



CORTE DEI CONTI

SEZIONE REGIONALE DI CONTROLLO PER L'UMBRIA

composta dai magistrati:

Massimo Di Stefano	Presidente
Paola BASILONE	Consigliere - relatrice
Annalaura LEONI	Referendaria

nella Camera di consiglio del 12 novembre 2021

VISTO l'art. 100, comma 2, della Costituzione;

VISTO il R.D. 12 luglio 1934, n. 1214, di "Approvazione del testo unico delle leggi sulla Corte dei conti", e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la legge 14 gennaio 1994, n. 20, recante disposizioni in materia di giurisdizione e controllo della Corte dei conti e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, recante modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione;

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;

VISTO il decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, come convertito dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO l'art. 33, comma 1, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 116;

VISTO l'art. 148 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e s.m.i. recante il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali;

VISTO il Regolamento per l'organizzazione delle funzioni di controllo della Corte dei conti, deliberato dalle Sezioni riunite nell'adunanza del 16 giugno 2000 (n. 14/DEL/2000) come modificato dalla deliberazione delle Sezioni riunite n. 2/DEL/2003, dalla deliberazione delle Sezioni riunite n. 1/DEL/2004 e dalla deliberazione del Consiglio di Presidenza 11 giugno 2008, n. 229;

VISTE le *"Linee guida per le relazioni annuali del Sindaco dei Comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, del Sindaco delle Città metropolitane e del Presidente delle Province sul funzionamento del sistema integrato dei controlli interni nell'esercizio 2019"* approvate dalla Sezione delle Autonomie della Corte dei conti con deliberazione n. 19/SEZAUT/2020/INPR del 7 ottobre 2020;

VISTO il referto sul funzionamento del sistema dei controlli interni del Comune di Gubbio nell'esercizio 2019, trasmesso a questa Sezione tramite l'applicativo ConTE in data 30 dicembre 2020 (ed acquisito al protocollo n. 2135 in pari data);

VISTA la nota prot. n. 1757 del 30 settembre 2021 con la quale il Magistrato istruttore ha chiesto all'Ente chiarimenti in merito ad alcune criticità;

VISTA la nota del 21 ottobre 2021, acquisita al protocollo n. 1891 in pari data, con la quale l'Ente ha riscontrato le richieste istruttorie;

VISTA l'ordinanza con la quale il Presidente ha deferito la decisione sul suddetto referto all'esame collegiale della Sezione convocata per la data odierna;

UDITA nella camera di consiglio del 12 novembre 2021, tenutasi in videoconferenza, ai sensi dell'art. 85, comma 3, lett. e) del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, la relatrice, Cons. Paola Basilone;

Premessa

L'art. 148 del TUEL, novellato dall'art. 3, comma 1, lett. e), del d.l. n. 174/2012, così come modificato dall'art. 33, comma 1, del d.l. 24 giugno 2014, n. 91, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 116, dispone al comma 1 che *"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 tale fine, il sindaco, relativamente ai comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, o il presidente della provincia, avvalendosi del direttore generale, quando presente, o del segretario negli enti in cui non è prevista la figura del direttore generale, 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, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione; il referto*

è, altresì, inviato al presidente del consiglio comunale o provinciale". Le riferite disposizioni consentono, pertanto, alle Sezioni regionali di controllo della Corte dei conti di valutare la rispondenza del sistema dei controlli interni all'esigenza di assicurare, in particolare, l'equilibrio di bilancio degli enti locali.

Le finalità della modalità di controllo prevista dall'art. 148 TUEL sono state ribadite dalla Sezione delle Autonomie nella citata deliberazione n. 19/SEZAUT/2020/INPR; lo schema di relazione relativo all'anno 2019, approvato con tale deliberazione, nel prevedere una sezione introduttiva volta ad una ricognizione dei principali adempimenti di carattere comune e singole sezioni dedicate a ciascuna tipologia di controllo interno, consente la rilevazione di una serie di dati e informazioni attinenti all'organizzazione dell'Ente, ai sistemi informativi e al sistema dei controlli interni, che restano acquisiti alla Sezione regionale come base conoscitiva delle caratteristiche di ciascun Ente locale esaminato, utile anche per le future rilevazioni.

