

(ai sensi dell'art. 3 del D.L. 174/2012 convertito con modifiche dalla Legge n. 213/2012)

TITOLO I.....	5
Art. 1.....	5
Il Sistema dei Controlli Interni.....	5
TITOLO II.....	6
IL CONTROLLO INTERNO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE.....	6
Art. 2.....	6
Controllo di regolarità amministrativa e contabile.....	6
Art. 3.....	6
Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva.....	6
Art. 4.....	6
Controllo successivo di regolarità amministrativa.....	6
TITOLO III.....	8
IL CONTROLLO DI GESTIONE.....	8
Art. 5.....	8
Oggetto e finalità.....	8
Art. 6.....	8
Soggetti e modalità del controllo di gestione.....	8
Art. 7.....	11
Funzioni ulteriori del controllo di gestione.....	11
TITOLO IV.....	12
CONTROLLO STRATEGICO.....	12
Art. 8.....	12
Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico.....	12
Art. 9.....	12
Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico.....	12
Art. 10.....	13
Integrazione del sistema di Controllo Strategico con i sistemi di controllo di gestione, di controllo sugli organismi partecipati e di controllo sulla qualità dei servizi.....	13
TITOLO V.....	14
CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI.....	14
Art. 11.....	14
Il Controllo degli Equilibri Finanziari.....	14
TITOLO VI.....	15
IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE.....	15
CAPO I.....	15
Art. 12.....	15
Oggetto e caratteri generali.....	15
Art. 13.....	15
Ambito di applicazione.....	15
Art. 14.....	16
Finalità.....	16
Art. 15.....	17
Competenza in materia di indirizzo e controllo delle società partecipate.....	17
Art. 16.....	18
Principi fondamentali su organizzazione e gestione delle Società.....	18
CAPO II.....	18
Art. 17.....	18
Tipologia di controlli.....	18
Art. 18.....	19
Il Controllo Societario.....	19
Art. 19.....	19
Il Controllo economico-finanziario.....	19

Art. 20.....	19
Controllo ex ante.....	19
Art. 21.....	20
Controllo concomitante.....	20
Art. 22.....	21
Controllo ex post.....	21
Art. 23.....	21
Il controllo di efficacia ed efficienza.....	21
Art. 24.....	22
Controllo ex ante – Contratti di servizio.....	22
Art. 25.....	22
La carta dei servizi.....	22
Art. 26.....	23
Controllo concomitante - Monitoraggio dei servizi erogati.....	23
Art. 27.....	23
Controllo ex post - Qualità dei servizi erogata e percepita.....	23
Art. 28.....	24
Risultanze del controllo.....	24
Art. 29.....	24
Controllo specifico su attività e documenti.....	24
Art. 30.....	24
Partecipazione della Società ai Consigli Metropolitani.....	24
CAPO III.....	25
CONTROLLO ANALOGO.....	25
Art. 31.....	25
Ambito di applicazione e modalità di controllo.....	25
Art. 32.....	25
Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio.....	25
Art. 33.....	26
Controllo ispettivo e informativo.....	26
Art. 34.....	27
Obblighi per gli Amministratori delle Società in House.....	27
Art. 35.....	27
Integrazione del sistema di controllo strategico, di controllo di gestione e di controllo sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina e del sistema di controllo sugli organismi partecipati.....	27
TITOLO VII.....	28
IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	28
Art. 36.....	28
Finalità del controllo di qualità dei servizi.....	28
Art. 37.....	29
Soggetti e modalità del controllo di qualità dei servizi.....	29
Art. 38.....	30
Gli strumenti del controllo della qualità.....	30
CAPO I.....	31
Art. 39.....	31
Gli strumenti di controllo della qualità effettiva.....	31
Art. 40.....	31
Gli indicatori di qualità effettiva.....	31
Art. 41.....	32
La Carta dei Servizi.....	32
Art. 42.....	33
Attività di Benchmarking.....	33

CAPO II.....	34
Art. 43.....	34
Gli strumenti di controllo della qualità percepita.....	34
Art. 44.....	34
Indagini di customer satisfaction.....	34
Art. 45.....	35
Raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica.....	35
Art. 46.....	35
Sistema di Qualità e Nucleo Indipendente di Valutazione.....	35
Art. 47.....	36
Sistema di Qualità e Sezione “Rischi corruttivi e trasparenza”	36
del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.....	36
TITOLO VIII.....	36
Art. 48.....	36
Norme finali.....	36
Art. 49.....	36
Entrata in vigore.....	36

TITOLO I
Art. 1
Il Sistema dei Controlli Interni

1. Il sistema dei controlli interni è diretto a:
 - a) verificare, attraverso il controllo di gestione, 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;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, del D.Lgs. 267/2000 (T.U.E.L.) la redazione del bilancio consolidato, nonché l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
 - e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.
2. Le tipologie di controllo interno di cui al precedente comma sono integrate a sistema e funzionalmente orientate al miglioramento continuo della capacità di risposta ai bisogni dei cittadini-utenti da parte dell'Ente e degli organismi dallo stesso partecipati, nel rispetto dei parametri di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.
3. I soggetti responsabili sono individuati nel presente regolamento in relazione a ciascuna tipologia di controllo interno. Il Direttore Generale o, in mancanza, il Segretario Generale ne favorisce l'interazione e l'integrazione funzionale mediante appositi provvedimenti organizzativi finalizzati a potenziare il sistema complessivo dei controlli interni dell'Ente attraverso la previsione di gruppi di lavoro di natura trasversale e multidisciplinare preordinati al presidio dei processi di implementazione delle metodologie, degli strumenti applicativi e dei sistemi informativi a supporto, in un'ottica di miglioramento continuo e secondo una logica di apprendimento organizzativo e di confronto.

TITOLO II

IL CONTROLLO INTERNO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 2

Controllo di regolarità amministrativa e contabile

La Città Metropolitana di Messina esercita il controllo di regolarità amministrativa e contabile sia in fase preventiva che in quella successiva alla formazione dell'atto.

Art. 3

Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva è effettuato nel corso del procedimento di formazione dell'atto che si conclude con la fase integrativa dell'efficacia e viene esercitato dal dirigente competente per materia e dal responsabile del servizio finanziario.
2. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti dirigenziali è esercitato, rispettivamente, dal dirigente proponente e dal responsabile del servizio finanziario.
3. Il dirigente competente all'adozione dell'atto esercita il controllo preventivo di regolarità amministrativa ed esprime il parere di regolarità tecnica, attestante la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, con la sottoscrizione del provvedimento.
4. Il Responsabile del servizio finanziario appone il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sugli atti d'impegno di spesa.
5. Il controllo di regolarità amministrativa sulle deliberazioni della Conferenza Metropolitana, del Consiglio Metropolitan e sui decreti del Sindaco Metropolitan – che non siano meri atti di indirizzo – è assicurato dal dirigente proponente, che lo esercita attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica sulla proposta di deliberazione o di decreto, con il quale attesta la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
6. Il controllo di regolarità contabile sulle deliberazioni della Conferenza Metropolitana, del Consiglio Metropolitan e sui decreti del Sindaco Metropolitan, che non siano meri atti di indirizzo – è effettuato dal responsabile del servizio finanziario attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione, secondo le previsioni di cui all'art.49 del D.Lgs.n.°267/2000 e s.m.i., ai fini della garanzia del rispetto dei principi e delle norme che regolano la contabilità degli enti locali, con particolare riferimento al principio di integrità del bilancio, alla verifica dell'esatta imputazione della spesa al pertinente capitolo di bilancio ed al riscontro della capienza allo stanziamento relativo.

Art. 4

Controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Ai sensi del disposto dell'art.147 del T.U.E.L., gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

2. Il Segretario Generale organizza, svolge e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa, avvalendosi di personale dallo stesso individuato con propria determinazione.
3. Il controllo di regolarità amministrativa è, inoltre, assicurato nella fase successiva, secondo principi generali di revisione aziendale e modalità definite nell'ambito dell'autonomia organizzativa dell'Ente.
4. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è posto sotto la direzione del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale, che lo esercita per il tramite dell'unità organizzativa preposta a tale attività in base al funzionigramma dell'Ente e in conformità alle previsioni normative di cui all'art.147 bis del T.U.E.L., inserito dall'art.3, co.1, lett. d) del D.L. n.°174/2012, convertito con modificazioni, dalla L. n°213/2012.
5. Ai sensi del comma 2 dell'art.147 bis del T.U.E.L., sono soggette al controllo le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi, scelti nella misura del 5% del totale, secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento.

Nel rispetto della L. n. 190/2012 e in coerenza a quanto previsto nella Sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), sono altresì soggetti al controllo gli atti di cui all'art. 1, comma 16, lettere a), b), c) e d) della medesima disposizione legislativa. Il controllo può riguardare gli ulteriori atti riconducibili alle attività esposte a maggiore rischio di corruzione, al fine di verificare l'attuazione delle misure indicate nella Sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO adottato dall'Ente, con particolare attenzione all'adempimento degli obblighi di pubblicità e trasparenza.

