



Repubblica italiana

La Corte dei conti

Sezione regionale di controllo per l'Abruzzo

composta dai Magistrati:

Stefano SIRAGUSA	Presidente
Giovanni GUIDA	Consigliere
Ilio CICERI	Consigliere (relatore)
Bruno LOMAZZI	Referendario
Matteo SANTUCCI	Referendario
Andrea DI RENZO	Referendario
Chiara GRASSI	Referendario

nella Camera di consiglio del 10 maggio 2023 ha assunto la seguente

DELIBERAZIONE

relativa al funzionamento del **sistema dei controlli interni del Comune di Sulmona - Esercizio 2021;**

visto l'articolo 100, secondo comma, della Costituzione;

visto il testo unico delle leggi sulla Corte dei conti, approvato con regio decreto 12 luglio 1934, n. 1214 e successive modificazioni ed integrazioni;

vista la legge 14 gennaio 1994, n. 20 e successive modificazioni ed integrazioni;

visto il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, recante approvazione del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali (Tuel) e successive modificazioni ed integrazioni;

visto, in particolare, l'articolo 148 del citato decreto legislativo n. 267/2000, novellato dalla lettera e) del comma 1, dell'articolo 3, del decreto-legge n. 174/2012, così come modificato dall'articolo 33 del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 116;

vista la legge 5 giugno 2003, n. 131, recante *"Disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento della Repubblica alla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3;*

vista la deliberazione delle Sezioni riunite della Corte dei conti del 16 giugno 2000, n. 14/2000 che ha approvato il regolamento per l'organizzazione delle funzioni di controllo della Corte dei conti, nel testo modificato, con deliberazioni del Consiglio di Presidenza del 19 giugno 2008 e, da ultimo, del 14 marzo 2023;

vista la deliberazione 16/SEZAUT/2022/INPR, della Sezione delle Autonomie della Corte dei conti, depositata in data 4 novembre 2022, che ha approvato per l'annualità 2021 le linee guida per la relazione annuale del Sindaco dei Comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, del Sindaco delle Città metropolitane e del Presidente della Provincia sul funzionamento del sistema integrato dei controlli interni (ai sensi dell'art. 148 del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267- TUEL);

visti i documenti allegati alla citata deliberazione, con cui è stato fissato al 31 gennaio 2023 il termine per la trasmissione della relazione, riguardante i controlli svolti nell'anno 2021, alle Sezioni regionali di controllo della Corte dei conti, competenti per territorio, nonché alla Sezione delle Autonomie;

vista la deliberazione n. 13 del 26 gennaio 2023, con la quale la Sezione regionale di controllo per l'Abruzzo ha approvato il *"Programma di controllo sulla gestione per l'anno 2023"*;

vista la ripartizione tra i Magistrati delle funzioni di competenza della Sezione regionale di controllo per l'Abruzzo, definita con i decreti del Presidente n. 1 del 1° febbraio 2023 e n. 2 del 6 febbraio 2023;

esaminato il referto del Sindaco del **Comune di Sulmona** (abitanti 22.180), elaborato sullo schema di relazione allegato alla succitata deliberazione della Sezione Autonomie ed acquisito da questa Sezione, con prot. n. 373 del 31/01/2023;

vista la nota prot. 1427 del 29 marzo 2023 con la quale il Magistrato istruttore ha chiesto all'Ente chiarimenti ed ulteriori elementi d'informazione;

vista la nota prot. n. 1589 del 12 aprile 2023, con la quale l'Ente ha riscontrato le richieste istruttorie;

vista l'ordinanza n. 25/2023 con la quale il Presidente ha convocato la Sezione per l'odierna Camera di consiglio;

udito il relatore, Consigliere Ilio CICERI;

FATTO E DIRITTO

1. I controlli interni negli enti locali

I Sindaci dei comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, i Sindaci delle città metropolitane ed i Presidenti delle province devono redigere un referto annuale, a dimostrazione dell'adeguatezza ed efficacia dei controlli interni realizzati nel corso dell'esercizio considerato.

Tale referto, strutturato secondo le linee guida annuali deliberate dalla Sezione delle Autonomie della Corte dei conti e da trasmettere alla competente Sezione regionale di controllo della Corte, va ad integrare il quadro informativo a disposizione di quest'ultima per l'esercizio delle proprie funzioni di esame della regolarità e legittimità delle gestioni finanziarie degli Enti locali. In particolare, detto referto costituisce uno strumento ricognitivo che concorre a completare il controllo effettuato ai sensi dei commi 166 e seguenti dell'art. 1 della legge n. 266/2005 e a far conoscere le eventuali irregolarità fatte emergere dagli organi di controllo interno degli Enti locali.