Ritenuto in fatto

La relazione annuale 2019 del Sindaco del Comune di Gubbio, redatta ai sensi dell'art. 148 TUEL, ha fornito, nelle diverse sezioni dello "schema-tipo" predisposto dalla Sezione delle Autonomie, elementi utili ai fini della verifica di regolarità della gestione amministrativa e contabile e di adeguatezza ed efficacia del sistema dei controlli interni dell'Ente.

Di seguito si riportano le richieste di chiarimento formulate dal Magistrato istruttore con nota prot. n. 1757 del 30 settembre 2021 e le corrispondenti risposte dell'Ente del 21 ottobre 2021.

Indicare le misure correttive adottate a seguito della deliberazione n. 41/2021/ VSGC relativa al funzionamento dei controlli interni nell'annualità 2018, tenuto anche conto del punto 1.7 della relazione sul 2019, dal quale risulta che non vi sono state deliberazioni della Sezione regionale a cui l'Ente non abbia dato seguito con i necessari interventi correttivi.

In particolare, il rilievo ha riguardato una parziale inadeguatezza degli strumenti e delle metodologie relative al controllo interno di gestione e sui controlli della Gubbio cultura e Multiservizi S.r.l.

Il Magistrato ha chiesto, inoltre, di riferire in merito al seguito dato alla dichiarata intenzione di monitorare, dal 2020, "tutto il piano dei servizi dell'Ente definendo ulteriori indicatori di impatto socio-economico e standard di qualità dei servizi" . Si ricorda che tali indicatori dovranno anche avere la finalità di verificare lo stato di attuazione dei programmi e la rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti.

La delib. 41/2021 ha rilevato in sintesi:

- a) la parziale inadeguatezza degli strumenti e delle metodologie in relazione al controllo interno di gestione, in termini di incapacità dello stesso di condizionare l'attività dell'Amministrazione nel corso dell'esercizio con la riprogrammazione degli obiettivi fissati, diversamente da quanto previsto dal comma 2, let. a) dell'art. 147;**
- b) la mancata rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati;**
- c) la mancata pubblicazione della Carta dei servizi di Gubbio Cultura e Multiservizi s.r.l., tranne che per la farmacia.**
- d) La necessità di ripristinare gli strumenti per il corretto esercizio del controllo previsto dall'art. 147 quater del TUEL nei confronti della società Gubbio cultura e multiservizi srl, con l'elaborazione e applicazione degli indicatori di efficacia, efficienza, economicità, redditività, deficitarietà strutturale, qualità dei servizi affidati e soddisfazione degli utenti.**

RISPOSTA

a. "Relativamente al primo punto, si rappresenta che l'attività dell'Ente è integrata in un processo di programmazione degli obiettivi da perseguire, monitoraggio/eventuale rimodulazione dei risultati e obiettivi programmati, rendicontazione e analisi dei risultati raggiunti.

Nello specifico, gli obiettivi gestionali, declinati nell'ambito degli obiettivi operativi e strategici, vengono definiti nel PEG e corredati di indicatori misurabili. Contestualmente vengono assegnate le risorse per centri di responsabilità e distribuite per centri di costo. Sono quindi previsti monitoraggi infra-annuali con la possibilità di rimodulazioni motivate degli obiettivi e revisione delle dotazioni finanziarie. Il processo si chiude con la rendicontazione/analisi dei risultati nella Relazione annuale sulla performance (art. 10 D.Lgs. 150/2009), nella Relazione sulla gestione (art. 11 D.Lgs. 118/2011) e nel Referto del controllo di gestione (art. 198 D.Lgs. 267/2000).

b. Relativamente al secondo punto, in merito alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati, si precisa che l'indagine del 2019 ha coinvolto i seguenti servizi: Servizio Suape – Protocollo interno e archiviazione pratiche; Servizi Demografici – Anagrafe; Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative – Accoglienza- Attività di Front Office. Inoltre, nel 2020, è stata inclusa nell'indagine un'attività gestita dalla società partecipata GCM srl. Analoga indagine viene svolta anche nell'anno 2021.

c. Relativamente al terzo punto, si evidenzia che GCM srl ha provveduto a pubblicare nel proprio sito WEB le carte dei servizi e standard di qualità per la farmacia, i

musei, la gestione delle aree di sosta a pagamento e il Digipass.

d. Per quanto riguarda il quarto punto, l'uscita dallo stato di scioglimento e liquidazione della società GCM srl e il ripristino dell'attività sociale ordinaria, è stata subordinata alla presentazione e conseguente adozione di un piano industriale 2017-2020 che garantisca l'equilibrio economico/finanziario e la conservazione del valore degli assets aziendali.

