

REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

(Deliberazione n. 8 del 7.2.2013, modificata da deliberazione n. 72 del 16.12.2015)

Capo 1 Principi generali

Art. 1 Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina gli strumenti e le modalità di svolgimento dei controlli interni del Comune di Firenze, secondo il principio della distinzione tra le funzioni di indirizzo e compiti di gestione, in attuazione del D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in L. 7 dicembre 2012, n. 213 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 2 Finalità del sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni persegue le seguenti finalità:

- a) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, garantendo una conoscenza adeguata dell'andamento complessivo della gestione (controllo strategico);
- b) verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati ottenuti (controllo di gestione);
- c) monitorare la legittimità, la regolarità tecnica e contabile degli atti e la correttezza dell'azione amministrativa nella fase preventiva di formazione e nella fase successiva anche secondo i principi generali di revisione aziendale (controllo di regolarità amministrativa e contabile);
- d) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi (controllo sugli equilibri finanziari);
- e) verificare lo stato di attuazione e gli scostamenti rispetto agli indirizzi e obiettivi assegnati alle Società partecipate e ad adottare le opportune azioni correttive anche con riferimento ai possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente comunale (controllo sulle società partecipate);
- f) monitorare la qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente (controllo sulla qualità dei servizi erogati)

2. Il sistema dei controlli interni incentiva la cultura di un controllo diffuso, basato sul principio del lavorare in qualità e improntato all'autocontrollo degli atti, dei documenti e delle attività svolte dai singoli centri di responsabilità.

Art. 3 Principi Generali

1. Il sistema dei controlli interni costituisce strumento di attuazione dei principi di buon andamento ed imparzialità della amministrazione di cui all'art. 97 della Costituzione.
2. Le varie forme di controllo interno sono gestite in modo integrato.
3. Gli esiti del controllo interno sono utilizzati ai fini della redazione da parte del Segretario generale e del Responsabile del Servizio finanziario della Relazione di inizio e fine mandato del Sindaco, ai sensi degli artt. 4 e 4 bis del D. Lgs. 149/11, come introdotto dall'art. 1 – bis L.213/12 e s. m. i.
4. Il sistema dei controlli svolge anche la funzione di supporto nella prevenzione del fenomeno della corruzione. Le modalità sono disciplinate nel piano anticorruzione, di cui alla legge n. 190/2012.

Art. 4 Soggetti del sistema dei controlli interni

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni, secondo le rispettive competenze, il Segretario generale, il Direttore generale (ove nominato), i Dirigenti, l'OIV ed il Collegio dei revisori dei conti.
2. L'organizzazione delle strutture preposte ai diversi tipi di controllo è disciplinata dalla Giunta nel rispetto dei poteri ad essa riconosciuti dall'art. 48 del D. Lgs. n. 267/2000.
3. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al Sindaco, alla Giunta, al Presidente del Consiglio comunale e al Consiglio Comunale.
4. Il Direttore Generale, ove nominato, ovvero il Segretario Generale cura la predisposizione di report semestrali sull'adeguatezza e funzionalità del sistema dei controlli interni che il Sindaco trasmette, ai sensi dell'art.148, c. 1 D. Lgs. n. 267/2000, alla Sezione regionale della Corte dei Conti ed al Presidente del Consiglio comunale nonché al Consiglio Comunale. Tali report sono pubblicati, anche per estratto, sul sito internet dell'Ente.

Capo 2 CONTROLLO STRATEGICO

Art. 5 Finalità del controllo strategico

1. Nel rispetto delle competenze proprie del Sindaco, della Giunta e del Consiglio il controllo strategico esamina l'andamento della gestione dell'Ente, tenendo conto delle attività d'indirizzo esercitate dal Consiglio comunale. In particolare, rileva i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi strategici delle Linee Programmatiche di mandato del Sindaco e della Relazione Previsionale e Programmatica, gli aspetti economico-finanziari, l'efficienza nell'impiego delle risorse, con specifico riferimento ai vincoli al contenimento della spesa, i tempi di realizzazione, le procedure utilizzate, la qualità dei servizi erogati, il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti, il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici.

