



CORTE DEI CONTI

SEZIONE REGIONALE DI CONTROLLO PER LA SARDEGNA

**Verifica del funzionamento
dei controlli interni
Città metropolitana di Cagliari
| 2017 |**

(art. 148 D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267)

Relatore

Consigliere Lucia d'Ambrosio



CORTE DEI CONTI

**VERIFICA DEL FUNZIONAMENTO DEI CONTROLLI
INTERNI CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI**

ESERCIZIO 2017

Per la revisione, l'analisi economico-finanziaria funzionari:

Dott. Stefano Deliperi

Sig.ra Antonietta Delfino

Per l'impostazione grafica:

Sig.ra Daniela Scardigli

SOMMARIO

1	GLI OBBLIGHI DI TRASMISSIONE ALLA CORTE DEI CONTI E LE RICHIESTE ISTRUTTORIE.....	1
2	IL REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI.....	5
3.	IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE (SEZIONE 1).....	7
4.	IL CONTROLLO DI GESTIONE (SEZIONE 2).....	9
6.	IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI (SEZIONE 4).....	13
7.	IL CONTROLLO SULLE PARTECIPATE (SEZIONE 5).....	15
8.	IL CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI (SEZIONE 6).....	17
9.	OSSERVAZIONI E RACCOMANDAZIONI DELLA SEZIONE.....	19

1 GLI OBBLIGHI DI TRASMISSIONE ALLA CORTE DEI CONTI E LE RICHIESTE ISTRUTTORIE

La normativa in vigore in tema di controlli sugli Enti locali prevede che il Sindaco del Comune, il Sindaco della Città Metropolitana e il Presidente della Provincia trasmettano annualmente una relazione/referto sull'efficacia e l'adeguatezza dei controlli interni alle Sezioni di controllo regionali della Corte dei conti, ai sensi dell'art. 3, comma 1°, lettera e, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, come convertito dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213. La disposizione è stata modificata dall'art. 33 del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito dalla legge 11 agosto 2014, n. 116 e costituisce attualmente l'art. 148 del decreto legislativo n. 267/2000 e successive modifiche e integrazioni (s.m.i.).

La Sezione delle Autonomie, con riferimento all'esercizio 2017, con deliberazione n. 14/SEZAUT/2018/INPR del 10 luglio 2018, ha approvato apposite linee guida, corredate da uno schema di relazione sull'adeguatezza ed efficacia del sistema dei controlli interni, strutturato in forma di questionario, che assume un'impostazione a valenza ricognitiva, diretta a registrare la presenza di eventuali criticità di fondo nel sistema organizzativo-contabile. Ciò al fine di agevolare sia la verifica dell'adeguatezza dell'impianto regolamentare e formale del sistema dei controlli interni, della sua organicità e capacità funzionale, sia il grado di reale attuazione del sistema.

La Sezione del controllo per la Sardegna, con la deliberazione n. 33/2018/INPR del 23 luglio 2018, ha recepito tali linee guida, ritenendole direttamente applicabili agli enti locali della Sardegna, ed ha stabilito che i referti annuali per il 2017, redatti secondo gli allegati schemi elaborati dalla Sezione delle Autonomie, dovessero essere trasmessi alla Sezione entro il termine del 30 settembre 2018, corredate dal parere dell'organo di revisione dell'ente e dai documenti indispensabili per una compiuta istruttoria (statuto, regolamenti - in particolare il regolamento di contabilità e quello sui controlli interni - e i referti di controllo). Dette relazioni dovevano essere inoltrate, entro la stessa data, anche alla Sezione delle Autonomie (unicamente in formato elettronico). Nella sua delibera la Sezione regionale fa presente, inoltre, che l'art. 148, comma 4°, del decreto legislativo n. 267/2000 e s.m.i (TUEL) prevede l'irrogazione agli amministratori responsabili di una sanzione pecuniaria nell'ipotesi in cui dagli esiti del controllo si dovesse rilevare l'assenza o un'evidente insufficienza degli strumenti e delle metodologie di controllo interno.

