l’adeguatezza e la congruenza delle scelte in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell’indirizzo politico approvati

dal Consiglio Comunale, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti. Il Dipartimento Servizi Finanziari, Tributi, Partecipazioni, Attività Economiche attua la valutazione del controllo strategico attraverso la rilevazione annuale di alcuni elementi stabiliti nel citato regolamento, quali ad esempio quelli relativi ai risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, agli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti e ai tempi di realizzazione rispetto alle previsioni.

Tali elementi vengono rilevati sulla base delle registrazioni che ogni Servizio è tenuto ad effettuare tempestivamente con la procedura informatizzata sulla base dei programmi e degli eventuali progetti approvati con il Documento Unico di Programmazione (DUP). Ulteriori elementi vengono rilevati sulla base dei rapporti di gestione che tutti i dirigenti sono tenuti a produrre annualmente. Entro i termini utili alla predisposizione rendiconto della gestione viene prodotto il report annuale.

7. Controllo sulle società partecipate

Il controllo sulle società partecipate, ampiamente disciplinato nell'ambito del regolamento dei controlli interni, viene effettuato dal Dipartimento Servizi Finanziari, Tributi, Partecipazioni e Attività Economiche relativamente alle seguenti materie:

- i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società;
- la situazione contabile, gestionale e organizzativa delle società;
- il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

Il controllo sui servizi ed attività svolti tramite le società partecipate viene effettuato dai Servizi e Dipartimenti competenti cui, in particolare, spettano le verifiche:

- sui contratti di servizio;
- sulla qualità dei servizi.

Sul piano operativo il controllo sulle società partecipate si realizzerà nei seguenti momenti distinti e collegati tra loro:

- predisposizione in fase di bilancio preventivo o in fase di adozione del provvedimento annuale di razionalizzazione delle partecipazioni pubbliche di una serie di indicatori per la misurazione delle performance di Bilancio delle Società Partecipate che sarà loro comunicata;

- monitoraggio dell'andamento degli indicatori, strumentale alla verifica di eventuali scostamenti onde consentire la tempestiva adozione di necessarie misure correttive;
- valutazione degli esiti del monitoraggio su tali indicatori, in fase di adozione del bilancio consolidato.

8. Controllo sugli equilibri finanziari

Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione del Direttore del Dipartimento Servizi Finanziari, Tributi, Partecipazioni e Attività Economiche mediante la vigilanza del Collegio dei Revisori dei Conti, con il coinvolgimento attivo della Giunta, del Segretario Generale e dei Dirigenti, secondo le rispettive responsabilità.

Il controllo sugli equilibri finanziari, le cui modalità vanno disciplinate dal Regolamento di Contabilità dell'Ente, è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'Ordinamento Finanziario e Contabile degli Enti Locali, delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, nonché delle norme di attuazione dell'articolo 81 della Costituzione.

9. Controllo sulla qualità dei servizi erogati

Il controllo di qualità previsto dall'articolo 18 del "*Regolamento sul sistema di pianificazione, programmazione e controlli interni*" si riferisce alla misurazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati direttamente e si basa su standard di qualità e valori programmati, nel rispetto dei termini fissati da leggi o regolamenti e di quelli contenuti nelle Carte dei Servizi, individuati annualmente secondo le direttive previste dal Programma dei controlli interni.

La finalità principale è quella di migliorare le relazioni con cittadini e i soggetti portatori d'interesse, di orientare la progettazione di sistemi di erogazione di servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori.

Nell'anno 2024 è stato avviato un progetto pilota di customer satisfaction per i servizi erogati o realizzati dal Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino a cura dell'Ufficio Comunicazione. Per quanto concerne gli sportelli fisici (Sportello Al Cittadino – SAC, Centri Civici) la rilevazione della qualità percepita avviene mediante il progetto "LA TUA OPINIONE CONTA!" - basato sulla

soluzione di larga diffusione SeiSoddisfatto?® che raccoglie i feedback dai cittadini attraverso appositi totem con display touchscreen e questionari on line, attraverso le emoticon che indicano il livello di gradimento relativamente a dimensioni quali l'ambiente, la professionalità, i tempi di attesa ecc .

La sperimentazione si è dimostrata essere positiva sia relativamente alla scelta degli strumenti di rilevazione, di facile e immediato utilizzo, sia rispetto all'elaborazione dei primi risultati dai quali sono emersi anche agli aspetti organizzativi ritenuti migliorabili per cui è stato possibile contestualmente inserire, laddove necessario, anche gli eventuali correttivi, in un'ottica di miglioramento puntuale e continuativo della qualità erogata in merito ai servizi esaminati.

Stante questi positivi risultati, per il biennio 2025 – 2026 è prevista un'evoluzione del progetto per cui l'indagine verrà gradualmente estesa anche ad altri siti e servizi comunali di grande afflusso da parte dei cittadini, quali ad esempio il Polo Giovani TOTI, i punti di facilitazione digitale, lo stabilimento balneare Lanterna, l'emeroteca, gli sportelli del Servizio Educazione, alcune sedi museali, ecc.

L'obiettivo finale del progetto è pertanto quello di estendere gradualmente e capillarmente il sistema di monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti per passare da una rilevazione parziale a una rilevazione sistematica quale parte integrante del sistema qualità dell'Ente, in un'ottica di Customer Satisfaction Management (CSM).

L'informazione ottenuta da una customer di sistema può essere utilizzata quale strumento di gestione per diverse finalità quali in primis il miglioramento dei servizi erogati, la promozione della partecipazione attiva da parte degli utilizzatori dei servizi pubblici, nonché azioni di informazione/comunicazione al pubblico e agli stakeholders.

Il monitoraggio costante derivante dal modello in uso consente di poter avere i risultati delle rilevazioni disponibili in qualsiasi momento, prevedendo la pubblicazione periodica dei risultati sul sito web istituzionale e valutando la possibilità di organizzare momenti di restituzione pubblica e di dialogo coi cittadini, oltre che rendendo possibile una potenziale attività di benchmarking con altri Enti.

Per quanto riguarda il monitoraggio puntuale e costante della qualità percepita relativamente ai servizi on line da parte degli utilizzatori, ciò è possibile anche grazie all'adesione da parte del Comune alla misura PNRR 1.4.1. che ha portato alla nuova versione del portale istituzionale, e relativa asseverazione (luglio 2024), secondo i modelli messi a disposizione dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

In particolare, per il biennio in questione, verranno raccolti, esaminati e periodicamente pubblicati i dati relativi al gradimento delle pagine del sito, ai servizi on line offerti, nonché si potranno elaborare le segnalazioni dei cittadini provenienti dal sistema integrato (Segnala Disservizio).

Quest'attività di analisi consentirà, sulla base dei risultati, di introdurre tempestivamente eventuali misure, se necessarie, sempre nell'ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti dall'Amministrazione e nello specifico in questo caso dei servizi on line.

Sempre in un'ottica di miglioramento continuo, potrà essere valutata anche l'introduzione di una Carta dei Servizi dell'Ente come documento di sintesi di tutti i servizi erogati, al fine di rendere maggiormente disponibili e fruibili tutte le informazioni riguardanti l'accesso e l'utilizzo degli stessi, in modo da garantire la massima trasparenza rispetto ai procedimenti adottati nonché rispetto agli standard qualitativi e quantitativi perseguiti.

Il Segretario Generale
dott. Giampaolo GIUNTA

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIAMPAOLO GIUNTA
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 17/03/2025 10:19:09

NOME: GIAMPAOLO GIUNTA
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 17/03/2025 18:55:02

NOME: SERENA TONEL
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 18/03/2025 15:59:13