Art. 6 Strumenti della Pianificazione strategica

1. La pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene mediante:
 - a) le Linee Programmatiche di Mandato, approvate all'inizio del mandato dal Consiglio, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
 - b) la Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.), approvata annualmente dal Consiglio, contenente le linee di indirizzo, classificate in programmi e progetti e il piano degli obiettivi strategici che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni;
 - c) gli atti di indirizzo assunti dal Consiglio comunale quali formali integrazioni delle Linee programmatiche di Mandato. Tali atti sono recepiti dalla Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.).
2. L'attività di Controllo Strategico è attuata dall'unità organizzativa a ciò preposta, posta sotto la direzione del Direttore generale, ove nominato, o del Segretario generale. L'attività di controllo strategico si avvale dell'apposita struttura comunale di cui al successivo art. 13.

Art. 7 Oggetto del Controllo strategico

1. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:
 - a) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
 - b) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;

- c) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- d) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- e) le procedure utilizzate.

Art. 8 Fasi del Controllo strategico

1. Il processo di controllo strategico inizia in fase di programmazione con la verifica della coerenza fra gli obiettivi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio.
2. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato dalla struttura preposta al controllo strategico al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dagli atti di cui all'art. 6.

Art. 9 Sistema di indicatori del Controllo strategico

1. Il Consiglio comunale nella Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.) individua i criteri generali per la valutazione di impatto sul territorio e di efficacia esterna in relazione ai programmi e ai progetti da essa definiti.
2. La Giunta individua gli indicatori di realizzazione delle linee programmatiche/azioni strategiche attraverso le iniziative/obiettivi che ha intenzione di sviluppare per la realizzazione delle strategie stesse; può, altresì, individuare indicatori di impatto sul territorio della realizzazione delle linee programmatiche/strategiche.

Art. 10 Sistema di reportistica del Controllo strategico

1. I Dirigenti predispongono rapporti annuali ed infrannuali, coincidenti con le verifiche di attuazione del PEG, contenenti informazioni sullo stato di attuazione degli obiettivi ad essi assegnati in relazione agli aspetti definiti dall'art. 7 del presente regolamento.
2. Detti rapporti vengono utilizzati dall'Unità organizzativa preposta per elaborare i report periodici da presentare alla Giunta per la relazione al rendiconto annuale ed al Consiglio per la predisposizione delle deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi e sullo stato di attuazione degli obiettivi.
3. La relazione sulla performance dell'Ente, validata dall'OIV, rappresenta il report anche per il controllo strategico. Tale report deve essere elaborato annualmente ed a fine mandato ed integra la relazione di fine mandato.

Capo 3 CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 11 Definizione e principi generali

1. Il controllo di gestione è preordinato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati.
2. Il controllo di gestione permette di valutare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e la funzionalità dell'organizzazione dell'ente mediante l'analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti.
3. Il controllo di gestione è funzione a supporto della struttura dirigenziale e degli organi di direzione politica nelle fasi di programmazione degli obiettivi, di gestione e di verifica dello stato di attuazione dei programmi e degli obiettivi.
4. Esso è svolto in concomitanza con l'attività amministrativa e con riferimento ai singoli servizi e centri di costo verificando in maniera complessiva e per ciascuna struttura i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, i risultati qualitativi e quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi.
5. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun dirigente in riferimento alle attività di propria competenza e agli obiettivi assegnati col Piano esecutivo di gestione.

Art. 12 Fasi del Controllo di gestione

1. Il controllo di gestione si articola nelle fasi preventiva, concomitante e consuntiva.
2. La fase preventiva comprende le attività di definizione e formalizzazione degli obiettivi operativi in relazione alle indicazioni fornite dal bilancio e dalla relazione previsionale e programmatica che si traducono nel Piano esecutivo di gestione, comprensivo del piano dettagliato degli obiettivi.
3. La fase concomitante si sviluppa nel corso di attuazione della programmazione esecutiva per verificare lo stato di avanzamento degli obiettivi ed eventualmente attivare tempestivamente le azioni correttive.
4. La fase consuntiva concerne la rilevazione dei risultati effettivamente realizzati con la conseguente verifica, attraverso idonei indicatori, dell'efficienza, efficacia, dell'economicità nonché della qualità dei servizi resi.
5. Le risultanze del controllo di gestione, in ordine al grado di conseguimento degli obiettivi programmati, costituiscono riferimento per il sistema di valutazione della performance.