Lo schema di relazione/referto è articolato nelle seguenti sezioni: il controllo di regolarità amministrativa e contabile; il controllo di gestione; il controllo strategico, il controllo sugli equilibri finanziari; il controllo sugli organismi partecipati e il controllo sulla qualità dei servizi.

In adempimento alle disposizioni di cui sopra, la Città metropolitana di Cagliari ha trasmesso via p.e.c. in data 25 settembre 2018 (prot. C.d.C. n. 3574 del 25 settembre 2018) lo schema di Relazione annuale 2017 debitamente compilato, tuttavia privo del parere dell'Organo di revisione e dei referti di controllo.

La relazione-referto è stata inviata anche mediante il sistema informativo ConTe, acquisito con protocollo n. SC_SAR-S10C-A 3573 del 25 settembre 2018¹.

Con nota prot. n. SC_SAR-S345-P 4651 del 19 ottobre 2018 l'Ufficio istruttore ha richiesto la necessaria documentazione a corredo della relazione-referto sul sistema dei controlli interni 2017.

In data 16 novembre 2018 la Città metropolitana di Cagliari ha trasmesso la seguente documentazione:

- 1) Referto controllo di gestione anno 2017;
- 2) Relazioni controllo auditing (primo, secondo, terzo, e quarto trimestre) anno 2017;
- 3) Deliberazione Consiglio Metropolitan n. 18 del 25/06/2018, di presa d'atto del permanere degli equilibri di bilancio e relativi allegati;
- 4) Decreto del Sindaco metropolitano n. 63 del 24/05/2018, di approvazione della relazione sulla performance, anno 2017 e relativi allegati;
- 5) Verbali dell'Ufficio di controllo analogo sulle società partecipate;
- 6) Report controllo di qualità.

Era stato inviato, inoltre, con nota n. 16463 del 12/06/2017 del Segretario Generale il Regolamento del controllo interno della Città Metropolitana di Cagliari.

¹ Si segnala che non è stato utilizzato correttamente il sistema informativo ConTe: risulta tuttora la "Denominazione Ente: A.P. DI CAGLIARI" e il "Tipo Ente: Provincia", non risultando presente nel sistema informativo la corretta denominazione Città metropolitana di Cagliari.

Parere del Collegio dei Revisori dei conti.

Non è pervenuto il prescritto parere con cui il Collegio dei Revisori dei conti attesta la regolare esecuzione dell'adempimento di legge da parte dell'Ente in merito al funzionamento del sistema dei controlli interni ex art. 148 del decreto legislativo n. 267/2000 e s.m.i.

La Città metropolitana di Cagliari dispone di:

- Statuto della città metropolitana pubblicato in data 27 giugno 2016;
- Regolamento di contabilità, pubblicato in data 19 dicembre 2013; (*ex* Provincia di Cagliari) Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) – Piano delle Performance - Piano Dettagliato degli Obiettivi. Adeguamento al decreto legislativo n. 118/2011 in materia di contabilità armonizzata con delibera n. 93 del 22 settembre 2016;
- Regolamento sui controlli interni, adottato con Deliberazione del Consiglio Metropolitanano n. 14 del 5 giugno 2017;
- Piano operativo di razionalizzazione delle società partecipate per l'anno 2015 approvato con Deliberazione n. 67 del 27 marzo 2015; Relazione finale sul piano di razionalizzazione delle partecipate per l'anno 2015 con deliberazione n. 54 del 29 marzo 2016;
- Regolamento per l'ordinamento degli uffici e dei servizi approvato con decreto del Sindaco metropolitanano n. 101 del 9 agosto 2017.

La Città metropolitana di Cagliari è stata costituita il giorno 23 maggio 2016 nella sede della Città metropolitana in Cagliari, Piazza Palazzo, in esecuzione degli artt. 17 e seguenti della legge regionale n. 2 del 4 febbraio 2016. È composta dai seguenti Comuni: Cagliari, Capoterra, Assemini, Decimomannu, Elmas, Maracalagonis, Monserrato, Pula, Quartu Sant'Elena, Quartucciu, Sarroch, Sestu, Selargius, Settimo San Pietro, Sinnai, Villa San Pietro e Uta.

È divenuta pienamente operativa dal 1° gennaio 2017.