La verifica dei risultati è stata effettuata con l'esame dei bilanci consuntivi e delle relazioni collegate presentati dall'Amministratore unico della società. Il regolamento per il controllo analogo nella società Gubbio cultura e multiservizi srl prevede specificatamente il parere sul bilancio consuntivo da parte del Comitato per la governance ed il controllo analogo.

In ambito di un progressivo efficientamento del controllo sulle partecipate, relativamente alla controllata GCM srl, agli indicatori sulla qualità di alcuni servizi affidati e soddisfazione degli utenti elaborati, verranno affiancati indicatori di efficacia, efficienza, economicità e redditività della gestione. Nella Relazione sul governo societario 2020, l'AU di GCM srl ha espresso la volontà di completare il bilancio 2021 con la produzione di una serie di indicatori economico-finanziari, corredati da criteri di lettura/interpretazione."

Sistema dei controlli interni

1. Riferire in merito alla risposta 1.4 sulla ritenuta assenza di criticità nella organizzazione e nell'attuazione dei controlli, tenuto conto in particolare di quanto dichiarato per i controlli sugli organismi partecipati (Cfr. 6.14 e 6.16) e sulla qualità dei servizi (7.1, 7.3 e 7.10).

RISPOSTA

"Relativamente al punto 1.4, anche se l'Ente non ha rilevato particolari criticità nei controlli eseguiti, si è sempre focalizzato sul miglioramento del sistema, in particolare laddove il controllo dovesse evidenziare criticità in determinate aree, le stesse saranno oggetto di monitoraggio nella programmazione successiva. In merito al controllo sulla qualità dei servizi si precisa che, nell'anno 2020, è stato predisposto il piano dei servizi 2020 in cui vengono monitorati numerosi indicatori nell'ambito di tutti i servizi comunali, il completamento dei dati rilevati è previsto entro la fine dell'anno 2021. Nell'anno 2020, inoltre, in tale ambito, nell'indagine di customer satisfaction è stata selezionata un'attività gestita dalla società partecipata GCM srl, le cui risultanze sono state acquisite con D.G.C. n. 224 del 23/12/2020, da cui si deduce un alto grado di soddisfazione da parte dell'utenza, senza criticità.

Per quanto riguarda il controllo sulle partecipate, per la società GCM srl, a controllo totale, e per la società Umbria digitale scarl, su cui l'Ente esercita il controllo analogo congiunto, sono previsti report informativi relativamente ai profili organizzativi e gestionali.

Nello specifico, il Regolamento per il controllo analogo sulla società GCM srl prevede, tra le competenze del Comitato per la governance e il controllo, le analisi della mission della società e delle operazioni straordinarie, le valutazioni di carattere strategico sulle risultanze delle attività di monitoraggio e di controllo, le proposte sulle modalità di gestione dei servizi. [Il Comitato, inoltre,] esprime pareri vincolanti:

- sugli atti e le operazioni di straordinaria amministrazione;*
- sugli atti di affidamento di lavori, servizi e forniture e/o sulle operazioni e su i contratti di qualsiasi natura che comportino un impegno di spesa superiore ad euro 10.000,00 (euro diecimila/00);*
- sugli atti di assunzione di personale incluse le assunzioni a tempo determinato;*
- sugli atti di conferimento di incarichi, consulenze e collaborazioni" (cfr. art. 13).*

Sono inoltre previste delle relazioni semestrali, trasmesse dalla società, nelle quali viene illustrato lo stato di attuazione degli obiettivi indicati nel budget e vengono rilevate ed analizzate le eventuali cause degli scostamenti rispetto al budget, nonché le azioni correttive da attuare (cfr. art. 8), e il bilancio a rendicontazione dei risultati conseguiti.