Art. 13 La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione

1. La funzione tecnica e operativa del controllo di gestione ed di supporto agli Amministratori e alle Direzioni è assegnata ad apposita struttura del Comune.
2. Tale struttura progetta ed aggiorna la metodologia e gli strumenti del controllo, cura la predisposizione del piano esecutivo di gestione, comprensivo del piano dettagliato degli obiettivi e del piano della performance, cura il monitoraggio dei programmi e degli obiettivi e gestisce il sistema di reporting.
3. La medesima struttura fornisce, attraverso apposito referto, le conclusioni del controllo di gestione al Sindaco, alla Giunta comunale, al Direttore generale, ove nominato, al Segretario generale, ai Dirigenti ed alla Corte dei Conti.

Art. 14 Strumenti

1. Costituiscono strumenti del controllo di gestione il sistema informativo, il sistema degli indicatori, la contabilità analitica per centri di costo.
2. Il sistema informativo del controllo, alimentato dalle singole direzioni, gestisce il piano degli obiettivi il Piano esecutivo di gestione; produce i dati per il monitoraggio dei programmi e degli obiettivi.
3. Il sistema degli indicatori consente di verificare e valutare l'andamento dei servizi, anche attraverso azioni di *benchmarking*, e il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei programmi.
4. La contabilità analitica rileva i costi e i ricavi dei servizi; è articolata per centri di responsabilità e per centri di costo. Si avvale di un piano dei conti integrato con quello della contabilità economico patrimoniale.

Capo 4

CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 15 Fasi del controllo di regolarità amministrativa

1. Il controllo di regolarità amministrativa si realizza nella fase preventiva alla adozione delle deliberazioni e determinazioni e nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi.
2. Nella fase preventiva alla formazione delle deliberazioni esso si concretizza nel rilascio del parere di regolarità tecnica. Il controllo di regolarità amministrativa verifica la conformità della proposta di deliberazione ai criteri ed alle regole tecniche specifiche, il rispetto della normativa di settore e dei principi di carattere generale dell'ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione ed infine del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica viene effettuata sia sul merito che sul rispetto delle procedure. Esso è riportato nella parte motiva della deliberazione.
3. La Giunta ed il Consiglio possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità tecnica sulla base di argomentate motivazioni.
4. Nella fase preventiva il controllo sulle determinazioni si concretizza nell'espresso riconoscimento della regolarità tecnica dell'atto, inserita nella parte motiva.

5. Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi il controllo di regolarità amministrativa è svolto dal Segretario generale, che si avvale del supporto di una apposita struttura. Il controllo di regolarità amministrativa viene esercitato sulle determinazioni di impegno di spesa, sui contratti e sugli altri atti amministrativi. Ha come oggetto la verifica del rispetto della normativa di settore, dei principi di carattere generale dell'ordinamento, dei principi di buona amministrazione e il rispetto delle procedure e dei relativi termini, nonché del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Esso utilizza anche i principi di revisione aziendale.

6. Il controllo di regolarità amministrativa viene effettuato a campione sugli atti di cui al comma precedente, nella misura individuata annualmente dal Segretario generale ed inserita nella relazione di accompagnamento al PEG.

7. Il Segretario generale predispone un rapporto semestrale che viene trasmesso al Direttore generale, ove nominato, ai dirigenti, ai Revisori dei conti, all'OIV, nonché al Sindaco ed al Presidente del Consiglio comunale. Esso contiene, oltre alle risultanze dell'esame delle attività, le direttive a cui i dirigenti devono attenersi nell'adozione degli atti amministrativi. Dei relativi esiti si tiene conto nella valutazione dei dirigenti.

8. Nel rapporto si dà conto degli esiti delle verifiche per le attività che sono state individuate a rischio di corruzione ai sensi della L. 190/2012.

Art. 16 Fasi del controllo di regolarità contabile

1. Il controllo di regolarità contabile è svolto dal Responsabile del Servizio finanziario. Lo stesso verifica la regolarità contabile dell'attività amministrativa sia mediante il visto ed il parere di regolarità contabile, che attraverso il controllo costante degli equilibri economici e finanziari di bilancio.

2. Il regolamento di contabilità disciplina le modalità di attuazione del controllo di regolarità contabile.

3. Al controllo di regolarità contabile partecipa il Collegio dei revisori dei conti. Esso redige uno specifico rapporto con cadenza semestrale. Tale report è trasmesso al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale, al Direttore generale, ove nominato, al Segretario generale, ai Dirigenti ed all'OIV.