6. Tale controllo, è esercitato per ciascun anno con cadenza semestrale (30 giugno e 31 dicembre), mediante l'acquisizione informatizzata degli atti da esaminare, entro il mese successivo alla fine del semestre di riferimento, da effettuarsi a seguito di estrazione del campione in seduta pubblica, della quale viene data conoscenza previo Avviso da pubblicare nell'Albo Pretorio.
7. L'esito dei controlli è formalizzato in apposita relazione finale, in cui vengono riportate le criticità riscontrate. Il Segretario Generale, alla luce delle risultanze della predetta relazione, trasmette ai dirigenti responsabili delle varie strutture, apposita direttiva conformativa nella quale sono evidenziate le irregolarità più significative e/o frequenti riscontrate con contestuale indicazione delle misure finalizzate alla eliminazione delle stesse.
8. Le relazioni finali corredate delle direttive conformative del Segretario Generale, sono trasmesse, ai sensi dell'art.147 bis, comma 3, del T.U.E.L. ai Responsabili dei Servizi, al Collegio dei Revisori dei Conti, al N.I.V., ai fini della valutazione della performance dirigenziale, ed al Consiglio Metropolitan.
9. Ai fini della integrazione del controllo di regolarità amministrativa con il controllo di gestione e sulla qualità, il Sindaco Metropolitan, su indicazione del Segretario Generale, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e di Performance può prevedere specifici obiettivi

di miglioramento finalizzati alla riduzione della irregolarità riscontrate, con specifico riferimento a quelle più significative e/o più frequenti.

TITOLO III

IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 5

Oggetto e finalità

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione dell'ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi. Esso si inserisce organicamente e funzionalmente nel più ampio processo di programmazione e controllo dell'Ente e, più in generale, nel ciclo della performance, integrandosi a sistema con le altre attività di controllo interno. L'ente favorisce detta integrazione, garantendo adeguati sistemi informativi e promuovendo modelli organizzativi atti a favorire forme di collaborazione e di interazione trasversale tra le varie strutture a vario titolo coinvolte, sotto la direzione unitaria e il coordinamento del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale.
2. Il controllo di gestione persegue le seguenti finalità:
 - verificare, in termini di efficacia, efficienza ed economicità, lo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi negoziati, fra organi di indirizzo e soggetti responsabili della gestione, formalizzati nel Piano Esecutivo di Gestione e Performance in coerenza con i programmi strategici ed operativi dell'Ente indicati nel Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) e negli altri strumenti di programmazione;
 - verificare, più in generale, l'andamento della gestione amministrativa dell'Ente, sia a livello di centri di responsabilità, sia per singoli centri di costo, al fine di individuare gli scostamenti tra valori attesi e valori conseguiti nonché le misure correttive da attivare per l'eliminazione di possibili fattori di inefficienza e di inefficacia;
 - garantire il monitoraggio, in itinere e a consuntivo, sul grado di realizzazione degli obiettivi programmati, sulla corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, sull'imparzialità, trasparenza e buon andamento dell'azione amministrativa, in un'ottica di miglioramento continuo della performance organizzativa dell'ente.
3. Le risultanze del controllo di gestione sono anche utilizzate per la valutazione dei Dirigenti e dei dipendenti.

Art. 6

Soggetti e modalità del controllo di gestione

1. Il controllo di gestione viene svolto dall'unità organizzativa a ciò preposta sulla base dell'organigramma dell'ente che è posta alle dirette dipendenze del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale.

2. Il controllo di gestione si attua secondo un modello a rete che coinvolge tutte le strutture di livello dirigenziale, sotto il coordinamento e la supervisione del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale. Ogni Dirigente nomina, tra il personale assegnato alla struttura in diretta responsabilità, uno o più referenti deputati alla raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati necessari per l'esercizio del controllo di gestione. L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione, garantisce ai predetti soggetti un'attività di supporto informativo in merito alle procedure operative e alle metodologie da applicare, anche attraverso specifici incontri di gruppo, secondo una logica di apprendimento organizzativo interno.
3. Il controllo di gestione si applica secondo le modalità stabilite dagli artt. 147, 196, 197, 198 e 198 bis del TUEL, dallo statuto dell'Ente, dal regolamento di disciplina dell'ordinamento contabile, dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi nonché dal regolamento sul sistema di misurazione e valutazione della performance.
4. Il controllo di gestione è svolto con una cadenza periodica e si articola in quattro fasi:
 - a) predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) - approvato dal Sindaco Metropolitano - al quale sono organicamente unificati, sia il Piano dettagliato degli obiettivi, sia il Piano della performance. Il PEG è definito in coerenza con la programmazione finanziaria e gli indirizzi contenuti negli atti di pianificazione strategica. Al fine di garantire il regolare svolgimento del ciclo della performance e del processo di programmazione e controllo della Città Metropolitana di Messina, in caso di differimento del termine di adozione del bilancio di previsione degli Enti Locali, il Sindaco Metropolitano, entro il 31 Gennaio dell'esercizio di competenza, approva un "PEG provvisorio" nel quale vengono comunque definiti obiettivi specifici da assegnare alla struttura tecnocratica. Ove ne sussistano le condizioni, il Sindaco Metropolitano rimodula il "PEG provvisorio" successivamente e, comunque, entro 20 (venti) giorni dalla adozione del bilancio di previsione.

In sede di predisposizione del PEG deve essere garantita l'integrazione:

 - con il sistema di controllo strategico, al fine di garantire la correlazione funzionale degli obiettivi esecutivi di PEG ai programmi strategici ed operativi risultanti dal Documento Unico di Programmazione (DUP) e dagli aggiornamenti dello stesso;
 - con il sistema di controllo sugli organismi partecipati, al fine di garantire l'inserimento nel Piano Esecutivo di Gestione e Performance degli obiettivi esecutivi deliberati dall'assemblea dei soci in sede di approvazione dei budget delle Società a partecipazione pubblica secondo le modalità e le procedure descritte nel Titolo V del presente Regolamento, quale condizione necessaria per il successivo monitoraggio periodico e a consuntivo del grado di realizzazione degli stessi;
 - con il sistema di controllo di regolarità amministrativa e contabile, al fine di individuare ed assegnare alla responsabilità attuativa dei dirigenti specifiche azioni di miglioramento della

legittimità e della regolarità dei provvedimenti amministrativi sulla base delle direttive conformative del Segretario Generale di cui all'art. 4 del presente Regolamento;

- con il sistema di qualità, al fine di elaborare una griglia condivisa di indicatori di efficacia qualitativa dei servizi erogati dai vari centri di responsabilità ovvero di individuare specifici obiettivi di miglioramento sulla base delle risultanze delle indagini di customer satisfaction;
- con la Sezione relativa alla prevenzione della corruzione e della trasparenza, integrata al PIAO, al fine di garantire l'inserimento, tra gli obiettivi trasversali di PEG, quelli correlati alla attuazione delle misure volte alla prevenzione dei fenomeni corruttivi e all'adempimento degli obblighi di trasparenza;

b) Monitoraggio semestrale della gestione per stati di avanzamento degli obiettivi al fine di ottimizzare, anche, mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati; gli esiti di detto monitoraggio sono rendicontati entro il 31 luglio di ogni anno al Sindaco Metropolitano, al fine di fornire idonei elementi valutativi in ordine alla opportunità di rimodulare, in sede di modifica di PEG, gli obiettivi esecutivi in corso nelle loro varie componenti (fasi da attuare, termini di realizzazione, target attesi, etc.) sulla base degli scostamenti rilevati e delle motivazioni addotte dai dirigenti responsabili.

Detto monitoraggio si estende anche agli obiettivi esecutivi assegnati agli organi di vertice degli organismi partecipati, secondo le modalità operative e le tempistiche indicate nel Titolo VI del presente Regolamento rubricato "Il controllo sulle società partecipate".

I dati del monitoraggio semestrale sono altresì comunicati, ai fini dell'esercizio del controllo strategico, all'unità organizzativa a ciò preposta.

c) Verifica a consuntivo dello stato di attuazione degli obiettivi programmati e dell'andamento, in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'attività gestionale dell'ente, nel suo complesso e nelle sue singole articolazioni (centri di responsabilità), mediante l'analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra costi e quantità/qualità dei servizi offerti da effettuarsi anche, laddove previsti, per "centri di costo". Detta verifica si estende al monitoraggio a consuntivo degli obiettivi relativi agli organismi partecipati secondo le modalità e le tempistiche previsti al Titolo V del presente Regolamento e si integra con le risultanze del controllo di qualità per le valutazioni relative all'efficacia dell'azione amministrativa.

I dati della verifica a consuntivo sono trasmessi, ai fini dell'esercizio del controllo strategico, all'unità organizzativa a ciò preposta.

d) Predisposizione del referto del controllo di gestione, di cui all'art. 198 del T.U.E.L. e ss.mm.ii., quale atto conclusivo dell'attività di controllo (controllo ex post). Il referto viene trasmesso:

- 1) al Sindaco Metropolitano, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati;
- 2) ai dirigenti, affinché, questi ultimi abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei servizi di cui sono responsabili;
- 3) alla Corte dei Conti, ai sensi dell'art. 198-bis del T.U.E.L.

Il referto sul controllo di gestione può essere organicamente unificato alla Relazione annuale sulla Performance in un unico documento di consuntivazione che deve essere approvata dal Sindaco Metropolitano e validata dal Nucleo Indipendente di Valutazione entro il 30 giugno dell'anno successivo, purché, la struttura dei due documenti resti distinta e il rispettivo contenuto risulti significativamente diversificato in ragione della diversa finalità e destinazione cui gli stessi sono funzionalmente rivolti. La predetta diversificazione ha il fine precipuo di garantire che la rendicontazione dei risultati sia rivolta, oltre che agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell'Amministrazione e ai competenti organi deputati al controllo interno ed esterno, anche ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi mediante modalità comunicative più semplici e di immediata comprensione.