Va, altresì, rammentato che le Sezioni giurisdizionali regionali, ai sensi dell'art. 148 del T.U.E.L., ed in particolare del comma 4, nel caso di rilevata assenza o inadeguatezza degli strumenti e metodologie di controllo interno, possono irrogare, a carico degli amministratori locali, "fermo restando quanto previsto dall'articolo 1 della legge 14 gennaio 1994, n. 20, e successive modificazioni, e dai commi 5 e 5-bis dell'articolo 248 del presente testo unico", apposita sanzione pecuniaria.

Le citate disposizioni rafforzano la portata dei controlli interni confermandone però la natura fondamentalmente collaborativa, in quanto intesi, principalmente, a verificare il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario dell'Ente e la regolarità e trasparenza della gestione, in presenza di servizi ed attività da rendere alla cittadinanza con adeguati livelli qualitativi.

Al riguardo, le finalità del controllo in esame sono state delineate dalla Sezione delle Autonomie, con deliberazione SEZAUT/28/2014/INPR, e sono così riassumibili:

- verifica dell'adeguatezza e dell'effettivo funzionamento del sistema dei controlli interni;
- valutazione degli strumenti diretti a verificare la coerenza dei risultati gestionali rispetto agli obiettivi programmati;
- verifica dell'osservanza dei principali vincoli normativi di carattere organizzativo, finanziario e contabile;
- rilevazione degli eventuali scostamenti dagli obiettivi di finanza pubblica;
- monitoraggio, in corso d'anno, degli effetti prodotti in attuazione delle misure di finanza pubblica e dei principali indirizzi programmatici dell'Ente;
- consolidamento dei risultati con quelli delle gestioni degli organismi partecipati.

Lo schema di relazione per l'esercizio 2021 conserva le principali caratteristiche di forma e contenuto delle linee-guida approvate negli scorsi anni, essendosi stabilizzato, dopo la riforma del 2012, il quadro normativo di riferimento. Tuttavia, per rendere il sistema dei controlli interni più rispondente alle esigenze nascenti dalla crisi pandemica, dall'attuazione del lavoro agile e dal PNRR (che caratterizzerà l'azione degli enti locali nei prossimi anni), si è reso necessario apportare opportuni adeguamenti al questionario, per cui a ciascuna delle tematiche sopra citate è stata dedicata una specifica Appendice.

Il nuovo schema di relazione, strutturato in un questionario a risposta sintetica, è organizzato in sette sezioni e tre appendici, dedicate alla raccolta di informazioni uniformi per ciascuno dei profili di seguito indicati:

- la prima sezione (Sistema dei controlli interni);
- la seconda sezione (Controllo di regolarità amministrativa e contabile);
- la terza sezione (Controllo di gestione);
- la quarta sezione (Controllo strategico);
- la quinta sezione (Controllo sugli equilibri finanziari);
- la sesta sezione (Controllo sugli organismi partecipati);
- la settima sezione (Controllo sulla qualità dei servizi);
- l'Appendice Covid;
- l'Appendice lavoro agile;
- l'Appendice PNRR e PIAO, di nuova introduzione, è atta a cogliere le azioni dell'Ente relative alla implementazione dello straordinario piano di investimenti pubblici che individua negli enti locali importanti soggetti attuatori; sono state inoltre inserite alcune domande relative al Piano integrato di attività e organizzazione - PIAO, il nuovo strumento di pianificazione strategica ed operativa introdotto dall'art. 6 del d.l. n. 80/2021 (recante "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR e per l'efficienza della giustizia").

Ciascuna sezione è corredata da uno spazio Note, posto dopo i quesiti, dedicato ai chiarimenti necessari per la miglior comprensione delle informazioni, ovvero all'inserimento di informazioni integrative di carattere generale, commenti o altri dettagli informativi riferiti a specifici quesiti, ritenuti utili a rappresentare situazioni caratteristiche o peculiari.

2. Analisi dei referti sul funzionamento del sistema dei controlli interni del Comune di Sulmona. Anno 2021.

Il Sindaco del Comune di Sulmona ha trasmesso, a questa Sezione, mediante l'applicativo "LimeFIT", il referto annuale sul funzionamento dei controlli interni per l'esercizio 2021, in data 31 gennaio 2023.