Per quanto riguarda l'elaborazione di indicatori di efficienza, efficacia, economicità, dell'attività, con riferimento anche alla qualità dei servizi affidati e all'indagine sulla soddisfazione degli utenti, per GCM srl si rimanda al riscontro all'osservazione premessa; Umbria digitale scarl provvede alla stesura di relazioni periodiche di analisi dell'attività, corredate da indicatori economici e finanziari, pubblicate nella sez. trasparente del proprio sito web.

Si rappresenta tuttavia che l'Amministrazione persegue il miglioramento del sistema interno dei controlli e l'integrazione con la struttura delle decisioni, potenziando il feedback tra report e decisioni."

2. Dal punto 1.5c in relazione ai cinque report sul controllo strategico è stata avviata un'azione correttiva che si chiede di indicare.

RISPOSTA

"Con una riunione del 24.10.2019 tra i vari Dirigenti, gli Assessori ed il Nucleo Indipendente di Valutazione è stata analizzata la verifica intermedia della performance/obiettivi 2019 e la proposta di rimodulazione di alcuni obiettivi.

Successivamente con DGC n. 229 del 04/11/2019 è stata approvata la verifica intermedia della performance/obiettivi 2019 e sono stati rimodulati 29 obiettivi operativi/gestionali.”

3. Si chiede di comunicare in merito all'assenza di azioni correttive avviate in riferimento agli altri report, in particolare a quelli del controllo di gestione, sugli organismi partecipati, sulla qualità dei servizi (1.5).

RISPOSTA

“Si precisa che nella Relazione dell'anno 2019 alcuni report afferenti anche al controllo di gestione sono stati contati solamente tra i report del controllo strategico (sezioni 1.2 e 1.5) in quanto intesi come documenti contenenti più tabelle al loro interno. Pertanto i due report indicati nel controllo di gestione non hanno evidenziato situazioni che richiedevano interventi correttivi; mentre nei cinque report indicati nel controllo strategico risulta la rimodulazione di obiettivi operativi/gestionali come indicato all'osservazione 2.

Relativamente ai cinque report sugli organismi partecipati, i report 2019 non hanno evidenziato situazioni che richiedevano interventi correttivi.

Relativamente ai report sulla qualità dei servizi, nel 2019, è stata effettuata una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati che ha coinvolto i seguenti servizi: Servizio Suape – Protocollo interno e archiviazione pratiche; Servizi Demografici – Anagrafe; Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative – Accoglienza-Attività di Front Office. Tale indagine, il cui esito è stato approvato con DGC n. 281 del 23.1.2019, non ha evidenziato particolari criticità.

Come rappresentato nel riscontro all'osservazione 1, l'Amministrazione persegue il miglioramento del sistema interno dei controlli e l'integrazione con la struttura delle decisioni, potenziando il feed-back tra report e decisioni.”

Controllo di regolarità amministrativa e contabile

4. Comunicare il numero degli atti estratti al fine del controllo successivo e la relativa percentuale rispetto al totale (2.3).

RISPOSTA

“Il controllo ha riguardato un totale di 2.032 atti, da cui ne sono stati estratti 31 per il controllo, corrispondente a circa 1,5%.”

5. Si chiede di riferire sui motivi che non permettono agli esiti del controllo di gestione dell'anno precedente di concorrere alla regolarità amministrativa e contabile né di influire sulle modalità di estrazione degli atti da sottoporre a controllo successivo (2.4, 2.4 bis e relativa nota di pagina 14).

RISPOSTA

"Si premette che con atto di Consiglio comunale n. 4 del 21.01.2013 è stato adottato dal Comune di Gubbio il Regolamento sul sistema dei controlli interni che disciplina il controllo di regolarità amministrativa in fase precedente ed in fase successiva, il controllo di regolarità contabile, il controllo di gestione, il controllo sugli equilibri finanziari, tutti volti a dotare l'amministrazione di una più ampia visione strategica e programmatica delle politiche da perseguire. Si rammenta altresì che con le successive deliberazioni di Giunta n. 57 del 12.03.2013 e n. 96 del 30.04.2013 sono state apportate modifiche agli articoli da 19 a 23 del vigente Regolamento degli Uffici e Servizi – Parte Generale. Ai sensi della normativa sopra richiamata, tenuto conto del numero delle determinazioni assunte da ogni settore organizzativo dell'Ente, si procede alla selezione del campione estraendo la percentuale dell'1% degli atti da assoggettare a controllo di regolarità amministrativa e contabile.