Art. 7

Funzioni ulteriori del controllo di gestione

Il sistema di controllo di gestione presidia anche le seguenti funzioni:

- miglioramento delle modalità di integrazione con le altre tipologie di controllo interno e implementazione degli strumenti di controllo. L'Ente garantisce e favorisce dette attività di implementazione, miglioramento e integrazione attraverso l'acquisizione e l'utilizzo di sistemi informativi adeguati allo scopo;
- supporto alla struttura dirigenziale e agli organi di direzione politica nella fase di definizione degli obiettivi esecutivi, di declinazione delle relative fasi e di elaborazione degli indicatori, nell'ambito e nel rispetto delle procedure previste dall'art. 3 del vigente regolamento sulla misurazione e valutazione della performance dell'Ente;
- monitoraggio in materia di acquisti di beni e servizi in forma autonoma e predisposizione della relativa relazione annuale da trasmettere all'organo di direzione politica, ai responsabili dei servizi e al Ministero dell'Economia e delle Finanze, per l'assolvimento delle funzioni di sorveglianza e controllo previste dall'art.26, comma 4, Legge n.488/1999 – Legge finanziaria 2000 – e ss.mm.ii.

TITOLO IV

CONTROLLO STRATEGICO

Art. 8

Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico

1. Il controllo strategico è finalizzato:

- a) alla valutazione dello stato di attuazione dei programmi strategici ed operativi dell'Ente in termini di efficacia, efficienza e di impatto sociale rispetto agli effettivi bisogni dei cittadini, anche attraverso la rilevazione della qualità dei servizi erogati, del grado di soddisfazione della domanda espressa e degli aspetti socio-economici;
- b) al supporto delle scelte operate dagli organi di governo a livello di programmazione strategico-operativa anche con riferimento alle politiche tariffarie.

L'Ente assicura gli strumenti operativi e informatici per l'adeguato esercizio del controllo strategico

2. In coerenza con il ciclo della performance, per il quale si fa espresso rinvio alla vigente "Disciplina della misurazione, valutazione e integrità e trasparenza della Performance", l'attività di controllo strategico si riferisce, nello specifico, alla verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi declinati nelle apposite sezioni (strategica ed operativa) del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) di cui all'art. 170 del D.lgs. 267/2000 (T.U.E.L.), funzionalmente collegati al Programma di mandato del Sindaco.

3. L'unità preposta al controllo strategico, è posta organicamente sotto la direzione del Direttore Generale, in mancanza, del Segretario Generale. Il Nucleo Indipendente di Valutazione, nei limiti delle proprie funzioni, svolge un'attività di supporto al fine di garantire che il sistema di controllo strategico risulti coerentemente inserito, in modo organico e sistemico, nel più ampio ciclo della performance dell'Ente.

Art. 9

Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico

1. L'attività relativa al controllo strategico viene realizzata attraverso le seguenti modalità operative:

- a) la verifica dello stato di avanzamento dei piani e dei programmi strategici ed operativi di cui al precedente comma 1, da attuarsi mediante il calcolo della media delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi esecutivi attribuiti ai Dirigenti mediante il Piano Esecutivo di Gestione e Performance di cui all'art. 169 del T.U.E.L.;
- b) l'individuazione di indicatori di outcome, di output, di efficacia, di efficienza, di salute organizzativa e di salute digitale, finalizzati a valutare il grado di realizzazione delle strategie dell'Ente secondo un approccio multidimensionale. Il processo di implementazione di detti indicatori, dovrà essere supportato da un adeguato sistema informativo integrato che consenta di acquisire in tempo reale ed in modo oggettivo i dati occorrenti per la

elaborazione degli stessi. In particolare, dovranno essere previste adeguate forme di integrazione tra il controllo strategico e i sistemi operativi correlati al controllo di gestione, al controllo sugli organismi partecipati e al controllo sulla qualità dei servizi.

Il processo di individuazione degli indicatori di cui al presente comma, dovrà essere improntato a criteri di gradualità, oggettività, fattibilità tecnico-organizzativa e selettività, potendo essere gli stessi limitati a specifici obiettivi strategici e/o operativi di particolare interesse per l'Amministrazione, purché significativi e rilevanti.

2. Ai fini della realizzazione dell'attività di cui al comma 3 dell'art. 8, l'unità preposta al controllo strategico provvede a redigere, ogni anno, entro il 31 maggio, il "Referto sul controllo strategico" concernente la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all'esercizio finanziario precedente, finalizzato alla redazione della relazione annuale sulla performance di cui all'art. 10, c. 1, lett. b) del D.lgs. 150/2009 ss.mm.ii. nonché a supportare il Sindaco Metropolitano nei processi decisionali sottesi alla redazione della proposta del D.U.P. da sottoporre al Consiglio Metropolitano per le conseguenti deliberazioni entro il 31 luglio, ai sensi dell'art. 170, comma 1, del T.U.E.L.;

Ulteriori referti potranno essere elaborati, per la verifica, in itinere, del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all'esercizio finanziario in corso.

Art. 10

Integrazione del sistema di Controllo Strategico con i sistemi di controllo di gestione, di controllo sugli organismi partecipati e di controllo sulla qualità dei servizi

1. Ai fini della redazione dei referti di cui al precedente comma, il sistema del controllo strategico si avvale:
 - dei dati relativi alla consuntivazione annuale ed al monitoraggio semestrale degli obiettivi esecutivi forniti dall'unità preposta al controllo di gestione ai sensi dell'art. 6, comma 4, lett. b) e c) del presente Regolamento;
 - dei dati relativi alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza forniti dai " Servizi Informatici" ai sensi dell'art. 38, comma 1, del presente Regolamento;
 - dei dati relativi agli organismi partecipati forniti dal Servizio "Rendiconto della Gestione" secondo le modalità operative e nel rispetto delle scadenze di cui all'art. 35 del presente Regolamento.
 - le risultanze del controllo sugli equilibri finanziari sono utilizzate anche ai fini della redazione del referto sul controllo strategico ai sensi dell'art. 11, comma 10, del presente regolamento.

TITOLO V

CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 11

Il Controllo degli Equilibri Finanziari

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si effettua secondo la nuova disciplina di armonizzazione dei sistemi contabili e nel rispetto delle norme previste nell'ordinamento finanziario e degli enti locali e delle regole di finanza pubblica ed in particolare secondo quanto prevede l'art. 147 quinquies del T.U.E.L. e ss.mm.ii.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto dall'unità di controllo istituita sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del Servizio Finanziario, con la vigilanza dell'Organo di Revisione, e il coinvolgimento attivo degli Organi di Governo, del Direttore Generale, ove previsto, del Segretario e dei Responsabili dei Servizi, secondo le rispettive responsabilità.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il Bilancio Finanziario dell'Ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni.
4. Il mantenimento degli equilibri finanziari è garantito dal Responsabile del Servizio Finanziario, sia in fase di approvazione dei documenti di programmazione, sia durante tutta la gestione.
5. Il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza il controllo sugli equilibri finanziari a partire dalla data di approvazione del Bilancio di Previsione, con cadenza di norma trimestrale e, comunque, in occasione della predisposizione della Delibera di salvaguardia degli equilibri prevista dall'art. 193 del T.U.E.L..
6. Il controllo si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del T.U.E.L. ed in particolare riguarda:
 - Equilibrio tra entrate e spese complessive;
 - Equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
 - Equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
 - Equilibrio nella gestione delle spese per i Servizi per conto di terzi;
 - Equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e relative spese;
 - Equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
 - Equilibrio di bilancio ed equilibrio complessivo.
7. Sulla scorta delle risultanze derivanti dall'attività di controllo, il Responsabile del Servizio Finanziario redige una relazione conclusiva per il Sindaco, l'Organo di Revisione e il Direttore Generale o, in mancanza, il Segretario Generale, con la quale viene illustrata la situazione complessiva degli equilibri finanziari dell'Ente e le eventuali ripercussioni ai fini del rispetto dei vincoli di finanza pubblica imposti dalla normativa.

8. Qualunque scostamento rispetto agli equilibri finanziari o rispetto agli obiettivi di finanza pubblica, rilevato sulla base dei dati effettivi o mediante analisi prospettica, è immediatamente segnalato dal Responsabile del Servizio Finanziario ai sensi dell'articolo 153, comma 6 del T.U.E.L..
9. Il Responsabile del Servizio Finanziario effettua un adeguato controllo, avvalendosi dell'Unità di controllo istituita a tale scopo sull'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni, nei limiti di cui al comma 3 dell'articolo 147-quinquies e al comma 6 dell'articolo 170 del T.U.E.L. e con esclusione delle società quotate ai sensi dell'art.147-quater del medesimo Testo Unico degli Enti Locali.
10. Degli esiti di tale tipologia di controllo si tiene conto anche ai fini della redazione del referto strategico.