In via preliminare, si osserva che il funzionamento dei controlli interni, relativo all'esercizio 2020, è stato oggetto di verifica di questa Sezione con deliberazione n. 194/2022/VSGC. Con l'atto in parola si è accertata la parziale adeguatezza del funzionamento dei controlli interni del Comune di Sulmona fornendo raccomandazioni in merito:

- al controllo di regolarità amministrativa e contabile, adeguando le modalità di campionamento e selezione degli atti da sottoporre a verifica successiva anche con l'adozione

dei criteri fissati a livello internazionale (ISA 530, ISSAI 1530), onde evitare l'utilizzo di tecniche di natura non statistica e non probabilistica, focalizzando l'attenzione sulle aree individuate dal PTPCT come maggiormente a rischio;

- al controllo di gestione, prevedendo l'elaborazione ed applicazione degli indicatori di efficienza ed economicità ed aggiornamento tempestivo dei report, funzionali, anche secondo una logica di risultato, al monitoraggio, autocorrezione e guida dei processi gestionali dell'Ente;

- al controllo strategico, potenziando l'attività di verifica tecnica economica relativamente alle scelte da operare a livello di programmazione, al fine di integrare il ciclo della performance con quello di bilancio;

- al controllo sugli organismi partecipati, rimarcandosi l'importanza di tale tipologia di controlli ai fini del mantenimento degli equilibri di bilancio;

- al controllo sulla qualità dei servizi, promuovendo forme di coinvolgimento attivo dei beneficiari dei servizi, attivando confronti sistematici (*benchmarking*) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni, nonché prevedendo forme di coinvolgimento attivo dei portatori d'interesse (*stakeholder*), con un innalzamento degli standard economici e di qualità dei servizi nel loro insieme o per singole prestazioni.

Di seguito si espongono gli esiti dell'attività istruttoria e le considerazioni della Sezione in merito alle singole tipologie di controllo interno, oggetto di analisi per mezzo del citato referto del Sindaco e dell'ulteriore documentazione acquisita, che hanno fatto emergere aspetti da segnalare ai fini di un miglioramento e adeguamento del sistema dei controlli interni.

3. Controllo di regolarità amministrativa e contabile

Dalla lettura del questionario risulta che non sono state adottate delibere di Giunta e di Consiglio munite di parere di regolarità tecnica o contabile negativo.

Nelle proposte di deliberazione, al fine di consentire al responsabile di ragioneria l'espressione del parere di regolarità contabile, i responsabili dei servizi hanno provveduto a relazionare in ordine ai riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

La tecnica di campionamento per la scelta degli atti amministrativi da sottoporre a controllo successivo di regolarità amministrativa è avvenuta, come per il precedente esercizio, con modalità di estrazione casuale semplice, ma nelle note al questionario emerge che in attuazione del PTPCT 2021/2023, così come suggerito con la menzionata deliberazione n. 194/2022/VSGC di questa Sezione, l'Ente ha provveduto ad effettuare controlli a campione anche su avvisi di accertamento e rimborsi tributari.

Si raccomanda nuovamente, di adeguare le modalità di campionamento e selezione degli atti, adottando i criteri fissati a livello internazionale (ISA 530, ISSAI 1530), onde evitare l'utilizzo di tecniche di natura non statistica e non probabilistica.

I controlli successivi di regolarità amministrativa e contabile relativi all'anno 2021 sono stati eseguiti su n. 32 atti dei 1238 totali (circa il 2,2%). Sono stati riscontrati rilievi non gravi; pertanto, non si è reso necessario invalidare gli atti e di conseguenza si è potuto procedere alla sanatoria degli stessi, come riscontrato dalla nota del Segretario generale prot. n 44448/2022 avente oggetto "Controllo successivo di regolarità amministrativa anno 2021", in cui vengono rappresentate le risultanze del controllo in parola e le conseguenti raccomandazioni.

Nell'arco temporale preso in considerazione dal questionario risultano effettuati controlli, ispezioni o altre indagini volti ad accertare la regolarità amministrativa e contabile dell'attività posta in essere da specifici uffici o servizi.

Nel caso di superamento dei termini previsti dalla normativa vigente, sono state implementate procedure per monitorare il flusso di liquidazione delle fatture commerciali entro i termini di legge. In caso di riscontrate irregolarità, queste sono state trasmesse ai responsabili dei servizi competenti, i quali hanno sempre provveduto a conformarsi alle direttive ricevute.

È prevista una specifica forma di vigilanza sugli agenti contabili e sui funzionari delegati, viene specificato nella nota al questionario che l'art. 77, commi 10 e 11 del regolamento di contabilità dell'Ente prevede un'ulteriore attività di controllo rispetto a quella normativamente prevista da parte del responsabile del servizio di acquisizione dell'entrata e da parte del servizio finanziario.

I controlli di cassa effettuati nell'annualità sono stati 4, di cui uno all'insediamento della nuova amministrazione comunale, ma non è stato effettuato il controllo sul magazzino.