2 IL REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI

I ruoli nel sistema dei controlli interni sono ricoperti dal Segretario generale, dal Dirigente responsabile del Servizio finanziario, dai Dirigenti responsabili dei Servizi, dal Servizio controllo di gestione e dal Collegio dei revisori dei conti.

L'articolazione dei controlli è la seguente:

* **Controllo preventivo e successivo di regolarità amministrativa e contabile.** Viene svolto dal Responsabile del servizio finanziario che esercita il controllo di regolarità contabile con il parere, che ne attesta la regolarità e la copertura finanziaria in relazione ai riflessi diretti o indiretti dell'atto sulla situazione economico finanziaria e sul patrimonio dell'ente.

Il Segretario Generale esercita il controllo sulla conformità dell'azione amministrativa alle leggi allo statuto e ai regolamenti; per assicurare tale conformità può emanare circolari e direttive agli Uffici.

Il controllo successivo di regolarità amministrativa è effettuato dal Segretario generale che si avvale di altre figure interne individuate in base a specifiche professionalità.

* **Controllo di gestione.** Viene svolto dal Settore finanziario, secondo le direttive del Direttore Generale. Al Settore finanziario è affidata la tenuta della contabilità analitica e rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi e la loro elaborazione, attraverso un'apposita struttura operativa "servizio controllo di gestione e partecipate".

* **Controllo sugli equilibri finanziari.** Viene svolto dal responsabile del Servizio Finanziario con la vigilanza dell'organo di revisione e prevede il coinvolgimento attivo degli organi di governo e del Direttore generale.

* **Controllo strategico.** Si esplicita tramite la relazione sulla *performance*; il responsabile è il Dirigente Responsabile della struttura dirigenziale, il quale cura l'attuazione dei programmi e verifica i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti. L'attività di monitoraggio verrà effettuata dal Nucleo di valutazione (art. 77 Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei servizi – approvato con decreto del Sindaco metropolitano n. 101 del 9 agosto 2017).

* **Controllo sulle società partecipate e gli altri organismi gestionali esterni.** Viene svolto dal Consiglio metropolitano nelle vesti di organo di indirizzo politico dell'Ente e dal Sindaco metropolitano attraverso i poteri di autorizzazione preventiva.

* **Controllo sulla qualità dei servizi.** Verifica il miglioramento continuo delle performance e l'innalzamento progressivo degli *standard* di qualità dei servizi pubblici.

Nel questionario il Sindaco metropolitano dichiara che sono stati effettuati 4 *report* (sui 2 previsti) nell'ambito del controllo successivo di regolarità amministrativo-contabile, 1 *report* nell'ambito del controllo di gestione, 1 *report* nell'ambito del controllo strategico, 1 *report* nell'ambito del controllo sugli equilibri finanziari, 2 *report* nell'ambito del controllo sugli organismi partecipati, 1 *report* nell'ambito del controllo sulla qualità dei servizi, mentre è intervenuta 1 segnalazione da parte del Responsabile per la trasparenza (art. 43, comma 5°, del decreto legislativo n. 33/2013 e s.m.i.) riguardo il mancato o parziale adempimento degli obblighi di pubblicazione.

Si afferma il riscontro di un grado medio di difficoltà nello svolgimento dei controlli, nonché il mancato rinvenimento di criticità.

Per ogni tipologia di controlli interni è stata assegnata un'unità di personale, è stata effettuata una sola azione correttiva (in tema di controllo sugli equilibri finanziari), mentre sono stati approvati da deliberazioni di Giunta/Consiglio un *report* sul controllo strategico e un *report* relativo al controllo sugli equilibri finanziari.

Sono state effettuate modifiche su tutte le tipologie dei controlli con esclusione del controllo sugli equilibri finanziari.

3. IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE (SEZIONE 1)

Il Controllo di regolarità amministrativo-contabile è regolato dall'art. 7-8 del Regolamento sul sistema dei controlli interni. Detta tipologia di controllo, a parere della Sezione, appare adeguatamente disciplinata.

L'attività di controllo preventivo è svolta da Responsabile del Servizio finanziario, che esercita il controllo di regolarità contabile con il parere che ne attesta la regolarità e la copertura finanziaria in relazione ai riflessi diretti o indiretti dell'atto sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

L'attività di controllo successivo è effettuata dal Segretario Generale avvalendosi di altre figure interne individuate in base a specifiche professionalità (art. 8).