TITOLO VI

IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE

CAPO I

Art. 12

Oggetto e caratteri generali

1. Il presente Regolamento disciplina, secondo la propria autonomia organizzativa, un sistema concernente l'attività di controllo sulle società partecipate esercitata mediante le proprie strutture amministrative.
2. Ai fini del presente regolamento, trova applicazione la disciplina del T.U. adottato con decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 (TUSP), il quale, all'art. 2, definisce “società a controllo pubblico” quelle “*società in cui una o più amministrazioni pubbliche esercitano poteri di controllo*”, intendendosi per controllo “*la situazione descritta nell'art. 2359 del codice civile*”. Detta situazione può sussistere anche quando, “*in applicazione di norme di legge o statutarie o di patti parasociali, per le decisioni finanziarie e gestionali strategiche relative all'attività sociale è richiesto il consenso unanime di tutte le parti che condividono il controllo*”.
3. Il presente titolo prevede, al capo III, apposita disciplina integrativa per le cosiddette “società in house providing”, come tali intendendosi ai sensi dell'art. 2 del T.U.S.P., comma 1, lett. o), “*le società sulle quali un'amministrazione esercita il controllo analogo o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto, nelle quali la partecipazione di capitali privati avviene nelle forme di cui all'art. 16, comma 1, e che soddisfano il requisito dell'attività prevalente di cui all'art. 16, comma 3*”.

Art. 13

Ambito di applicazione

1. Le attività di vigilanza e controllo di cui al presente Regolamento si applicano alle società controllate ai sensi dell'art. 2359 del c.c., d'ora in avanti denominate “Società”.

2. Per le società controllate indirettamente dalla Città Metropolitana di Messina, le disposizioni del Regolamento vengono applicate per il tramite e sotto la responsabilità delle società controllanti.
3. Per tutti gli altri enti di diritto privato partecipati e non controllati dalla Città Metropolitana di Messina (Associazioni, Fondazioni e altre Società partecipate) e per quelli nei quali, in assenza di partecipazione, l'Amministrazione ha comunque il diritto di nominare o designare componenti dell'organo di amministrazione (d'ora innanzi anche "altri enti"), il Regolamento rappresenta un compendio di principi di comportamento cui ispirarsi, tenuto conto che la diretta applicazione presuppone la condivisione degli altri soci. È facoltà del Consigliere Metropolitano richiedere documenti ai componenti del C.d.A. designati dalla Città Metropolitana.

Art. 14

Finalità

1. Il sistema di controlli disciplinato dal Regolamento è espressione della *governance* esercitata dalla Città Metropolitana.
2. L'attività amministrativa della Città Metropolitana persegue il rispetto dei principi generali di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza. L'Ente, in particolare, attraverso gli organi competenti:
 - definisce, attraverso i propri strumenti di programmazione e, in particolare, nel Documento Unico di Programmazione (D.U.P.), le linee di indirizzo strategico e operativo alle quali le Società devono attenersi ai fini della predisposizione del proprio programma annuale e pluriennale (budget) e della definizione degli obiettivi esecutivi da perseguire annualmente;
 - verifica il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi ed esecutivi assegnati dal Socio Pubblico in sede di approvazione del budget;
 - rileva la situazione contabile, gestionale, organizzativa delle Società e verifica il rispetto da parte delle stesse dei vincoli normativi in materia di finanza pubblica.
3. L'Amministrazione, con l'ausilio di un adeguato sistema informativo, effettua il monitoraggio periodico dell'andamento delle società partecipate finalizzato a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, l'analisi delle motivazioni dei relativi scostamenti e l'individuazione delle opportune azioni correttive, anche in riferimento ai possibili squilibri economico-finanziari con potenziali ricadute rilevanti per il bilancio dell'Ente.
4. Le società partecipate hanno l'obbligo di adeguare i sistemi di contabilità al fine di favorire il controllo dell'Amministrazione e il processo di consolidamento dei conti. I risultati complessivi della gestione dell'Ente locale e delle Società Partecipate sono rilevati mediante il *bilancio consolidato*, redatto secondo la competenza economica, predisposto nel rispetto delle modalità previste dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e ss.mm.ii.

Art. 15

Competenza in materia di indirizzo e controllo delle società partecipate

1. Il Consiglio Metropolitan esercita le proprie funzioni di indirizzo e controllo sulle attività delle società adottando deliberazioni con le quali approva:
 - a) la costituzione di società o la partecipazione, così come il recesso, ad una società già esistente;
 - b) il passaggio da una situazione di minoranza ad una di controllo o di maggioranza e viceversa;
 - c) lo schema di statuto;
 - d) il piano industriale triennale;
 - e) l'affidamento di attività o servizi mediante contratti di servizio;
 - f) tutti gli altri atti previsti dalla legge e dallo Statuto dell'Ente.
2. Le proposte di deliberazione di cui ai punti a), b), c), d) sono predisposte dal Servizio preposto alla programmazione ed al controllo sugli organismi partecipati secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti.
3. Le proposte di deliberazione di cui al punto e) sono predisposte dai Servizi competenti per la gestione dei relativi contratti di servizio secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti.
4. I Consiglieri Metropolitan, in conformità e ai sensi dell'art. 24 della L. n. 816/1985, applicabile nella Regione Siciliana in virtù del rinvio di cui all'art. 1, della L.R. n. 31/1986 e ss.mm.ii., hanno diritto di ottenere dalle società partecipate tutte le notizie e le informazioni di cui dispongono, anche relative alle rispettive partecipate, utili all'espletamento del mandato secondo i tempi previsti dalla legge regionale 21 maggio 2019, n. 7. La richiesta alla società, deve pervenire accompagnata da apposita dichiarazione da cui si evinca, espressamente, che trattasi di richiesta effettuata per l'esercizio del proprio incarico e ritenuta utile a tale fine. La dichiarazione contiene un impegno alla riservatezza ed al segreto nei casi specificatamente determinati dalla legge.
5. Il diritto di accesso per i Consiglieri Metropolitan è direttamente funzionale alla cura di un interesse pubblico, quale la funzione di rappresentanza della collettività.
6. Il Consigliere è tenuto al segreto d'ufficio nei casi previsti dalla legge e al rispetto delle norme sulla tutela dei dati personali.
7. Il Consigliere non potrà utilizzare gli atti e le informazioni ottenute per finalità diverse da quelle connesse all'esercizio del mandato.
8. La società ha l'obbligo di trasmettere tempestivamente, e comunque non oltre 30 giorni dalla richiesta la documentazione oggetto della richiesta di accesso.
9. Nel caso in cui i documenti oggetto della richiesta presentino elementi di riservatezza, trova applicazione la disciplina prevista dalla legge 241/90 e ss.mm.ii..

Art. 16

Principi fondamentali su organizzazione e gestione delle Società

1. Le società a controllo pubblico devono adeguarsi ai principi fondamentali sull'organizzazione e la gestione di cui all'art. 6 del TUSP, adottando le misure previste e dandone contezza all'ente controllante.
2. Gli atti concernenti l'organizzazione e la gestione dei servizi generali, l'assunzione e l'organizzazione del personale, l'affidamento di incarichi professionali e le procedure di acquisizione di beni e servizi devono essere uniformati ai principi di carattere generali vigenti per la Pubblica amministrazione ed alla normativa specifica destinata a regolamentare l'attività delle società a totale o parziale partecipazione pubblica. Tali atti, inoltre, devono essere coerenti rispetto ai contenuti del piano industriale e del budget.
3. Le Società devono dotarsi di appositi regolamenti, approvati dal Consiglio di amministrazione, in materia di acquisizione di risorse umane e di affidamento di incarichi professionali, di definizione ed individuazione della struttura organizzativa degli uffici, di valutazione delle prestazioni individuali ai fini della retribuzione accessoria, di esecuzione dei lavori in economia, di acquisizione di forniture di beni e appalti di servizi.
4. Le Società devono, in ogni caso, rispettare le norme di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. per l'acquisto di beni e servizi e le norme di cui al decreto legislativo 165/2001 e ss.mm.ii., per i criteri e le modalità di reclutamento del personale, nonché i vincoli discendenti a loro carico direttamente da specifici provvedimenti in materia approvati dalla Città Metropolitana di Messina.
5. Le Società devono rispettare tutte le altre norme emanate dal legislatore comunitario, nazionale e regionale.
6. Alle Società ed altri enti si applica la disciplina prevista per le pubbliche amministrazioni in materia di *prevenzione della corruzione e trasparenza*, così come previsto dalla normativa vigente.

CAPO II

Art. 17

Tipologia di controlli

1. L'Amministrazione definisce le modalità di vigilanza e di controllo delle Società con l'obiettivo di delineare un quadro completo delle informazioni che i componenti degli organi di governo delle società partecipate sono tenuti a fornire alla Città Metropolitana a tale fine.
2. La Città Metropolitana esercita le seguenti tipologie di controllo:
 - a) Controllo societario.
 - b) Controllo economico/finanziario.
 - c) Controllo di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.
 - d) Controllo ispettivo ed informativo.

Art. 18

Il Controllo Societario

1. Il Consiglio Metropolitano esercita la funzione di indirizzo e controllo sulle attività delle Società partecipate adottando proprie deliberazioni come disposto dal presente Regolamento.
2. Il Consiglio Metropolitano è informato della situazione delle singole partecipate attraverso le relazioni prodotte dagli uffici competenti secondo quanto previsto dal presente Regolamento e dai rispettivi organi di controllo interni ed esterni.

Art. 19

Il Controllo economico-finanziario

La Città Metropolitana esercita il controllo economico-finanziario sulle Società attraverso il monitoraggio:

- a) *Ex ante* sulle proposte di budget;
- b) *Concomitante* sui report periodici economico-finanziari sullo stato di attuazione del budget e del piano industriale;
- c) *Ex post* sui bilanci di esercizio individuali e i bilanci consolidati ove esistenti.

L'Amministrazione può richiedere alle società tutte le informazioni di dettaglio e i dati extra contabili ritenuti utili all'esercizio del controllo economico-finanziario.