Le operazioni si svolgono come segue:

- dal sistema informatico (Sicr@web) viene individuato il numero delle determinazioni adottate da ciascun settore nel periodo di riferimento, quindi mediante specifica procedura informatica si procede ad estrarre con modalità casuale le determinazioni da assoggettare a controllo, nel rispetto della percentuale suddetta;

avvalendosi della stessa procedura informatica altrettanto viene fatto sul numero totale dei contratti (scritture private non autenticate) adottati dall'ente nel periodo di riferimento, che vengono estratti con riferimento al relativo elenco custodito dall'ufficio contratti.

Si evidenzia che ad oggi non sono emerse particolari criticità e qualora dovessero emergere l'Ente provvederà ad intervenire in modo mirato nell'area interessata. Nei report trasmessi alla dirigenza, ai titolari di P.O. ed ai responsabili di procedimento sono peraltro fornite raccomandazioni finalizzate al miglioramento dell'azione amministrativa."

6.Motivare l'assenza di controlli, ispezioni o altre indagini volti ad accertare la regolarità amministrativa e contabile dell'attività posta in essere da specifici uffici o servizi, in presenza di puntuali segnalazioni (2.7).

RISPOSTA

"Si evidenzia che ad oggi non sono emerse particolari evenienze, peraltro l'Ente provvederà ad intervenire in modo mirato in presenza di eventuali criticità rilevate."

Controllo di gestione

7. Riferire in merito alla riprogrammazione degli obiettivi in corso di esercizio, a seguito del controllo di gestione (3.6.1).

RISPOSTA

"Si richiama quanto esposto per l'osservazione 2.

8. Comunicare il criterio di ponderazione o di selezione degli obiettivi del controllo di gestione da monitorare (3.9).

RISPOSTA

“Si premette che il Piano della Performance, esplicita in modo dettagliato gli obiettivi operativi e gestionali in cui vengono declinate le Linee di mandato e gli Obiettivi strategici, approvati con il DUP. In fase di Pianificazione della Performance vengono definiti una serie di indicatori e pesi per ciascuno obiettivo operativo e gestionale, contestualmente si procede all'assegnazione nel Piano Esecutivo di Gestione delle risorse finanziarie. Il set di indicatori definito consente di monitorare periodicamente lo stato di attuazione dei programmi/obiettivi.

Il controllo di gestione prevede analisi di specifici centri di costo individuati di volta in volta dall'Amministrazione. Il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi – parte generale, come modificato e integrato dalle delib. GC 57/2013 e 96/2013, prevede all'art. 22, secondo periodo, che il controllo di gestione sia svolto con riferimento a servizi o centri di costo. Con riferimento a ciascun servizio analizza i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, evidenzia i risultati qualitativi e quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi. Attualmente vengono individuati singoli servizi, oggetto di monitoraggio specifico, sulla base delle esigenze della Amministrazione. Per quanto riguarda l'esercizio 2019, non avendo l'Amministrazione indicato ulteriori servizi/centri di costo, è stato ritenuto opportuno proporre di proseguire con il monitoraggio dei servizi già indicati per il 2017 (mensa e servizio attività culturali diverse, stabilito con argomento di Giunta del 24/09/2018), anche al fine di avere a disposizione un trend temporale di confronto.”

Controllo strategico

9. Il controllo strategico non utilizza le informazioni provenienti dalla contabilità analitica per orientare le decisioni in tema di allocazione delle risorse, gestione dei servizi e politiche tariffarie (4.2). Sul punto si chiede di fornire adeguate indicazioni in ordine al mancato utilizzo delle predette informazioni.

RISPOSTA

Si rivede parzialmente la risposta fornita nella relazione 2019: l'amministrazione ha attivato un sistema di contabilità economica derivata dalla contabilità finanziaria per mezzo della matrice di correlazione, tuttavia il sistema non viene sfruttato appieno in ottica di contabilità analitica dei servizi e dei centri di costo.