Art. 17 Parere obbligatorio del Collegio dei Revisori dei conti.

1. Il parere obbligatorio del Collegio dei Revisori dei conti viene reso sugli atti di cui all'art. 239, comma 1 lett. b) del TUEL.

2. Le proposte di deliberazione del Consiglio adottate dalla Giunta che rientrano nelle fattispecie di cui al comma precedente sono trasmesse dal Segretario generale al Collegio dei revisori dei conti per l'acquisizione del parere obbligatorio, corredate del parere di regolarità tecnica del Responsabile della struttura proponente e del parere di regolarità contabile del Responsabile del servizio finanziario. Contestualmente, la proposta di deliberazione viene trasmessa dal Presidente del Consiglio comunale alle Commissioni consiliari per lo svolgimento dell'attività istruttoria, secondo le disposizioni di cui al Regolamento per il Consiglio Comunale e degli altri Organi Istituzionali.

3. Il Collegio dei revisori dei conti esprime il proprio parere sulle proposte di deliberazione entro dieci giorni dalla trasmissione da parte del Segretario generale; di tale parere viene dato atto nel libro verbale delle riunioni del Collegio dei revisori dei conti. Il parere è trasmesso a firma del presidente del Collegio dei revisori dei conti (o di altro componente delegato) alla struttura proponente l'atto, al Responsabile del servizio finanziario, al Segretario generale ed al Presidente del Consiglio comunale, che provvede a inoltrarlo alla Commissione cui la proposta di deliberazione è stata assegnata per lo svolgimento dell'istruttoria.

4. Dell'avvenuta espressione del parere del Collegio dei revisori dei conti viene dato atto nell'ordine del giorno di convocazione del Consiglio. Il parere obbligatorio del Collegio è inserito nel fascicolo della proposta di deliberazione cui si riferisce e sottoposto alle stesse procedure di pubblicizzazione per essa previste.

5. Qualora il Collegio ritenga che la proposta di deliberazione ad esso trasmessa non rientri nelle fattispecie di cui all'art. 239 del TUEL, ne dà espressamente atto nel verbale evidenziando le motivazioni di tale decisione che viene comunicata alla struttura proponente l'atto, al Responsabile del servizio finanziario, al Segretario generale e al Presidente del Consiglio comunale, che provvede a informare immediatamente la

Commissione competente. Della motivazione della mancata espressione del parere viene data comunicazione al Consiglio comunale da parte del Presidente prima della discussione dell'atto.

6. Le proposte di emendamento agli atti su cui il Collegio ha espresso il parere obbligatorio, presentate da singoli consiglieri o approvate dalle Commissioni consiliari, sono depositate presso il Presidente del Consiglio comunale entro e non oltre i termini assegnati alle Commissioni consiliari per la conclusione dell'istruttoria ai sensi degli artt. 23 e 24 del Regolamento del Consiglio comunale. Il Presidente del Consiglio comunale inoltra immediatamente le proposte di emendamento al Segretario generale, al Responsabile della struttura proponente, al Responsabile del Servizio finanziario e al Collegio dei revisori dei conti. Sugli emendamenti il Responsabile della struttura proponente e il Responsabile del Servizio finanziario rilasciano rispettivamente, con tempestività, il parere di regolarità tecnica e il parere di regolarità contabile; successivamente sulla proposta di emendamento si pronuncia, entro tre giorni dal ricevimento, il Collegio dei revisori dei conti. Dei pareri resi su ciascuna proposta di emendamento il Presidente del Consiglio comunale dà atto nel corso della seduta prima della loro messa in votazione.

7. Le proposte di deliberazione di competenza della Giunta, sulle quali deve essere espresso il parere del Collegio, ai sensi del precedente comma 1, sono trasmesse allo stesso dal Segretario generale, corredate dei pareri di regolarità tecnica e contabile.

8. Il Collegio dei revisori dei conti esprime il proprio parere entro sette giorni dalla trasmissione della proposta di deliberazione secondo le modalità di cui al precedente comma 3. Il parere viene allegato all'atto.