4. Controllo di gestione

Con approfondimento istruttorio, sono stati richiesti chiarimenti in merito alla mancata elaborazione e trasmissione a questa Corte del Referto sul controllo di gestione (ex art. 198-bis Tuel), l'Ente ha comunicato che: *"In ordine alla mancata trasmissione alla Corte dei conti del Referto del Controllo di gestione, si rappresenta in primis che il Servizio controllo di gestione, in esito alla raccolta dati e al monitoraggio effettuato su Copia informatica - CITTÀ DI SULMONA - interno - Prot. 16201/PROT del 13/04/2023 - titolo II - classe 14 nell'anno 2021, ha prodotto un report finale con nota esplicativa e accompagnatoria sullo stato di attuazione degli Obiettivi previsti nel piano dettagliato, così come espressamente previsto nell'articolo 197 Tuel "Modalità del controllo di gestione", comma 2; il medesimo è stato trasmesso ai sensi dell'art.198 Tuel agli Amministratori, al Segretario generale, ai Dirigenti, ed inoltre al Nucleo di valutazione; per quanto concerne il controllo di gestione sui singoli servizi e centri di costo (articolo 197, comma 3), il Servizio controllo di gestione ha trasmesso le risultanze del monitoraggio del centro di costo Servizio Trasporti Urbani ai medesimi intestatari del report sullo stato di attuazione degli obiettivi.*

L'articolo 198-bis non indica un termine di trasmissione; dunque, atteso che alla data di gennaio 2023 il processo con riguardo all'anno 2021 non era ancora concluso, considerato altresì che nel corso 2021 (ottobre 2021) c'è stato nel nostro Ente anche avvicendamento dell'organo politico, la mancata Comunicazione alla competente sezione di Controllo potrebbe essere giustificata dalla tardiva conclusione del processo".

Dal questionario emerge che l'Ente, diversamente da quanto comunicato nel precedente esercizio, non è dotato di un sistema di contabilità fondato su rilevazioni analitiche per centri di costo.

I report periodici prodotti sono sempre tempestivi e aggiornati nel fornire le informazioni utili alle decisioni da prendere.

Gli indicatori elaborati ed applicati nell'anno, per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, sono quello di "attività/processo", di "output" e di "efficacia".

Nel questionario si legge che il controllo in parola è in grado d'influenzare l'attività in corso di svolgimento, poiché gli obiettivi vengono regolarmente riprogrammati, tale fattispecie si è verificata nell'esercizio 2021 in un solo caso. In riscontro a quesito istruttorio, l'Ente precisa che *"Nel corso del 2021 la Giunta comunale con atto n.231 del 15 ottobre 2021, prendendo atto di quanto segnalato dal servizio controllo di gestione con nota prot. 25676 del 2021, si è limitata a rimodulare gli obiettivi assegnati alla Ripartizione 2 ed i relativi pesi (veniva estrapolato n.1 obiettivo propriamente di pertinenza di altra Ripartizione)".*

La tipologia di servizi a domanda individuale gestiti dall'Ente sono: asilo nido, impianti sportivi, mense ad uso scolastico, parcheggi custoditi e parchimetri, teatro e musei; il tasso medio di copertura (media semplice nell'anno) dei costi di tutti i servizi è pari al 54,75 per cento, con un incremento dell'otto per cento rispetto al valore dell'esercizio 2020.

Dalla lettura dei documenti integrativi richiesti, emerge che l'ultimo monitoraggio sullo stato di attuazione degli obiettivi è stato effettuato alla data del 5 novembre 2021. A completamento dell'attività svolta, l'ufficio controllo di gestione ha provveduto ad effettuare la rilevazione conclusiva degli obiettivi del Peg al 31 dicembre 2021, al fine di verificare i risultati effettivamente conseguiti confrontandoli con la pianificazione delle fasi temporali prevista e l'individuazione dei target attesi. Dalla relazione relativa al monitoraggio si legge: *"Parallelamente all'attività di monitoraggio, si sottolinea che l'Ufficio controllo di gestione ha proceduto, in relazione all'obiettivo trasversale "Rendicontazione e Attuazione PTPCT 2021/2023", all'aggiornamento della area "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale del Comune, in particolare della sezione -Attività e procedimenti".*

Si invita l'Ente a voler predisporre indicatori di efficienza, economicità e analisi finanziaria, funzionali al perfezionamento del processo di monitoraggio, autocorrezione e guida dei processi gestionali già attuato dall'Ente.

5. Controllo strategico

L'Ente fa sapere che il controllo strategico è integrato con il controllo di gestione.

Nella delibera di Giunta n. 11 del 13 gennaio 2023, recante oggetto "Controllo strategico 2021-Presa d'atto", si legge "Lo stato emergenziale conseguente all'emergenza epidemiologica da Covid19, è perdurata per l'intera annualità 2021 influenzando l'ordinaria programmazione e di conseguenza la gestione degli uffici e dei servizi".

Il controllo in parola, al fine di integrare il ciclo della *performance* con quello di bilancio, effettua, a preventivo, adeguate verifiche tecniche/economiche sull'attuazione delle scelte da operare a livello di programmazione.

Con delibera di Consiglio n. 38/2022 è stata approvata la programmazione di bilancio 2022-2024 e, altresì, approvato il Peg.