La programmazione strategica viene supportata da una analisi economico-finanziaria sia in termini generali che specifici, e riportata nel DUP.

Inoltre, come già rappresentato nel riscontro all'osservazione 8 vengono effettuate analisi in termini di costi e ricavi, efficacia, efficienza ed economicità su specifiche aree di interesse e o centri di costo indicati dalla Giunta comunale".

Controllo sugli equilibri finanziari

10. L'asserita integrazione degli equilibri finanziari dell'Ente con il controllo sugli organismi partecipati, è in contraddizione con la mancanza di informazioni in merito agli indicatori di efficacia, efficienza, economicità, redditività e deficitarietà strutturale, relativi agli organismi partecipati (5.1, 6.16 e relativa nota di pagina 14).

RISPOSTA

"Come evidenziato nel riscontro all'osservazione premessa pur non elaborando un sistema articolato e strutturato di indicatori di efficienza, efficacia, economicità, redditività, per il monitoraggio delle attività svolte dagli organismi partecipati, si procede tuttavia all'analisi dei budget, dei bilanci intermedi e finali, unitamente alle note integrative e alle relazioni illustrative, al fine di valutare anche gli impatti delle risultanze sul bilancio dell'Ente."

Controllo sugli organismi partecipati

11. Codesto Ente non dispone delle informazioni sugli organismi partecipati che hanno previsto report informativi periodici inerenti ai profili organizzativi e gestionali (6.14).

RISPOSTA

"Si rimanda ai riscontri alle osservazione 1 e 10".

12. Dalla nota di pagina 14 e dal punto 6.16 risulta la mancata elaborazione e applicazione degli indicatori di efficacia, efficienza, economicità, redditività, deficitarietà strutturale, qualità dei servizi affidati e di soddisfazione degli utenti.

RISPOSTA

"Si rimanda ai riscontri alle osservazioni 1 e 10".

Controllo sulla qualità dei servizi

13. Indicare su quali servizi non è stata effettuata un'analisi sulla qualità "effettiva" in termini di prontezza (tempestività/adequatezza dei tempi di risposta), coerenza ed esaustività delle risposte alle richieste degli utenti e di minori disagi o imprevisti prodotti da disservizi e di misurazione della soddisfazione dei clienti (7.1 e 7.7.2). Ciò premesso, comunicare gli sviluppi in

merito all'intenzione riferita in nota di pagina 13 di voler "monitorare tutti i servizi dell'Ente".

RISPOSTA

"Si premette che la Giunta comunale ogni anno (a partire dal 2018) ha definito su quali uffici/servizi effettuare un'indagine di customer satisfaction. Nell'anno 2019 è stata effettuata una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza che ha coinvolto i seguenti servizi: Servizio Suape – Protocollo interno e archiviazione pratiche; Servizi Demografici – Anagrafe; Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative – Accoglienza - Attività di Front Office. Tale indagine, il cui esito è stato approvato con DGC n. 281 del 23.1.2019, non ha evidenziato particolari criticità.

Nell'anno 2020 oltre a svolgere un'indagine di customer satisfaction su altri uffici/servizi individuati dalla Giunta, in merito al controllo sulla qualità dei servizi, è stato predisposto il piano dei servizi 2020 in cui vengono monitorati numerosi indicatori nell'ambito di tutti i servizi comunali, il completamento dei dati rilevati è previsto entro la fine dell'anno 2021."

14. Riferire le ragioni della mancata estensione agli organismi partecipati delle rilevazioni sulla qualità dei servizi (7.3).

RISPOSTA

"Si precisa che, sulla base della risposta fornita alla Corte dei conti con nota prot. 22058 del 22/06/2020 al punto 11, nell'anno 2020 l'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati è stata condotta anche sull'organismo partecipato Gubbio Cultura e Multiservizi, mirata al servizio farmacia comunale. Tale indagine è proseguita anche nell'anno 2021 su altra attività gestita dall'organismo partecipato Gubbio Cultura e Multiservizi, in particolare sul servizio Digipass, come stabilito con DGC n. 63 del 28.04.2021."