9. Qualora il Collegio dei Revisori dei conti ritenga che la proposta di deliberazione ad esso trasmessa non rientri nelle fattispecie di cui all'art. 239 del TUEL, ne dà espressamente atto nel verbale evidenziando le motivazioni di tale decisione che viene comunicata alla struttura proponente l'atto, al Responsabile del servizio finanziario, al Direttore generale, ove nominato e al Segretario generale.

10. Qualora per ragioni di urgenza non sia possibile rispettare i tempi di cui ai precedenti commi 3 e 8, il Segretario generale concorda con il Collegio dei revisori dei conti i tempi per lo svolgimento di tali attività in modo da garantire la tempestiva approvazione del provvedimento da parte del Consiglio comunale.

11. Le comunicazioni di cui al presente articolo si effettuano, prioritariamente, in modalità telematica.

Capo 5

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 18 Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari

1. Tale tipologia di controllo interno è svolta sotto la direzione del Responsabile del servizio finanziario, nel rispetto delle norme dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali (TUEL), delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, secondo quanto previsto nel Regolamento di Contabilità dell'Ente.

Esso si estende anche alla gestione delle società partecipate non quotate.

2. Degli esiti di tale tipologia di controllo si tiene conto anche ai fini della redazione del referto del Controllo strategico.

Capo 6

CONTROLLO SULLE SOCIETA' ED ORGANISMI PARTECIPATI

Art. 19. Ambito di applicazione

1. L'amministrazione esercita i controlli di cui ai successivi articoli 20 e 20-bis nei confronti:
 - a) delle Società di capitali partecipate
 - b) degli altri enti di diritto privato in controllo pubblico da parte del Comune di Firenze;

Art. 19 bis Finalità dei controlli

1. Le finalità del controllo sulle società partecipate sono quelle di 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 dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli sui quali l'Amministrazione sia tenuta a vigilare in base alla legge

2. Il controllo sugli enti di diritto privato in controllo pubblico da parte del Comune di Firenze diversi dalle società è finalizzato a rilevare lo stato dei rapporti finanziari con il Comune di Firenze e la situazione economico patrimoniale degli stessi anche al fine di supportare le scelte e gli indirizzi degli organi di governo.

3. I riscontri di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo sono funzionali alla predisposizione del bilancio consolidato secondo il principio contabile applicato - Allegato 4 - al D.Lgs. 118/2011.

Art. 20 Controlli sulle società partecipate

1. L'Amministrazione definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato alla realizzazione dei controlli.

2. A tal fine i provvedimenti di indirizzo e gli atti di programmazione annuale dell'Ente approvati dal Consiglio Comunale indicano, gli obiettivi da conseguire in relazione alla partecipazione del Comune in società, con particolare riguardo a quelle alle quali il Comune ha affidato direttamente attività comunali o servizi pubblici. Nella programmazione degli affidamenti il Comune tiene conto dei limiti o vincoli di legge, con riguardo soprattutto a quelli di finanza pubblica e sulle assunzioni di personale, alle quali le società siano assoggettate.

3. Al rendiconto annuale di gestione di cui all'art. 227 del TUEL è unita una specifica sezione documentale che riporta i risultati di esercizio delle società partecipate.

4. Le società di gestione di cui al comma 2, tenendo conto degli obiettivi suddetti e dei contratti o disciplinari di servizio con il Comune, organizzano le risorse aziendali e svolgono le attività affidate in modo che il livello qualitativo ed economico delle prestazioni corrisponda a quello richiesto e stabilito negli stessi programmi, contratti o disciplinari di servizio.

5. Ai fini del monitoraggio e controllo di quanto sopra, le società trasmettono alle Direzioni comunali titolari di contratti o disciplinari di servizio e alla Direzione Risorse Finanziarie:

- a) l'organigramma aziendale con l'indicazione dell'impiego delle risorse umane e strumentali nei vari settori o aree di attività corrispondenti ai vari contratti o disciplinari di servizio;
- b) i costi annui preventivati dei settori o aree di attività suddette comprensivi anche della quota parte dei costi generali della società;
- c) un rapporto intermedio al 30 giugno:
 - 1) sulle prestazioni effettuate evidenziando eventuali criticità gestionali e scostamenti rispetto alle previsioni ed impegni dei contratti di servizio che possono influire sulle dinamiche costi/ricavi di specifiche aree o settori di attività e più in generale sull'equilibrio economico della società;
 - 2) sulle misure adottate per assicurare il rispetto degli eventuali limiti o vincoli di legge di cui al comma 2;
- d) i risultati delle verifiche periodiche sulla correttezza della contabilità aziendale svolte, secondo le norme di legge e degli statuti societari, dagli organi di revisione e controllo della società;
- e) una relazione annuale, da inviare unitamente al bilancio societario di esercizio, sul livello qualitativo dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti nei contratti o nelle carte di servizio; tale relazione dà anche conto della soddisfazione dell'utenza interna od esterna rilevata attraverso apposite indagini e sondaggi, predisposti in accordo con le Direzioni comunali affidanti i servizi, e misurata con l'impiego degli strumenti e delle metodologie di cui al successivo capo del presente regolamento.

6. Le Direzioni e i Servizi comunali, secondo le rispettive competenze, monitorano le informazioni di cui al comma precedente e qualora vengano rilevate, nella gestione aziendale e/o nell'andamento dei rapporti di servizio ed economico-finanziari con il Comune, situazioni che non corrispondono agli obiettivi, ai programmi e ai contratti con l'Amministrazione o che possano generare squilibri nel bilancio della società o in quello comunale, adottano le azioni conseguenti, salvo sia necessaria idonea segnalazione, eventualmente con l'individuazione e la proposta di interventi correttivi, alla Giunta, che valuterà la necessità di informare il Consiglio Comunale.

7. Ai fini dell'esercizio del controllo analogo sui servizi in affidamento diretto, secondo la configurazione dell'*in house providing*, a società a capitale interamente pubblico partecipate dal Comune di Firenze singolarmente o insieme ad altri soggetti pubblici, possono essere individuati e disciplinati appositi

organismi, strumenti e/o procedure anche unificate nel caso di controllo associato di più enti, per il monitoraggio e la verifica delle attività e dell'andamento gestionale delle società in questione.

8. Le società partecipate del Comune che hanno in gestione servizi pubblici locali affidati da altri enti pubblici o da autorità di ambito sono soggette alle verifiche e ai controlli degli enti affidanti secondo le previsioni di legge e degli specifici atti o contratti di affidamento. Parimenti le società partecipate che hanno in gestione dal comune servizi pubblici per effetto dell'aggiudicazione di procedure ad evidenza pubblica sono soggette alle verifiche e ai controlli delle strutture comunali affidanti secondo le previsioni degli specifici contratti di concessione o di appalto. L'Amministrazione comunale, per l'esercizio, anche in qualità di azionista, degli altri controlli sulle società di cui al presente comma, richiede alle stesse, per tramite della Direzione Risorse Finanziarie:

- a) la trasmissione dei risultati delle verifiche periodiche sulla correttezza della contabilità aziendale svolte, secondo le norme di legge e degli statuti societari, dagli organi di revisione e controllo della società;
- b) una relazione semestrale sull'andamento della società e sulla situazione gestionale ed economico-contabile al 30 giugno e al 31 dicembre di ogni anno, con evidenziazione dello stato dei rapporti e delle eventuali partite finanziarie con l'ente affidante e/o con il Comune di Firenze;
- c) le misure adottate per assicurare il rispetto di limiti o vincoli di legge, in particolare di finanza pubblica e sulle assunzioni di personale, ai quali le società in questione fossero eventualmente sottoposte.

9. Le informazioni e la documentazione di cui al comma precedente è richiesta anche alle società partecipate dall'Amministrazione comunale diverse da quelle di cui ai commi 2 e 8, ad esclusione di quelle quotate sui mercati azionari e di quelle in cui la quota di proprietà comunale sia inferiore al 5%.

10. La documentazione di cui ai commi 5 e 8 è a disposizione del Consiglio comunale e delle Commissioni consiliari.

11. Qualora dal monitoraggio, da parte delle strutture comunali competenti, di quanto richiesto e trasmesso dalle società di cui ai precedenti commi 8 e 9, venissero rilevate situazioni di non coerenza dell'azione aziendale con gli obiettivi dell'Ente, di rilevanti squilibri anche gestionali o altre che necessitino di interventi dell'Amministrazione comunale, anche nella sua qualità di azionista, le stesse vengono segnalate al Sindaco per l'individuazione delle misure o azioni da adottarsi da parte dell'Ente anche con riferimento agli atti di revoca del Sindaco nei confronti dei propri rappresentanti;

12. Le società interessate sono tenute a fornire alla Direzione Risorse Finanziarie, i dati richiesti ai fini del rilievo dei risultati complessivi della gestione dell'Ente e delle aziende partecipate tramite bilancio consolidato nei casi previsti dalla legge.