Il Sindaco metropolitano ha dichiarato nel questionario che, nel corso dell'esercizio 2017, sono stati assoggettati a controllo tutti gli atti aventi rilevanza finanziaria e/o patrimoniale, sono stati acquisiti i pareri di regolarità contabile e il visto attestante la copertura finanziaria, che i Dirigenti dei Servizi, nelle proprie deliberazioni hanno relazionato in ordine ai riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria al fine di consentire al responsabile di ragioneria di poter fornire il parere di regolarità contabile.

La tecnica di campionamento adottata nel corso del 2017 è stata casuale.

Dal questionario risulta che nel 2017 sono stati esaminati 396 atti sui quali sono state rilevate 3 irregolarità, nessuna delle quali sanata. Gli esiti del controllo sono stati trasmessi ai responsabili dei servizi competenti con le direttive alle quali conformarsi.

Non sono state effettuate, nell'esercizio di riferimento indagini o ispezioni volte ad accertare la regolarità amministrativa e contabile dell'attività posta in essere.

La frequenza dei *report* è stata trimestrale con 4 *report* adottati: sono stati trasmessi ai destinatari individuati dall'art. 147 *bis*, comma 3°, del decreto legislativo n. 267/2000 e s.m.i. (Responsabili dei servizi, Revisori dei conti, Organi di valutazione dei risultati dei dipendenti, Sindaco metropolitano) e al Responsabile del controllo di gestione, al Responsabile per la trasparenza, al Responsabile per la prevenzione della corruzione, mentre non sono stati trasmessi alla locale Sezione di controllo della Corte dei conti, diversamente da quanto riportato nel questionario.

Il Sindaco metropolitano dichiara, inoltre, che nel corso del 2017 l'Organo di controllo ha verificato le attestazioni concernenti i pagamenti tardivi (art. 4 del decreto legislativo n. 231/2002) secondo le modalità di cui all'art. 41 del decreto-legge n. 66/2014 convertito nella legge n. 89/2014: nei casi di irregolarità sono state inoltrate le apposite direttive ai rispettivi Responsabili di Servizio, che si sono adeguati in oltre il 50% dei casi.

4. IL CONTROLLO DI GESTIONE (SEZIONE 2)

Il controllo di gestione è regolato dagli art. 5-6 del Regolamento comunale sul sistema dei controlli interni.

Incaricato allo svolgimento è il Settore finanziario, cui è affidata la tenuta della contabilità analitica e la rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi e la loro elaborazione, attraverso un'apposita struttura operativa "Servizio controllo di gestione e partecipate" secondo le direttive del Direttore Generale.

L'art. 5 dispone che la struttura riferisce ogni semestre e, comunque a chiusura dell'esercizio finanziario, mediante referto. Il referto viene trasmesso agli amministratori, per la verifica dello stato di attuazione dei programmi, e ai singoli dirigenti per fornire gli elementi di valutazione dell'attività gestionale dei servizi di propria competenza.

Il Sindaco dichiara che presso l'ufficio controllo di gestione nel 2017 è mediamente impiegata una unità di personale, che il numero dei *report* previsti dal regolamento ufficializzati nel corso del 2017 è pari a 1 e che il grado complessivo di raggiungimento degli obiettivi è alto per tutte le tipologie di Servizi (amministrativi, tecnici, alla persona).

Nel referto sul controllo di gestione l'Ente dichiara di essersi dotato di un sistema di contabilità economica fondato su rilevazioni analitiche per centri di costo, così da valutare l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa.

Il controllo di gestione è centralizzato e si avvale di un sistema di contabilità economico-patrimoniale tenuto con il metodo della partita doppia. Gli indicatori elaborati e applicati nel 2017 sono stati di attività/processo, di efficacia e di "output".

Il Sindaco dichiara che il controllo di gestione è stato in grado, nel 2017, di influenzare l'attività amministrativa, consentendo la riprogrammazione di obiettivi di programmi in corso di svolgimento.