15. Omessa elaborazione ed applicazione di indicatori di trasparenza dei costi di erogazione e di conformazione agli standard di qualità (7.4).

RISPOSTA

"Considerato che nell'anno 2020, in merito al controllo sulla qualità dei servizi, è stato predisposto il piano dei servizi 2020 in cui vengono monitorati numerosi indicatori nell'ambito di tutti i servizi comunali, il cui il completamento dei dati rilevati è previsto a breve, può affermarsi che, entro la fine dell'anno 2021, l'Ente avrà la copertura di tutti gli indicatori indicati al punto 7.4."

Considerato in diritto

che la relazione annuale sul 2019 del Sindaco del Comune di Gubbio, redatta ai sensi dell'art. 148 TUEL, ha fornito, nelle diverse sezioni dello "schema-tipo" predisposto dalla Sezione delle Autonomie, numerosi elementi utili ai fini della verifica di regolarità della gestione amministrativa e contabile e di adeguatezza ed efficacia del sistema dei controlli interni dell'Ente;

L'esame di tale referto annuale e dei chiarimenti forniti dall'Amministrazione evidenzia un sistema in progressiva evoluzione per quanto riguarda l'organizzazione e l'espletamento dei controlli previsti dagli artt. 147 e ss. del TUEL; devono, d'altro canto, ribadirsi in questa sede le considerazioni già espresse per l'anno 2018, con deliberazione n. 41/2021/VSGC, in merito ai controlli sulle società partecipate.

L'istruttoria (punto 10) ha fatto presente la mancata elaborazione e applicazione degli indicatori di efficacia, efficienza, economicità, redditività, deficitarietà strutturale, qualità dei servizi affidati e di soddisfazione degli utenti. La Sezione ha anche constatato (punto 11) che il Comune non ha consapevolezza di eventuali report informativi periodici, da parte delle società, sui loro propri profili organizzativi e gestionali.

Con la propria risposta il Comune ha evidenziato che *"pur non elaborando un sistema articolato e strutturato di indicatori di efficienza, efficacia, economicità, redditività, per il monitoraggio delle attività svolte dagli organismi partecipati, procede tuttavia all'analisi dei budget, dei bilanci intermedi e finali, unitamente alle note integrative e alle relazioni illustrative, al fine di valutare anche gli impatti delle risultanze sul bilancio dell'Ente."*

Inoltre, "relativamente alla controllata GCM srl, agli indicatori sulla qualità di alcuni servizi affidati e soddisfazione degli utenti elaborati, [il Comune ha previsto di affiancare] indicatori di efficacia, efficienza, economicità e redditività della gestione.

Ciò premesso si osserva che non è sufficiente verificare l'impatto del budget delle partecipate *"in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente"* (art. 147 quater, comma 3 del TUEL). Infatti, l'art. 147, comma 2, let. d) del TUEL dispone che gli Enti locali debbano *"verificare [...] l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni"*.

Secondo il successivo art. 147 quater, commi 2 e 3, l'Ente locale definisce preventivamente *"gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica."*

E' sulla base di tali informazioni che il Comune deve effettuare il monitoraggio periodico sull'andamento delle società, *"analizzare gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individuare le opportune azioni correttive."*

P. Q. M.

LA CORTE DEI CONTI
SEZIONE REGIONALE DI CONTROLLO PER L'UMBRIA

Delibera

di segnalare al Sindaco del Comune di Gubbio, al Consiglio comunale e all'Organo di revisione le criticità riscontrate e descritte nella parte motiva, le quali evidenziano profili meritevoli di intervento, al fine di assicurare il puntuale funzionamento del sistema dei controlli interni.

Dispone

che copia della presente deliberazione sia trasmessa, a cura della Segreteria, al Sindaco, al Consiglio e all'Organo di revisione contabile del Comune di Gubbio;

che, a cura dell'Ente, copia della presente deliberazione sia pubblicata sul sito istituzionale del Comune, ai sensi dell'art. 31 del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

Così deliberato nella Camera di consiglio del 12 novembre 2021.

Il Presidente
Massimo Di Stefano

Il Magistrato estensore
Paola Basilone

Depositato il
Il Preposto della Sezione
Dott.ssa Antonella Castellani