Art. 20

Controllo ex ante

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società entro il 30 novembre di ogni anno, in conformità agli strumenti di programmazione della Città Metropolitana di Messina e, in particolare, agli obiettivi strategici ed operativi definiti dal Consiglio Metropolitano in sede di approvazione del Documento Unico di Programmazione, predispone il budget ai sensi del comma 2 del presente articolo, e lo trasmette senza indugio agli enti soci. Gli amministratori convocano entro il 31 dicembre l'Assemblea dei Soci per la relativa approvazione. Il Sindaco Metropolitano prende atto degli obiettivi esecutivi e gestionali di budget in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e Performance.
2. Il budget è composto da un programma annuale e da un programma pluriennale.
Il Programma annuale, corredato da apposita relazione del consiglio di amministrazione, riporta gli obiettivi di gestione che si intendono perseguire in coerenza con i programmi strategici ed operativi indicati dal Socio Pubblico, indicando per ciascuno di essi:
 - a) le linee di sviluppo delle diverse attività;
 - b) il programma annuale degli investimenti nel quale, per ciascuna linea di intervento, devono essere riportati, in conformità alle previsioni del programma pluriennale, la spesa prevista per l'esercizio di riferimento e le relative modalità di copertura finanziaria;
 - c) la previsione del risultato economico rappresentato secondo lo schema di conto economico di cui all'art. 2425 c.c.;

- d) il prospetto di previsione finanziaria redatto in forma di rendiconto finanziario per flussi di liquidità.

Il Programma pluriennale ha durata triennale ed è articolato per singoli programmi e, ove possibile, per progetti, con l'indicazione degli investimenti previsti e le relative modalità di finanziamento, nonché, dei costi e dei ricavi di gestione riportati distintamente per ciascun esercizio. Esso è scorrevole ed è aggiornato annualmente in relazione al programma annuale. Il programma annuale e pluriennale sono disaggregati ed articolati, altresì, per aree strategiche d'affari o per servizi, al fine di favorire l'attività di controllo concomitante ed a consuntivo del socio pubblico per singoli settori di intervento.

Art. 21

Controllo concomitante

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società trasmette al Servizio "Rendiconto della Gestione" report trimestrali entro la fine del mese successivo la scadenza del trimestre, nei quali vengono illustrati e analizzati:
 - a) lo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi di budget e gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi;
 - b) le opportune azioni correttive da intraprendere per eliminare le cause degli scostamenti rilevati;
 - c) l'andamento economico-finanziario nel periodo di riferimento e le misure da attuare con specifico riferimento a possibili squilibri economico-finanziari aventi refluenze sul bilancio della Città Metropolitana di Messina.
2. I report vengono esaminati dal Servizio "Rendiconto della Gestione", che provvede tempestivamente a segnalare gli esiti del controllo concomitante al Sig. Sindaco per le decisioni conseguenziali in ordine alle misure da attuare e alle direttive da impartire agli organi di vertice e direttivi delle Società, al fine di eliminare gli scostamenti rilevati;
3. Le Società devono trasmettere, altresì, la Relazione semestrale sull'andamento della situazione economica/finanziaria e patrimoniale riferita al primo semestre entro il 31 luglio di ogni anno, certificata dal collegio sindacale. Inoltre, al fine di prevenire il determinarsi di disallineamenti contabili a chiusura dell'esercizio, ai fini della verifica di cui all'art. 11, comma 6, lett. j), del D.Lgs. n. 118 del 2011, entro il 30/07, le Società devono trasmettere la situazione analitica intermedia delle partite creditorie e debitorie nei confronti della Città Metropolitana riferita al 30/06 dell'esercizio in corso. Il servizio competente provvede alla verifica con le risultanze contabili dell'ente ad effettuare le necessarie segnalazioni agli organi di governo dell'ente e agli organi di vertice delle società per l'immediata attivazione delle necessarie misure di allineamento.

Art. 22

Controllo ex post

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società trasmette al Servizio “Rendiconto della Gestione” il progetto di bilancio almeno trenta giorni prima della data prevista per l’approvazione da parte dell’Assemblea.
2. La trasmissione del progetto di bilancio è preceduta dalla trasmissione della situazione analitica dei crediti e debiti della società al 31/12 dell’esercizio di riferimento, entro e non oltre il 31/01 dell’anno successivo, per consentire alla Città Metropolitana di Messina gli adempimenti di legge previsti in materia.
3. Il Servizio “Rendiconto della Gestione” redige una relazione sul progetto di bilancio contenente, anche sulla base della relazione del Revisore Legale ex art.14 del d.lgs. 27/01/2010 n.39 e della relazione del Collegio Sindacale ex art.2429, comma 2°, del codice civile, le indicazioni necessarie per consentire al socio o al soggetto delegato a rappresentare la Città Metropolitana in Assemblea di assumere le decisioni ritenute appropriate per l’approvazione del bilancio.
4. Il Dirigente dei Servizi Finanziari provvede alla certificazione della copertura finanziaria dei crediti iscritti nel progetto di bilancio nei confronti della Città Metropolitana.
5. Ai fini della salvaguardia degli equilibri finanziari dell’Ente, gli Uffici competenti informano il Dirigente della Direzione dei Servizi Finanziari in merito ai disallineamenti sulle partite creditorie e debitorie per le conseguenti iniziative.
6. Gli altri Enti hanno l’obbligo di trasmettere al Servizio “Rendiconto della Gestione” il progetto di bilancio deliberato dall’Organo amministrativo, almeno venti giorni prima della data prevista per l’approvazione da parte dell’Assemblea, e ogni altro atto, documento e/o informazione eventualmente richiesti dalla Città Metropolitana.
7. I progetti di bilancio sono trasmessi al Collegio dei Revisori entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi.
8. Nei limiti e in osservanza delle disposizioni normative in materia, i risultati complessivi della gestione della Città Metropolitana di Messina e delle Società sono rilevati mediante il bilancio consolidato. Ai fini della redazione di detto documento contabile, le Società forniscono le informazioni richieste dall’Ente secondo specifiche direttive.

Art. 23

Il controllo di efficacia ed efficienza

1. La Città Metropolitana esercita il controllo di efficacia ed efficienza sulle Società:
 - a) *Ex ante* attraverso la definizione del contratto di servizio e della carta dei servizi;
 - b) *Concomitante* attraverso l’analisi dei report periodici sullo stato di attuazione degli obiettivi e sul rispetto degli standard quali-quantitativi previsti per le attività di servizio, con riferimento, sia alla qualità effettiva, sia alla qualità percepita.
 - c) *Ex post* attraverso la misurazione della qualità dei servizi erogata e percepita.

2. Per l'esercizio di detto controllo, l'Amministrazione si avvale degli Uffici competenti per materia, così come individuati dall'organigramma e funzionigramma dell'Ente.

Art. 24

Controllo ex ante – Contratti di servizio

1. Il contratto di servizio rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale sono disciplinati i rapporti giuridici tra l'Ente e le Società partecipate strumentali e/o affidatarie di servizi pubblici locali esternalizzati secondo le modalità previste dalla normativa comunitaria, dal D. Lgs 267/2000 e s.m.i., dalle normative di settore. I contratti di servizio possono contenere tutte le clausole ritenute più idonee al conseguimento degli obiettivi preposti dall'Amministrazione, comprese eventuali clausole sanzionatorie da applicarsi nei casi d'inadempimento degli obblighi assunti, ma devono contenere obbligatoriamente:
 - Termini temporali del rapporto;
 - I livelli di servizio erogati;
 - Le modalità di espletamento del servizio;
 - I regimi e i livelli tariffari;
 - Il corrispettivo dovuto e le modalità di pagamento;
 - L'obbligo per il gestore di pubblici servizi di adottare, pubblicare, applicare e diffondere la Carta dei Servizi;
 - L'obbligo per il gestore di monitorare, in relazione agli standard stabiliti, la qualità del servizio erogato e la qualità del servizio percepito dall'utenza;
 - Le modalità di verifica del rispetto degli obblighi contrattuali da effettuarsi tramite rapporti periodici e con l'attivazione di cruscotti informatizzati, resi disponibili in modalità web, all'ufficio competente che potrà disporre di tutte le informazioni necessarie;
 - Penali da applicare proporzionalmente in rapporto all'inadempimento o al mancato rispetto dei livelli di servizio concordati.
2. La proposta relativa allo schema di contratto dei servizi è decretata dal Sindaco Metropolitano nel rispetto delle linee d'indirizzo e degli obiettivi contenuti nei documenti di programmazione dell'Ente per la successiva approvazione da parte del Consiglio Metropolitano.
3. I contratti di servizio dovranno essere revisionati ove necessario in ragione di sopravvenute nuove prescrizioni introdotte dal modificato quadro normativo.

Art. 25

La carta dei servizi

1. La carta dei servizi costituisce uno strumento essenziale e imprescindibile di specificazione dei principi e degli standard cui deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi locali esternalizzati, a tutela della qualità e dei bisogni dell'utenza di riferimento, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa ed a garanzia della partecipazione del cittadino utente al processo di erogazione del servizio pubblico.

2. La Carta dei servizi delle Società deve contenere standard qualitativi equivalenti a quelli utilizzati per la Carta dei Servizi della Città Metropolitana e deve essere compilata e resa disponibile in modalità web.
3. Alla disponibilità dell'applicativo, deve essere associato un indicatore per la misurazione del livello di servizio ed il calcolo di eventuali penali, da prevedere espressamente nei singoli Contratti di servizio.
4. La carta dei servizi, predisposta a cura del soggetto gestore, nel rispetto delle previsioni contenute nel contratto di servizio e approvata dai competenti organi societari, è trasmessa all'Ente per la necessaria presa d'atto da parte dell'ufficio competente.
5. La stessa sarà soggetta a periodica revisione con modalità e tempi da individuarsi nella medesima carta.