Il tasso medio annuo di copertura del costo dei servizi a domanda individuale gestiti direttamente o mediante enti strumentali è stato dell'8%, mentre la tipologia di servizio a domanda individuale che ha registrato nel triennio 2015-2017 il tasso di copertura più basso è stato il Servizio Asilo nido (9%). Esiste un sistema di ponderazione degli obiettivi da monitorare.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi nel corso del 2017 è "alto" per tutte le tipologie di Servizi (amministrativi, tecnici, alla persona).

5. IL CONTROLLO STRATEGICO (SEZIONE 3)

Il Controllo strategico è disciplinato dall'art. 4 del regolamento comunale sul sistema dei controlli interni. L'art. 4 pone in evidenza che la verifica dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti si esplicita tramite la relazione sulla *performance*, adottata annualmente, ai sensi del regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi.

Il Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi, approvato con decreto del Sindaco metropolitano n. 101 del 9 agosto 2017, all'art. 11 statuisce che il Dirigente Responsabile di struttura dirigenziale cura l'attuazione dei programmi dell'Ente sviluppati nel Piano della *Performance*. L'art. 76 di detto regolamento chiarisce che il ciclo di gestione della *performance* inizia con la proposta al Direttore generale da parte dei dirigenti degli obiettivi da raggiungere; le proposte vengono analizzate e validate dal Direttore Generale. Il Direttore generale predispone lo schema di piano delle performance sul quale chiede il parere del Nucleo di Valutazione che prima di esprimere il proprio parere può proporre eventuali modifiche al Direttore generale. Il piano delle *performance* approvato potrà essere modificato con provvedimento del Sindaco metropolitano, previo parere del Nucleo di valutazione.

Nel corso dell'anno il Direttore Generale verifica, con la collaborazione dei singoli dirigenti il grado di realizzazione del piano delle *performance* (art. 77).

Dalla relazione/questionario si rileva che nell'esercizio 2017 l'Amministrazione ha prodotto 1 *report* e che alla tipologia di controllo è stata assegnata 1 unità di personale.

Il controllo strategico è integrato con il controllo di gestione, effettua preventivamente verifiche tecnico-economiche sull'attuazione delle scelte da effettuare a livello di programmazione, ma non ha utilizzato le informazioni provenienti dalla contabilità analitica per supportare le decisioni in tema di allocazione delle risorse, la gestione dei servizi e la politica tariffaria.

In proposito, sono stati elaborati e applicati unicamente indicatori di efficacia.

La percentuale media di raggiungimento degli obiettivi è pari al 100%.

Risulta essere stata adottata una delibera concernente lo stato di attuazione dei programmi.

L'Organo d'indirizzo politico ha verificato lo stato d'attuazione dei programmi rispetto ai seguenti parametri:

- 1) risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti;
- 2) grado di assorbimento delle risorse rispetto ai risultati ottenuti;

3) tempi di realizzazione rispetto alle previsioni.

6. IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI (SEZIONE 4)

Il Regolamento dei controlli interni all'art. 15 prevede che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto dagli uffici indicati all'art. 147 *quinques* del decreto legislativo n. 267/2000 e successive modifiche e integrazioni e sia disciplinato dal Regolamento di contabilità.

L'art. 147 *quinques*, al comma 1°, dispone: *“il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del responsabile del servizio finanziario mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del direttore generale, ove previsto, del segretario e dei responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità”*.

Dalla Relazione/questionario si rileva che, nell'esercizio 2017, il controllo sugli equilibri finanziari è integrato con il controllo sugli organismi partecipati e che il Responsabile del Servizio finanziario non ha adottato atti d'indirizzo e/o di coordinamento per lo svolgimento dei controlli di cui trattasi.

Viene precisato che i soggetti coinvolti nel controllo degli equilibri finanziari sono gli Organi di governo, il Direttore Generale, il Segretario e i Responsabili dei servizi, coinvolti in un'occasione.

È stato redatto n. 1 *report*.

Sono state richieste e disposte misure per ripristinare l'equilibrio finanziario riguardo alla gestione di competenza.