Relativamente agli indicatori utilizzati, l'Ente conferma l'elaborazione e l'applicazione degli indicatori di mantenimento, di *performance* individuale e organizzativa e di miglioramento della qualità dei servizi.

Rispetto all'esercizio 2020, si rileva un decremento di quasi il 3 per cento della quota di obiettivi strategici raggiunti, che nell'esercizio preso in esame si attesta all'87,99 per cento (media semplice).

La verifica sullo stato di attuazione dei programmi risulta effettuata attraverso le delibere di Consiglio n. 66 del 18 agosto 2021 e n. 87 del 30 novembre 2021.

L'organo d'indirizzo politico ha operato detta verifica utilizzando i seguenti parametri: risultati raggiunti rispetto agli obiettivi e tempi di realizzazione rispetto alle previsioni.

Nel ribadire quanto già accertato per il precedente esercizio, si raccomanda di perfezionare tale tipologia di controllo.

6. Controllo sugli equilibri finanziari

Dai referti si evince che il controllo degli equilibri finanziari è integrato con il controllo sugli organismi partecipati e che il Responsabile del servizio finanziario ha adottato specifiche linee di indirizzo o coordinamento per l'ordinato svolgimento del controllo in parola.

Si rileva che nell'esercizio in esame, per due volte, gli Organi di governo, il Segretario e i Responsabili dei servizi, sono stati coinvolti nel controllo degli equilibri finanziari. Non sono state richieste o disposte misure per il ripristino dell'equilibrio finanziario con riguardo alla gestione di competenza, dei residui e di cassa.

È stato assicurato che, in corso di esercizio, il programma dei pagamenti risultasse sempre compatibile con le disponibilità di cassa.

Si rileva, infine, che nel corso dell'esercizio considerato, non vi sono state segnalazioni ai sensi dell'art.153, comma 6, del Tuel per il costituirsi di situazioni - non compensabili da maggiori entrate o minori spese - tali da pregiudicare gli equilibri del bilancio.

7. Controllo sugli organismi partecipati

Dalla lettura del questionario, emerge che l'Ente detiene partecipazioni e che dall'esercizio 2021, si è dotato di una specifica struttura dedicata al controllo sugli organismi partecipati.

Nella delibera di Consiglio comunale n. 255 del 20 settembre 2022, avente oggetto "*Ricognizione di Enti, Aziende e Società costituenti il Gruppo Amministrazione Pubblica del Comune di Sulmona - Paragrafo 3 del Principio contabile applicato concernente il Bilancio consolidato (all. n.4/4 D.LGS N.118/2011 e s.m.i). Esercizio 2021*" si legge che al 31/12/2021:

1. non sono presenti organismi strumentali del Comune, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b) del d.lgs. n. 118/2011;
2. non vi sono enti strumentali del Comune ai sensi dell'art. 11-ter del d.lgs. n.118/2011;
3. non sono presenti società controllate dal Comune ai sensi dell'art. 11-quater del d.lgs. n. 118/2011;
4. costituisce società partecipata ex art. 11 - quinquies del d.lgs. n.118/2011, la Cogesa S.p.a., società a totale capitale pubblico, con una partecipazione del Comune pari al 16,66 per cento, affidataria diretta del servizio pubblico locale di gestione dei rifiuti;
5. risulta, inoltre, società partecipata dal Comune, la SACA S.p.a. - Servizi Ambientali Centro Abruzzo, ex art. 11-quinquies del d.lgs. n. 118/2011, con una partecipazione pari al 5,26 per cento. Anche SACA Spa è una società a totale partecipazione pubblica, affidataria diretta del ciclo idrico integrato della gestione delle acque per l'ATO 3 Peligno - Alto Sangro. L'affidamento è stato concesso dall'Ente d'Ambito istituito con l.r. n. 2/97 e poi soppresso con l.r. n. 9/2011 che ha istituito, al suo posto, l'Ente Regionale per il Servizio Idrico (ERSI), succeduto in tutte le posizioni giuridiche ed economiche al menzionato Ente e di cui il Comune di Sulmona detiene il 5,26 per cento delle azioni.

Dalla lettura del questionario, risulta che i *budget* delle società partecipate non sono stati approvati, a seguito di riscontro istruttorio, l'Ente fa sapere che "*I flussi informativi tra l'Ente e Cogesa S.p.a., intesi a garantire attività di monitoraggio, sono caratterizzati da numerose criticità, come risulta dalle numerose diffide agli atti*".

Gli statuti delle società a controllo pubblico risultano aggiornati a norma del d.lgs. n.175/2016 e degli artt. 5 e 192, del d.lgs. n. 50/2016.