Art. 26

Controllo concomitante - Monitoraggio dei servizi erogati

1. Il controllo sulla corretta gestione dei contratti di servizio è svolto dai diversi Uffici dell'Amministrazione competenti per materia individuati dall'organigramma e funzionigramma.
2. A tal fine, le società trasmettono agli uffici titolari dei contratti o disciplinari del servizio, rapporti periodici sulle prestazioni effettuate, evidenziando eventuali criticità gestionali e scostamenti rispetto agli impegni contrattuali e sulle misure adottate per assicurare il rispetto di eventuali limiti o vincoli di legge.
3. Il monitoraggio dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della prestazione resa, deve essere svolto attraverso un'applicazione web, resa disponibile agli uffici preposti al controllo, che deve consentire di collegare i servizi ai relativi indicatori selezionati per monitorare gli obblighi assunti dalla società nei confronti del cittadino/utente con la carta dei servizi. Della costruzione dei cruscotti informatici di monitoraggio deve essere fornita evidenza sulle modalità di realizzazione e alimentazione. Gli uffici tecnici terranno conto dell'esito delle verifiche per l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Art. 27

Controllo ex post - Qualità dei servizi erogata e percepita

1. Le società trasmettono allegata alle previsioni di budget una relazione annuale sul livello qualitativo dei servizi prestati in relazione agli standard stabiliti dai contratti o dalle 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 gli uffici affidanti i servizi. Alla fine di ogni anno attraverso l'applicazione web utilizzata per il monitoraggio degli indicatori, inoltre, sarà prodotto un report finale per il monitoraggio della qualità dei servizi erogati nell'anno solare di riferimento, necessario per la liquidazione dei corrispettivi a saldo posti a garanzia.

2. Ai fini della attuazione degli adempimenti di cui al comma precedente, le Società si dotano di strumenti informativi ed operativi volti alla rilevazione della qualità dei servizi erogata e della qualità dei servizi percepita secondo le modalità indicate per la Città Metropolitana di Messina nel presente Regolamento.
3. La Città Metropolitana di Messina può, con proprie strutture e nei modi e con la periodicità prevista nel presente Regolamento, predisporre indagini di Customer Satisfaction dell'utenza interna e/o esterna per i servizi resi dalle società partecipate strumentali o gestori di pubblici servizi esternalizzati e ne pubblica i risultati sul Sito Istituzionale.

Art. 28

Risultanze del controllo

1. I Dirigenti dei dipartimenti che gestiscono la committenza e i correlati contratti di servizi e che hanno eseguito il controllo, sottopongono al Sindaco Metropolitano una relazione annuale sul livello quali-quantitativo dei servizi prestati dalle società e su eventuali azioni correttive poste in essere unitamente ai report di verifica entro il 31 marzo dell'anno successivo.

Art. 29

Controllo specifico su attività e documenti

1. La Città Metropolitana può richiedere la redazione di specifici rapporti in relazione a fatti, atti e/o decisioni tecniche, strategiche e/o gestionali adottate, nonché gli atti e documenti a supporto.
2. L'organo amministrativo della società partecipata deve fornire adeguata risposta scritta, corredata da elaborazioni, analisi e valutazioni che il caso richiede, all'Amministrazione entro 30 giorni dalla richiesta o, comunque, entro i maggiori termini fissati dalla stessa.
3. La Città Metropolitana può, anche, richiedere la trasmissione di ogni atto e/o documento inerenti all'attività di produzione ed erogazione del servizio, che dovrà essere riscontrata dall'organo amministrativo della società partecipata entro 7 giorni dalla richiesta o, comunque, entro i maggiori termini fissati dall'Amministrazione.

Art. 30

Partecipazione della Società ai Consigli Metropolitani

1. I legali rappresentanti, o loro delegati, della società oggetto del presente regolamento, ove richiesto dal Sindaco, partecipano alle sedute del Consiglio Metropolitano, ove siano trattati argomenti che li riguardano. Qualora impossibilitati a partecipare sarà loro cura far pervenire apposite relazioni se richieste dai competenti organi della Città Metropolitana.

CAPO III CONTROLLO ANALOGO

Art. 31

Ambito di applicazione e modalità di controllo

1. Le disposizioni seguenti disciplinano le modalità del controllo analogo ed operativo sulle società non quotate partecipate e controllate che gestiscono servizi in regime di “in house providing”, secondo le definizioni indicate dalla normativa comunitaria e nazionale.
2. Per controllo analogo si intende un’attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall’Ente riguardo all’attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell’utenza locale.
3. Le disposizioni sul controllo analogo di cui al presente capo, sono da intendersi in aggiunta ed integrazione della disciplina generale sui controlli da parte della Città Metropolitana di Messina sulle società partecipate di cui al Titolo V, Capi I, II e III del presente Regolamento.
4. Le tipologie di controllo analogo si articolano su due livelli: giuridico - contabile e qualità dei servizi erogati. Il controllo è esercitato da ogni Dirigente per le relative competenze che, trimestralmente, relazionerà sugli esiti di tale controllo al Servizio “Rendiconto della Gestione”.

Art. 32

Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio

1. Ai fini dell’esercizio del controllo analogo, in relazione alle tipologie di controllo di cui al precedente articolo 32, comma 4, la Società in house, oltre ai documenti espressamente indicati nei rispettivi Statuti, deve trasmettere al Servizio “Rendiconto della Gestione” anche i seguenti atti per ciascun “ambito di controllo” di seguito riportato:

A. Controllo giuridico-contabile

1. Report economico suddiviso per centri di costo (settori di attività) – trimestrale
 2. Report sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati – trimestrale.
 3. Elenco annuale aggregato degli acquisti di beni, servizi e lavori, indicando le modalità di individuazione dei fornitori e degli esecutori di lavori.
 4. Assunzioni e principali atti di gestione del personale
 5. Atti di disposizione del patrimonio.
 6. Report dati per predisposizione bilancio consolidato.
2. Tutti gli atti di acquisto e di alienazione di beni immobili del patrimonio, nonché l’assunzione di mutui e di altre forme di finanziamento, ad eccezione delle rinegoziazioni di finanziamenti già in essere, delle società in house, sono soggetti all’approvazione da parte della Città Metropolitana. Il collegio sindacale, nonché il Revisore Legale, dovranno trasmettere alla Città Metropolitana, entro un mese dalla loro adunanza, effettuata ai sensi della normativa vigente, copia dei relativi verbali.

3. Alle Società in house si applicano le disposizioni di cui agli artt. 15, 16 e 17 del presente Regolamento.

B. Controllo sulla qualità dei servizi

1. Elenco trimestrale dei reclami.
2. Rilevazioni di Customer Satisfaction, condivise nelle metodologie e nei contenuti con l'Amministrazione, da effettuare con cadenza almeno annuale e nei termini di cui al Titolo VII del presente Regolamento. A tal fine, le società in house provvedono a dotarsi di idonei strumenti telematici finalizzati alla rilevazione automatica del grado di soddisfazione dell'utenza.
3. Analisi degli indicatori di qualità previsti dalle carte dei servizi, da effettuare con cadenza almeno annuale.
4. Report sulla gestione di reclami e disservizi.
5. Mappatura dei procedimenti indicativi dei tempi di erogazione delle prestazioni.
6. Informazioni preventive all'utenza su modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione del servizio.

Art. 33

Controllo ispettivo e informativo

1. La Città Metropolitana può eseguire specifiche visite ispettive presso la sede sociale, ovvero, presso altri luoghi ove si erogano i servizi. La visita ispettiva può consistere, sia in mere attività di colloquio e richiesta, verbale o scritta, di precisazioni, dati ed informazioni nei confronti degli organi societari e/o direzionali del soggetto gestore, sia nell'accesso fisico ai luoghi di produzione e/o erogazione dei servizi medesimi. La visita ispettiva dovrà essere motivata dalla necessità di acquisire e verificare direttamente dati, elementi, operazioni e modalità tecnico-pratiche o gestionali inerenti all'espletamento dell'attività di produzione ed erogazione del servizio, non diversamente evincibili per mezzo delle attività di cui al successivo articolo.
2. Le visite ispettive possono essere effettuate a cura del servizio competente *ratione materiae* secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti, di propria iniziativa quando ritenuto opportuno, in caso di segnalazioni e/o esposti da parte di terzi o su espressa specifica richiesta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale della Città Metropolitana di Messina.
3. Alla visita ispettiva, effettuata per mezzo di personale dotato dei requisiti professionali necessari, può collaborare od assistere uno o più rappresentanti degli organi societari, coadiuvati da eventuale personale dipendente. La visita ispettiva deve essere preceduta da specifica comunicazione, formulata dall'ufficio procedente, con l'indicazione sommaria dei luoghi e dei tempi previsti per la verifica.

4. L'esito del controllo ispettivo deve essere riportato in un referto informativo da trasmettere al Sindaco, ed al Presidente del Consiglio Metropolitano.
5. La Città Metropolitana, per il tramite Servizio "Rendiconto della Gestione", può disporre, altresì, con periodicità semestrale, un'indagine a campione sugli atti e/o provvedimenti posti in essere dalla Società in house al fine di verificarne la legittimità e la regolarità tecnico-amministrativa. Il Sindaco Metropolitano con proprio provvedimento, prende atto degli esiti di detto controllo e formula i propri indirizzi agli organi di vertice e di controllo delle società interessate.