Fra le misure necessarie per la salvaguardia degli equilibri di bilancio (art. 193 del decreto legislativo n. 267/2000 e s.m.i.) risulta esserci l'impiego della quota libera dell'avanzo di amministrazione (art. 187, comma 2°, lettera b, del decreto legislativo n. 267/2000 e s.m.i.).

È stato assicurato, in corso di esercizio, che il programma dei pagamenti fosse compatibile con le disponibilità di cassa e sono state effettuate segnalazioni (art. 153, comma 6°, del decreto legislativo n. 267/2000 e s.m.i.) per la costituzione di situazioni non compensabili con maggiori entrate o minori spese tali da pregiudicare gli equilibri di bilancio. In tale caso, si dichiara l'avvenuto intervento del Consiglio metropolitano (art. 193 del decreto legislativo n. 267/2000 e s.m.i.).

7. IL CONTROLLO SULLE PARTECIPATE (SEZIONE 5)

Il controllo sulle società partecipate è previsto dall'art. 16 del Regolamento sui controlli interni.

L'Ente si è dotato di una specifica struttura dedicata al controllo sugli organismi partecipati.

Incaricati allo svolgimento del controllo sono i Direttori Generali ed i Dirigenti, supportati da una apposita struttura operativa "servizio controllo di gestione e partecipate" incardinata nel Settore Finanziario.

Le attività di controllo sono di tipo programmatico, operativo-economico e ispettivo.

I controlli di tipo programmatico sono svolti dal Consiglio metropolitano, nelle vesti di organo di indirizzo politico dell'Ente; dal Sindaco metropolitano attraverso i poteri di autorizzazione preventiva, in assenza della quale ogni atto dell'Organo di Gestione dell'Organismo Partecipato è nullo.

I controlli di tipo operativo-economico sono svolti secondo le seguenti modalità:

- a) Monitoraggio del funzionamento dei servizi affidati e del rispetto degli *standard* qualitativi prefissati;
- b) Verifica del rispetto dei contratti;
- c) Verifica delle condizioni di economicità ed efficacia delle attività esercitate.

I controlli economico-finanziari sono svolti secondo le seguenti modalità:

- a) Monitoraggio costante del rispetto dei principi contabili in tutte le operazioni economico-finanziarie che investono gli Organismi Partecipati;
- b) Verifica costante che le attività esercitate dagli Organismi Partecipati non vadano oltre quanto previsto dai contratti di servizio fronteggiabile con le relative entrate onde non compromettano il permanere degli equilibri di bilancio;
- c) Verifica di regolarità di carattere amministrativo, contabile, fiscale e contributivo in sede di liquidazione delle spettanze discendenti dall'erogazione dei servizi strumentali affidati;
- d) Verifica dei piani economico-finanziari predisposti dagli Organismi Partecipati;
- e) Verifica che la gestione dei servizi affidati agli Organismi Partecipati sia improntata a criteri di economicità, mediante analisi dei costi sostenuti per l'erogazione degli stessi.

I controlli successivi sono realizzati attraverso un sistema informativo permanente attivato con l'apparato amministrativo degli Organismi Partecipati.

Sono previsti, inoltre, un sistema di reporting che gli Organismi Partecipati sono tenuti a predisporre con cadenza semestrale da inviare alla Direzione Generale dell'Ente.

In merito al "Controllo sugli organismi partecipati", il Sindaco Metropolitan dichiara che:

- 1) per l'anno 2017 sono stati definiti gli indirizzi strategici ed operativi degli organismi strumentali dell'Ente;
- 2) nel perimetro delle società controllate sono state incluse anche le società a totale partecipazione pubblica per le quali il controllo viene esercitato in forma congiunta;
- 3) sono stati monitorati i rapporti finanziari, economici e patrimoniali tra l'ente e le sue società partecipate;
- 4) è stato monitorato il grado di attuazione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni societarie;
- 5) è stata monitorata l'attuazione delle norme in materia di gestione del personale delle partecipazioni societarie;
- 6) sono previsti report informativi periodici da parte degli organismi partecipati.

Il Sindaco dichiara, inoltre, che gli indicatori elaborati ed applicati sono quelli di economicità, redditività e di deficitarietà strutturale, mentre non vengono applicati gli indicatori di efficacia, efficienza, di qualità dei servizi affidati e di soddisfazione degli utenti.