Nell'ambito dei programmi di valutazione del rischio di cui all'art. 6, comma 2, del Tusp sono emersi indicatori di crisi aziendale, l'Ente a seguito di approfondimento istruttorio, ha chiarito che: "*Tra i numerosi profili critici della gestione societaria, in particolare, emergeva quello inerente alla mancata*

predisposizione da parte del Cda, anche per l'esercizio 2021, della Relazione sul governo societario, che deve contenere specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale (art.6, comma 2, Tusp) e che deve essere pubblicata contestualmente al bilancio (art. 6, comma 4, Tusp) nonché, quale misura dovuta (per le ragioni ivi indicate), la mancata necessaria predisposizione di un piano di risanamento ex art. 14 comma 2 del d.lgs. 175/2016".

Il Comune fa sapere che sono previsti *report* informativi periodici da parte degli organismi partecipati inerenti ai profili organizzativi e gestionali e che risulta effettuato il monitoraggio sugli adempimenti relativi ai contratti di servizio o ad altre forme di regolazione degli affidamenti.

Gli organismi partecipati che gestiscono pubblici servizi hanno pubblicato la Carta dei servizi come previsto dall'art. 32 del d.lgs. n. 33/2013.

Si ribadisce all'Ente l'importanza di tale tipologia di controllo, ai fini del mantenimento degli equilibri di bilancio.

8. Controllo sulla qualità dei servizi

L'Ente ha adottato la Carta dei servizi con delibera di Giunta n. 363/2022, la stessa risulta pubblicata sul sito ufficiale come previsto dall'art. 32 del d.lgs. n. 33/2013.

Per rappresentare compiutamente le dimensioni effettive della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia, come per il precedente esercizio, il Comune dichiara di aver utilizzato un indicatore di risultato.

La rilevazione sulla qualità dei servizi non è estesa agli organismi partecipati, in seguito ad approfondimento istruttorio, l'Ente così chiarisce: *"Per quanto attiene alla rilevazione sulla qualità dei servizi degli organismi partecipati dall'Ente (Cogesa S.p.a e Saca S.p.a.) si significa che per Saca, i controlli sono di competenza dell'Ente d'ambito, mentre per Cogesa il Cda della partecipata ha approvato con deliberazione n. 18 del 30 dicembre 2020 la Carta della qualità dei servizi del ciclo integrato dei rifiuti, in cui sono rappresentati gli standard di qualità generali e specifici in base ai quali l'ente certificatore effettua controlli periodici".*

Gli indicatori adottati soddisfano i requisiti di appropriatezza (rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza).

Gli *standard* di qualità programmati nell'anno non sono determinati in conformità a quelli previsti in altri provvedimenti similari in materia.

L'Ente dichiara di aver effettuato indagini sulla soddisfazione degli utenti con frequenza annuale.

In sede di riscontro istruttorio, l'Ente fa sapere che la soddisfazione degli utenti è stata misurata su alcuni servizi; in particolare, *"La soddisfazione degli utenti è stata misurata sui servizi ritenuti a forte*

impatto sull'utenza: Servizio entrate tributarie, Servizi alla persona, Servizio trasporti urbani, Suap (Sportello Unico delle Attività Produttive), Servizi cimiteriali e Comando di Polizia Locale".

Di fatto, dal sito ufficiale dell'Ente, nella sezione Amministrazione Trasparente si legge che con deliberazione di Giunta n. 21 del 18 febbraio 2022 è stata approvata la "Relazione sul controllo di qualità dei servizi 2021"; dalla lettura della Relazione emerge che il Comune di Sulmona ha recepito il dettato normativo con l'adozione del Regolamento sulla disciplina dei controlli interni approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 112 del 29 novembre 2017 che, non solo evidenzia nell'articolo 2, lettera g), tra le varie tipologie di controlli interni, quello relativo alla qualità dei servizi erogati, ma al contempo dedica interamente il Capo VI al controllo in parola.

Si legge, ancora, che: "In un'ottica di continuità con le passate annualità il Comune di Sulmona ha inserito tra gli obiettivi intersettoriali, nell'ambito del Piano della Performance e del Piano Esecutivo di Gestione 2021/2023 approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 81 del 29 aprile 2021, un'indagine di "customer Satisfaction" finalizzata a:

1. rilevare il grado di soddisfazione di un utente nell'ottica di un miglioramento del servizio offerto;
2. realizzare determinate finalità quali rilevare bisogni e aspettative del cittadino;
3. favorire l'emergere di suggerimenti;
4. rafforzare la comunicazione nell'ambito del rapporto cittadino-pubblica amministrazione.

L'indagine di customer Satisfaction è stata indirizzata a taluni servizi a forte impatto con l'utenza quali il Servizio Entrate Tributarie, i Servizi alla Persona, il Servizio Trasporti Urbani, il SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive), i Servizi Cimiteriali e il Servizio di Polizia Locale.