Art. 34

Obblighi per gli Amministratori delle Società in House

1. Gli organi amministrativi della società in house, al fine di garantire che l'attività di quest'ultima si sviluppi in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa della Città Metropolitana, sono obbligati a conformarsi agli indirizzi impartiti dagli organi di governo dell'Ente, nel quadro della prevalenza da riservare all'Interesse Pubblico stabilito per legge.
2. Essi inoltre ottemperano tempestivamente alle disposizioni e ai rilievi formulati dagli organi metropolitani preposti al controllo, nonché dei dirigenti per le rispettive competenze, assicurando la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dall'Amministrazione, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari imputabili agli organi societari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.
3. In caso di gravi e/o reiterate violazioni degli indirizzi ricevuti o di omissioni degli obblighi previsti dalla legge e dal presente regolamento, possono essere rimossi dall'incarico con provvedimento dell'Organo competente alla designazione o alla nomina.

Art. 35

Integrazione del sistema di controllo strategico, di controllo di gestione e di controllo sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina e del sistema di controllo sugli organismi partecipati

1. Al fine di integrare il sistema di controllo sulle Società, sia in house, che a partecipazione pubblica, con il sistema di controllo di gestione della Città Metropolitana di Messina e, più in generale, con il ciclo della performance di questo Ente, gli organismi partecipati:
 - entro il 15 luglio di ogni anno, trasmettono al Servizio "Rendiconto della Gestione" e, per conoscenza, al Servizio "Programmazione, performance e processi organizzativi", il report concernente il monitoraggio semestrale degli obiettivi esecutivi assegnati per l'esercizio in corso, al fine di verificarne lo stato di attuazione, gli eventuali scostamenti ed apportare agli stessi eventuali modifiche e integrazioni in sede di rimodulazione del Piano Esecutivo di Gestione e Performance. I medesimi dati vengono utilizzati per le finalità connesse al controllo strategico della Città Metropolitana di Messina;

- entro il 30 aprile di ogni anno, trasmettono Servizio “Rendiconto della Gestione” e, per conoscenza, al Servizio “Programmazione, performance e processi organizzativi”:
- a) il report concernente la rendicontazione sullo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi di PEG assegnati per l’esercizio finanziario precedente, al fine di predisporre la Relazione sulla performance della Città Metropolitana di Messina nella sua accezione allargata di “Gruppo Pubblico Locale”. Per quanto attiene i dati economico-patrimoniali, gli stessi trovano la propria rappresentazione nel bilancio consolidato dell’Ente proprietario e degli altri documenti di cui al presente regolamento, limitatamente agli organismi partecipati rientrati nell’area di consolidamento nei termini di legge;
- b) il report concernente gli esiti dell’indagine di customer satisfaction relativa ai servizi erogati nell’esercizio precedente. Detti dati confluiscono all’interno della Relazione annuale sulla performance della Città Metropolitana di Messina;
- c) il referto sul controllo strategico concernente la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all’esercizio finanziario precedente definiti nel budget pluriennale, in coerenza con il Documento Unico di Programmazione e gli altri strumenti di programmazione della Città Metropolitana di Messina. Detta verifica si basa sulla elaborazione degli indicatori previsti e sulla analisi degli scostamenti rilevati.

TITOLO VII

IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 36

Finalità del controllo di qualità dei servizi

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi, nonché alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti nelle carte dei servizi, ove adottate, nei regolamenti, nelle disposizioni di legge ovvero stabiliti in sede di programmazione degli interventi.
2. Il controllo sulla qualità dei servizi come definito al comma 1, può essere esercitato dalla Città Metropolitana di Messina, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.
3. Il controllo di qualità ha l’obiettivo di individuare le eventuali criticità nel processo di erogazione del servizio, al fine di adottare le azioni correttive in un’ottica di miglioramento continuo e di graduale apprendimento organizzativo.
4. Il controllo di qualità si colloca, sul piano sistemico, all’interno del “ciclo della qualità” che comprende le seguenti fasi:
 - Pianificazione
 - Implementazione (attuazione delle azioni pianificate)
 - Verifica
 - Azioni di miglioramento

5. Il Sindaco Metropolitano definisce nel “Piano della Qualità” gli obiettivi concernenti:
 - a) l’implementazione del sistema di qualità in termini di miglioramento della modalità di rilevazione dei tempi di definizione e del grado di efficacia dei processi gestionali nonché del grado di soddisfacimento dell’utenza;
 - b) le azioni migliorative da apportare ai processi gestionali sulla base delle criticità evidenziate dalle indagini di customer satisfaction e dalle rilevazioni concernenti la qualità effettiva dei servizi.
6. Il Piano della Qualità può coincidere con il Piano Esecutivo di Gestione e Performance purché gli obiettivi di cui al comma 4 siano chiaramente e distintamente individuati con il codice “P.Q.” e agli stessi sia associato un valore programmato e un set di indicatori idonei a misurarne il grado di raggiungimento. In detta sede il Sindaco Metropolitano definisce e individua, secondo logiche di rilevanza strategica e selettività, i servizi, e, nell’ambito di questi ultimi, i processi che hanno un significativo impatto quantitativo sull’utenza servita.
7. L’approccio metodologico su cui si basa il controllo di qualità dei servizi è di tipo multidimensionale e, come tale, è finalizzato alla rilevazione:
 - a) della qualità percepita dall’utente, rilevabile tramite indagini di customer satisfaction;
 - b) della qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, affidabilità, completezza) misurabili attraverso specifici indicatori e l’individuazione degli standard di qualità agli stessi correlati. Detto approccio, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva, quanto le dimensioni quantitative degli standard, ha come finalità ultima, quella di individuare, nell’ambito dei processi di erogazione dei servizi, specifiche aree di criticità e di adottare, in modo mirato, misure volte ad assicurare la corrispondenza del servizio effettivamente erogato alle aspettative degli utenti e ai parametri indicati nella Carta dei Servizi.

Art. 37

Soggetti e modalità del controllo di qualità dei servizi

1. Alla definizione del sistema complessivo della qualità partecipano, a vari livelli e secondo le rispettive competenze, nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, i soggetti sotto indicati:
 - a) il Sindaco Metropolitano, annualmente, anche in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e Performance, definisce gli obiettivi concernenti il “Piano di Qualità” secondo le modalità previste ai commi 4 e 5 del precedente articolo.

- b) il Direttore Generale o, se non previsto, il Segretario Generale, il quale, con il supporto di specifica unità di controllo sulla qualità dei servizi e del gruppo di coordinamento, svolge un ruolo di impulso, di direzione e di coordinamento;
 - c) il Servizio “Programmazione, Performance e processi organizzativi” che monitora la qualità effettiva dei processi e dei servizi;
 - d) i “Servizi Informatici”, cui compete la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell’utenza e delle direzioni per i servizi erogati. Gli esiti delle indagini di “customer satisfaction” sono formalizzate con atto del Dirigente del predetto servizio, almeno una volta l’anno, entro il 30 aprile, in apposito referto da pubblicare sul sito istituzionale. Il predetto referto viene trasmesso al Sindaco, al Direttore Generale o, in mancanza, al Segretario Generale, al Nucleo Indipendente di Valutazione, ai Dirigenti, per la necessaria integrazione, al Servizio “Programmazione, Performance e processi organizzativi” ai fini della redazione della “Relazione Annuale sulla Performance” e del “Referto sul Controllo Strategico”. Il Nucleo Indipendente di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione della performance organizzativa e individuale dei singoli. Su richiesta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale, possono essere, inoltre, richieste ulteriori indagini per le finalità di volta in volta specificate, nonché quelle funzionali all’esercizio del controllo strategico;
 - e) la sezione della qualità dei servizi erogati incardinato nel Sistema organizzativo delle attività dei controlli interni che svolge compiti di studio e di propulsione in materia di implementazione delle metodologie di rilevazione della qualità;
 - f) i Servizi “Affari Generali” e “Servizi Istituzionali, al cittadino, anticorruzione e trasparenza, U.R.P.”, cui compete la gestione dei reclami e dei suggerimenti, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini; collabora, altresì, per adeguare, conseguentemente, i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;
 - g) i Dirigenti e, nel caso abbiano provveduto ad individuarli, i “Referenti della Qualità”, che coincidono con i referenti performance, sono tenuti a fornire ai soggetti di cui alle precedenti lettere c), d) ed e) i dati richiesti e le informazioni necessarie.
2. Il sistema del controllo sulla qualità dei servizi è integrato con il sistema del controllo strategico e del controllo di gestione che dello stesso utilizzano i dati per le finalità rispettivamente perseguite.

Art. 38

Gli strumenti del controllo della qualità

La Città Metropolitana di Messina garantisce l’utilizzo degli strumenti necessari ed idonei per un adeguato esercizio della qualità effettiva e percepita

CAPO I

Art. 39

Gli strumenti di controllo della qualità effettiva

1. Costituiscono strumenti del controllo di qualità effettiva:

- a) indicatori di qualità;
- b) la Carta dei Servizi;
- c) l'attività di benchmarking.