Per quanto riguarda il raggiungimento medio degli obiettivi assegnati a ciascuno dei diversi organismi partecipati, il Sindaco dichiara che hanno raggiunto la percentuale del 100% le seguenti società: Proservice S.p.A., C.T.M. S.p.A., CACIP Consorzio Industriale provincia di Cagliari, Parco Molentargius, Parco Gutturu Mannu, GAC sud orientale, GAC sud occidentale e Istituto MO.SO.S.

8. IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI (SEZIONE 6)

Il controllo della qualità dei servizi è disciplinato all'art. 17 del regolamento sul sistema dei controlli interni.

L'Amministrazione definisce gli standard idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati.

Il Regolamento sui controlli interni non precisa quale Ufficio svolge detto controllo, ciò viene esplicitato dal Regolamento sull'ordinamento degli uffici, che all'art. 70 recita: *“i cittadini...partecipano, al processo di misurazione delle performance organizzative, sulla base di appositi modelli definiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica, comunicando direttamente al Nucleo di valutazione, per il tramite dell'U.R.P. e secondo le modalità che vengono stabilite dallo stesso Nucleo, il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati”*.

Dalla relazione/questionario si rileva che l'Amministrazione ha effettuato un'analisi sulla qualità effettiva dei singoli servizi adottando degli indicatori che ne esprimono compiutamente le dimensioni effettive la qualità dei servizi erogati; ha elaborato ed applicato i seguenti indicatori:

- a) accessibilità delle informazioni;
- b) tempestività della erogazione;
- c) trasparenza dei costi di erogazione;
- d) trasparenza sulle responsabilità del servizio;
- e) correttezza con l'utenza;
- f) affidabilità del servizio;
- g) completezza del servizio;
- h) reclami e segnalazioni di disservizi.

Il Sindaco dichiara, inoltre, che gli indicatori adottati soddisfano i requisiti di appropriatezza in una percentuale di almeno il 50%, che gli *standard* di qualità programmati nell'anno sono determinati in conformità a quelli previsti nella Carta dei servizi e che gli stessi rispetto all'anno precedente hanno registrato un innalzamento.

La misurazione della soddisfazione degli utenti è stata effettuata con frequenza annuale.

Sono stati pubblicizzati i risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti.

Il Sindaco dichiara che l'Ente non effettua controlli sistematici (*benchmarking*) di raffronto con i livelli raggiunti da altre amministrazioni.

9. OSSERVAZIONI E RACCOMANDAZIONI DELLA SEZIONE

- La relazione/questionario è stata presentata entro i termini previsti.
- Il Regolamento comunale sui controlli interni è stato adottato con la Deliberazione n. 14 del 5 giugno 2017 del Consiglio Metropolitan.
- In seguito a richieste istruttorie, sono pervenuti i report/verbali del sistema dei controlli interni (controllo di regolarità amministrativa e contabile, controllo di gestione, controllo strategico, controllo sugli equilibri finanziari, controllo sugli organismi partecipati, controllo sulla qualità dei servizi)
- Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è stato adeguatamente disciplinato. Dall'esame del questionario e dall'istruttoria condotta dalla Sezione, risulta che il controllo è stato puntualmente svolto.
- Non è stato fornito, pur richiesto, il parere del Collegio dei Revisori dei conti.
- Con riguardo al controllo di gestione, si rileva che lo stesso risulta adeguatamente disciplinato e è stato puntualmente svolto.
- Il controllo strategico è stato adeguatamente disciplinato ed è stato regolarmente svolto.
- Il controllo sugli equilibri di bilancio risulta adeguatamente disciplinato e regolarmente svolto.
- Il controllo sugli organismi partecipati è stato adeguatamente disciplinato e svolto.
- Il controllo di qualità di servizi è stato disciplinato e svolto, sia pure in parte.

Conclusivamente, sulla base di quanto comunicato dalla Città Metropolitana di Cagliari, dagli atti trasmessi e di quanto acquisito dal sito *web* istituzionale, la Sezione ritiene che l'Ente abbia realizzato un sistema di controllo che può essere ritenuto idoneo a supportare le esigenze dell'Amministrazione.