Con nota prot. n. 25964 del 24.06.2021 a firma del Segretario Generale indirizzata ai vari Settori competenti nei servizi su esposti, è stato fornito il questionario di customer Satisfaction costituito da una parte generale ed una specifica per ogni servizio nonché le indicazioni relative all'intera procedura di indagine da porre in essere con le relative tempistiche. L'indagine è stata svolta nei mesi di luglio/agosto 2021. I settori interessati hanno trasmesso i questionari debitamente compilati dall'utenza alla Segreteria Generale con note prot. n. 35012/2021, 47508/2021, 40719/2021, 46302/2021, 47279/2021, 35820/2021.

La ratio di detta indagine nasce essenzialmente da due esigenze:

1. Individuazione della qualità percepita intesa come osservazione costante ed analisi delle politiche e dei servizi in essere con specifica attenzione al tempo di erogazione e all'efficienza degli stessi;
2. Controllo e gestione della qualità dei servizi ovvero individuazione di elementi finalizzati alla predisposizione e all'erogazione di un servizio, includendo suggerimenti ed evidenziando necessità, bisogni ed aspettative non soddisfatte".

I risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti risultano pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente.

L'Ente, come per il precedente esercizio, non ha effettuato confronti sistematici (*benchmarking*) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni, non ha previsto forme di coinvolgimento attivo dei portatori d'interesse (*stakeholders*) e non ha realizzato un innalzamento degli *standard* economici o di qualità dei servizi (nel loro insieme o per singole prestazioni) misurabili attraverso indicatori definiti e pubblicizzati.

Si rimarca l'importanza del controllo in parola e, in particolare, si invita l'Ente ad attivare confronti sistematici (*benchmarking*) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni, prevedere forme di coinvolgimento dei portatori d'interesse (*stakeholders*), cercando di innalzare gli *standard* economici di qualità dei servizi misurabili attraverso indicatori definiti e pubblicizzati.

Appendice Covid-19

L'appendice Covid è presente anche nel questionario 2021, poiché strettamente connessa agli specifici controlli che si sono resi necessari per fronteggiare le sfide dell'emergenza, che hanno avuto un rilievo anche nella fase calante dell'epidemia.

Nell'esercizio 2021, il Comune di Sulmona ha verificato il collegamento tra le risorse finanziarie disponibili e gli obiettivi assegnati a seguito delle esigenze straordinarie derivanti dalla situazione emergenziale.

Dal questionario emerge che è stato effettuato il monitoraggio sul conseguimento degli obiettivi assegnati in seguito all'adozione del lavoro agile, nonché sui finanziamenti legati all'emergenza, al fine della loro corretta contabilizzazione e dell'effettivo utilizzo.

L'emergenza non ha influito sul monitoraggio dei contratti di fornitura in essere; non risultano volontariamente ridotte le entrate dei servizi a domanda individuale.

Appendice Lavoro Agile

Il permanere anche dell'appendice sul lavoro agile, c.d. "*smart working*", deriva della consapevolezza che tale nuovo approccio all'organizzazione del lavoro, fondato su aspetti di flessibilità, autonomia e collaborazione del dipendente, rimarrà una modalità alternativa allo svolgimento della prestazione lavorativa "in presenza".

Tale considerazione è confermata dai dati riportati nel questionario, dai quali emerge che la quota di dipendenti che ha prestato attività lavorativa in modalità agile è pari al 50 per cento del personale dirigenziale e al 26,92 per cento del personale non dirigenziale con contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Il grado di difficoltà rilevato nell'esercizio delle prestazioni lavorative del personale dipendente in modalità agile è stata indicata come "basso" sotto l'aspetto tecnologico, gestionale e organizzativo; nessuna difficoltà è stata riscontrata sotto l'aspetto logistico.

Gli organi di controllo interno hanno monitorato l'impatto del lavoro agile sulla continuità e qualità dei servizi pubblici prodotti dall'Ente, inoltre i sistemi informativi hanno consentito il proficuo svolgimento del lavoro agile, permettendo, altresì, l'idoneo tracciamento delle attività svolte.

Nelle more della regolamentazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro, a seguito del ripristino del lavoro in presenza come modalità ordinaria a partire dal 15 ottobre 2021, l'Ente non ha stipulato contratti individuali di lavoro a distanza.

Appendice Pnrr e Piao

L'appendice Pnrr e Piao, di nuova introduzione, risponde all'esigenza di rilevare le azioni compiute dall'Ente relativamente alla implementazione dello straordinario piano di investimenti pubblici, che vede negli enti locali importanti soggetti attuatori. L'appendice racchiude anche alcune domande relative al PIAO, il nuovo strumento di pianificazione strategica ed operativa introdotto dall'art. 6 del d.l. n. 80/2022.

Dalla lettura del questionario, si riscontra che l'Ente è soggetto attuatore di interventi finanziati con fondi PNRR e che l'Organo politico valuta congrua ed efficace la *governance* adottata ai fini del coordinamento dei diversi soggetti istituzionali coinvolti e della verifica del conseguimento di *milestone* e *target*.