Art. 20 bis Controlli sugli enti di diritto privato in controllo pubblico da parte del Comune di Firenze diversi dalle Società.

1. Gli enti di diritto privato di cui alla lettera b) del precedente articolo 19, trasmettono nel termine massimo di 30 giorni precedenti alla data dell'assemblea fissata per l'approvazione del bilancio annuale di esercizio, attraverso la compilazione di apposite schede di report, i dati e informazioni richieste dall'Amministrazione per tramite della Direzione Risorse Finanziarie. La trasmissione si sostanzia in informazioni relative a parametri contabili ed extracontabili quali, a titolo informativo, posizione finanziaria netta, numero di dipendenti e costo del personale, costi totali, fatturato, debiti e crediti verso il Comune di Firenze.

La Direzione Risorse Finanziarie attraverso i propri uffici effettua la raccolta delle informazioni contenute nei report trasmessi da ciascun ente e provvede alla elaborazione di dati di sintesi da trasmettere alle Direzioni interessate o di riferimento per i rapporti di servizio o attività dei singoli enti.

2. Qualora dalle informazioni raccolte, anche con la tecnica del campionamento, emerga la necessità di effettuare approfondimenti, o in caso di enti di particolare significatività per i rapporti con l'Amministrazione Comunale, potranno essere richiesti da parte del Comune di Firenze approfondimenti ed integrazioni.

3. Il controllo sulla rispondenza delle attività agli indirizzi dell'Amministrazione Comunale, sulla qualità dei servizi/attività svolte dagli enti di cui al presente articolo viene svolto dalle Direzioni di riferimento che possono avvalersi del supporto degli uffici della Direzione Risorse Finanziarie per l'analisi e approfondimento dei dati contabili.

Capo 7

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Art. 21 Finalità e principi del controllo sulla qualità dei servizi erogati

1. L'Amministrazione, svolge il controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.
2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata a migliorare la comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.
3. Il controllo della qualità è un processo diffuso all'interno del Comune e si avvale:
 - delle strutture che erogano servizi;
 - del servizio di statistica per l'indagine di soddisfazione dell'utenza;
 - degli uffici che ricevono e analizzano reclami e segnalazioni.

Art. 22 Strumenti

Costituiscono strumenti del controllo della qualità:

- Le carte dei servizi;
- Le certificazioni di qualità;
- Le attività di *benchmarking*;
- Le indagini di *customer satisfaction*;
- Gli indicatori di qualità
- La gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dai cittadini.

Art. 23 Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni sia metodologie indirette quali l'analisi dei reclami pervenuti e delle segnalazioni, che dirette quali la rilevazione, con appositi questionari, delle necessità espresse e delle proposte formulate dai cittadini.
2. L'analisi deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia.
3. Le definizioni operative delle dimensioni ritenute essenziali sono le seguenti:
 - a) per aspetti tangibili si intende l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
 - b) per l'affidabilità si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
 - c) per la capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino e di fornire prontamente il servizio;
 - d) per la capacità di rassicurazione si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
 - e) per l'empatia si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini.
4. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa.

Art. 24 Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni

1. L'Amministrazione può ricorrere per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'utilizzo di metodologie, in forma telematica, dirette al personale interno destinatario del servizio fornito da un altro ufficio.
2. L'analisi è impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.
3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:

- a) per la puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
- b) per la completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
- c) per l'attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
- d) per la comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;
- e) per la tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente interno.

Capo 8 **DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI**

Art. 25 Disposizioni finali

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della delibera di approvazione.
2. Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia al regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, al regolamento di contabilità dell'ente e alle disposizioni di legge vigenti in materia.
3. Con l'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogati l'art. 1, comma 2 lett. d) e gli artt. da 50 a 55 del Regolamento di contabilità, nonché tutte le altre norme regolamentari incompatibili o in contrasto con lo stesso.
4. I report sulle varie forme di controllo interno sono pubblicati, anche per estratto, in una apposita sezione del sito web istituzionale, denominata "controlli interni".