L'Organo politico ha emanato specifiche direttive agli organi amministrativi e di controllo interno, al fine di ottimizzare il ciclo di gestione dei fondi PNRR sia in materia di *auditing* finanziario-contabile sia di *auditing* sulla *performance*.

L'Ente dichiara che gli atti di gestione collegati all'attuazione del PNRR sono risultati conformi ai principi di regolarità amministrativo-contabile e che il sistema informativo implementa integralmente tutti i dati sullo stato di avanzamento procedurale, finanziario e fisico degli interventi del PNRR, con il fine di garantire la successiva archiviazione informatica nel sistema ReGis, gestito dal MEF.

L'Ente ha individuato nel suo interno una struttura del responsabile/referente per l'attuazione dei progetti finanziati da fondi PNRR.

Il Comune non ha provveduto a adottare specifiche procedure di controllo sugli atti amministrativi connessi all'attuazione del PNRR al fine di prevenire ed individuare possibili rischi di frode, corruzione e conflitti di interesse.

Gli organi di controllo interno conducono verifiche periodiche sugli atti gestionali adottati dall'Ente in qualità di soggetto attuatore del PNRR, al fine di verificare che:

- siano stati conservati tutti gli atti e la relativa documentazione giustificativa su adeguati supporti informatici;

- sia stato richiesto ed attribuito, per ogni procedimento connesso all'attuazione di programmi del PNRR, un apposito codice unico di progetto (CUP), in mancanza del quale gli atti medesimi sono da considerarsi giuridicamente nulli (art. 11, l. 3/2003, e art. 1 delibera CIPE 16 novembre 2020).

Inoltre, gli organi di controllo effettuano verifiche periodiche sugli atti di spesa relativi ad interventi connessi al PNRR, al fine di accertare che essi non includano anche "costi impropri".

Non sono previsti specifici *report*, indirizzati agli organi direzionali, al fine di monitorare, nel corso della gestione, il grado di conseguimento delle misure previste dal PNRR, e il rispetto dei tempi programmati dalla timeline interna e da quella relativa alla rendicontazione semestrale all'UE.

Il Comune dichiara di possedere un organico superiore a cinquanta unità e di aver dato avvio alla formulazione di prime ipotesi di pianificazione propedeutica alla stesura del Piano integrato di attività e organizzazione ("PIAO", art 6, d.l. 80/2021, e art 7, comma1 lett. a, d.l. 36/2022), con deliberazione di Giunta n. 263/2022.

P.Q.M.

La Sezione regionale di controllo per l'Abruzzo

ACCERTA

sulla base della Relazione annuale del Sindaco di Sulmona, la parziale adeguatezza del funzionamento del sistema integrato dei controlli interni nell'esercizio 2021 (ai sensi dell'art. 148 del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 del Tuel), segnalando le problematiche sopra riportate dettagliatamente, in merito:

- al controllo di regolarità amministrativa e contabile, adeguando le modalità di campionamento e selezione degli atti, adottando i criteri fissati a livello internazionale (ISA 530, ISSAI 1530), onde evitare l'utilizzo di tecniche di natura non statistica e non probabilistica;

- al controllo di gestione, prevedendo l'elaborazione ed applicazione degli indicatori di efficienza, economicità e analisi finanziaria, funzionali, in una logica di risultato, di monitoraggio, autocorrezione e guida dei processi gestionali dell'Ente;

- al controllo sulla qualità dei servizi, attivando confronti sistematici (*benchmarking*) e prevedendo forme di coinvolgimento dei portatori d'interesse (*stakeholders*);

- all'appendice PNRR, prevedendo specifiche procedure di controllo sugli atti amministrativi connessi all'attuazione del PNRR al fine di prevenire e individuare i rischi di frode, corruzione e

conflitti d'interesse, monitorando, altresì, attraverso verifiche periodiche degli organi di controllo, il grado di conseguimento delle misure previste dal PNRR e il rispetto dei tempi programmati dalla *timeline* interna e da quella relativa alla rendicontazione semestrale all'UE.

DISPONE

che, a cura della segreteria della Sezione, copia della presente deliberazione sia trasmessa al Sindaco, al Consiglio comunale e all'Organo di revisione del Comune di Sulmona.

Ai sensi dell'art. 31 del d.lgs. n. 33 del 2013, come sostituito dall'art. 27, comma 1, del d.lgs. n. 97 del 2016, la presente deliberazione deve essere pubblicata sul sito internet dell'amministrazione comunale.

Così deliberato nella Camera di consiglio del 10 maggio 2023.

L'Estensore

Ilio CICERI

f.to digitalmente

Il Presidente

Stefano SIRAGUSA

f.to digitalmente

Depositata in Segreteria

Il Funzionario preposto al Servizio di supporto

Lorella Giammaria