Art. 40

Gli indicatori di qualità effettiva

1. La qualità effettiva è misurata secondo molteplici dimensioni per ciascuna delle quali vengono individuati appositi indicatori, associando a ciascuno di essi, un valore programmato. La definizione dell'indicatore e del valore determina lo standard di qualità;

2. La definizione degli indicatori di qualità effettiva dei servizi erogati all'utenza si articola, sul piano metodologico, nelle seguenti fasi:

- a) mappatura dei processi che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio pubblico;
- b) selezione dei servizi, e nell'ambito di questi ultimi, dei processi più rilevanti e significativi su cui focalizzare con controllo degli standard qualitativi legati ai parametri performanti specificati alla successiva lett. d);
- c) indicazione, per ciascun processo mappato, delle principali caratteristiche, delle modalità di erogazione e delle tipologie di utenza;
- d) perimetrazione delle dimensioni più rilevanti e significative per rappresentare la qualità effettiva di ciascun servizio individuato, fermo restando che, sono da considerarsi essenziali ed imprescindibili le dimensioni sotto riportate:

- accessibilità: si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione);
- trasparenza: è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente i costi associati all'erogazione del servizio richiesto, il soggetto responsabile dell'ufficio o del procedimento e il relativo recapito telefonico e/o di posta elettronica, i termini di conclusione del procedimento, le modalità di comunicazione del provvedimento

finale e di superamento di eventuali disservizi o anomalie riscontrate, gli organi amministrativi o giurisdizionali a cui rivolgersi per eventuali ricorsi e i tempi previsti;

- tempestività: è rappresentata dal rispetto dei termini di erogazione di un servizio e viene misurata rapportando i tempi effettivi di esitazione dell'istanza dell'utente/cliente e i tempi indicati nella carta dei servizi, ovvero, da disposizioni di legge o regolamentari;
- efficacia: si identifica con i sotto parametri di “conformità”, intesa come corrispondenza delle pratiche svolte alle norme di legge o di regolamento, di “affidabilità”, intesa come rispondenza della prestazione erogata alle specifiche indicate in sede di istanza dall'utente, di “compiutezza”, intesa come concreto soddisfacimento delle esigenze e dei bisogni effettivi dell'utente.

e) individuazione, per ciascuna delle dimensioni della qualità effettiva, di specifici indicatori finalizzati alla rilevazione della qualità effettiva dei servizi erogati. Detti indicatori devono presentare le seguenti caratteristiche:

- precisione, o significatività, intesa come la capacità di un indicatore o di un insieme di indicatori di misurare realmente ed esattamente il grado di raggiungimento di un obiettivo. Fra i tanti indicatori possibili, occorre, quindi selezionare quelli che consentono di rappresentare meglio i risultati che si vogliono raggiungere;
- completezza, ossia la capacità del sistema di indicatori di rappresentare le variabili principali che determinano i risultati dell'amministrazione;
- tempestività, ossia la capacità di fornire le informazioni necessarie in tempi utili ai decisori;
- misurabilità: capacità dell'indicatore di essere quantificabile secondo una procedura oggettiva, basata su fonti affidabili e sulla condivisione con gli uffici di supporto alla programmazione e alla rilevazione della qualità effettiva dei database gestiti dalle varie direzioni. A tal fine, l'Amministrazione favorisce processi strutturati di integrazione e di condivisione dei sistemi informativi esistenti all'interno dell'Ente, nonché, l'introduzione di sistemi di rilevazione automatica dei tempi di attesa con specifico riferimento agli uffici che gestiscono un considerevole bacino di utenza.

Art. 41

La Carta dei Servizi

1. La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Città Metropolitana di Messina dichiara alla collettività di riferimento, secondo una logica “pattizia”, i servizi che intende erogare, le modalità di erogazione e gli standard di qualità che intende garantire, le forme di tutela previste e di eventuale rimborso, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione, privacy e continuità del servizio.

2. Con la Carta dei Servizi, la Città Metropolitana di Messina si impegna, nei confronti della collettività servita, a rispettare gli standard nella stessa indicati ed a porre in essere ogni misura ed azione correttiva, volta al miglioramento continuo della qualità, ivi inclusa l'implementazione delle procedure di ascolto, di reclamo, di segnalazione, di customer satisfaction e, più in generale, di partecipazione pro-attiva del cittadino-utente. In particolare, la Carta dei Servizi pone in capo all'Ente il dovere di valutazione della propria performance in termini di qualità effettiva e percepita mediante gli strumenti di controllo definiti nel presente titolo, al fine di verificare il rispetto degli standard pubblicati e promuovere percorsi volti alla eliminazione e/o riduzione delle criticità rilevate nei processi di erogazione dei servizi ed al miglioramento continuo della performance.
3. La Carta dei Servizi, all'interno del "ciclo della qualità" costituisce:
 - uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti;
 - un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti;
 - uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti;
 - un punto di arrivo e di partenza del sistema dinamico della qualità finalizzato al miglioramento della performance organizzativa dell'Ente e del grado di efficacia dei processi produttivi finalizzati al soddisfacimento dei bisogni effettivi dell'utenza.
4. La Carta dei Servizi è predisposta con propria determinazione da ciascun Dirigente per la direzione di propria competenza. Della stessa viene data adeguata informazione attraverso:
 - i canali istituzionali dell'Ente (sito web, newsletter, comunicati stampa, incontri, etc.), nel rispetto degli obblighi di comunicazione e pubblicazione previsti dalla normativa vigente in materia di trasparenza;
 - la diffusione che le direzioni interessate devono dare all'utenza di riferimento secondo le modalità divulgative stabilite dai rispettivi responsabili.

Art. 42

Attività di Benchmarking

1. Il benchmarking costituisce uno strumento di qualità basato sul raffronto dei processi di produzione dei servizi della Città Metropolitana di Messina con quelli di altri Enti aventi caratteristiche omogenee, al fine di eliminare possibili fattori di inefficacia e di inefficienza che potrebbero emergere dall'analisi comparativa dei dati e promuovere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.
2. La Città Metropolitana di Messina, promuove la stipula di protocolli con altri Enti aventi caratteristiche simili al fine di intraprendere un percorso metodologico sinergico e condiviso, idoneo a rendere confrontabili i dati e agevolmente identificabili le cause degli scostamenti rilevati.

CAPO II

Art. 43

Gli strumenti di controllo della qualità percepita

1. Costituiscono strumenti del controllo di qualità percepita;
 - a) Le indagini di customer satisfaction;
 - b) La gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dall'utente interno e/o esterno.

Art. 44

Indagini di customer satisfaction

1. Le indagini di customer satisfaction costituiscono, per la Città Metropolitana di Messina, lo strumento privilegiato per garantire un coinvolgimento diretto e pro-attivo dei cittadini nei processi decisionali e gestionali dell'Ente.
2. Le indagini possono essere svolte secondo le seguenti modalità:
 - a) compilazione on line di questionari presenti sulla piattaforma web dell'Ente;
 - b) utilizzazione di strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di semplice utilizzo da parte del cittadino e collocati presso gli uffici che svolgono attività di ricevimento pubblico con un significativo bacino di utenza;
 - c) invio, tramite e-mail istituzionale, di specifici questionari;
 - d) interviste telefoniche;
 - e) ulteriori modalità individuate dai "Servizi Informatici" ovvero dalla Sezione della qualità dei servizi erogati incardinato nel Sistema organizzativo delle attività dei controlli interni.
3. I questionari sottoposti all'utenza secondo le modalità sopra indicate raccolgono informazioni in merito alla qualità percepita dall'utente, tenendo conto delle seguenti dimensioni:
 - Accessibilità degli uffici (facilità nell'accedere fisicamente negli uffici, comodità degli orari di apertura al pubblico, confort dei locali, competenza del personale, cortesia del personale, facilità nel reperire informazioni);
 - Tempestività (tempi di attesa allo sportello, tempi di attesa nel reperire le informazioni);
 - Trasparenza (informazione sui criteri e tempi di erogazione dei servizi (Carta dei Servizi), informazione sul responsabile del servizio, informazione sui costi del servizio, organizzazione pagine web dedicate al servizio);
 - Efficacia (chiarezza delle informazioni ricevute, facilità e chiarezza nella predisposizione della modulistica);
 - Partecipazione attiva del cittadino ai processi di misurazione, valutazione e miglioramento della performance organizzativa dell'Ente mediante la compilazione di appositi spazi dedicati ai suggerimenti e alle proposte.
4. Le indagini di customer satisfaction perseguono le seguenti finalità:

- verifica delle criticità di processo evidenziate dagli utenti, al fine di trasformare le analisi qualitative in valutazioni di tipo quantitativo volte alla programmazione delle azioni migliorative da intraprendere;
- rilevazione dell’impatto sociale delle politiche attuate (outcome), anche ai fini della valutazione ed eventuale rimodulazione dei programmi strategici e operativi in sede di redazione e/o aggiornamento del Documento Unico di Programmazione (DUP);
- misurazione e valutazione della performance organizzativa dell’Ente considerata nella sua unitarietà e nelle sue singole articolazioni organizzative (direzioni e servizi);
- implementazione dei sistemi di accountability sociale mediante la pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente degli esiti dell’indagine, anche nel rispetto degli obblighi stabiliti dalla vigente normativa in materia di trasparenza;
- progressiva riduzione del grado di autoreferenzialità dell’ente, mediante iniziative volte ad incoraggiare ogni forma di relazione, partecipazione e ascolto dei cittadini, al fine di riprogettare, in un’ottica di miglioramento continuo, le politiche pubbliche e l’erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari.

A tal fine, la Città Metropolitana di Messina sostiene e promuove l’attività di controllo sulla qualità dei servizi mediante ogni iniziativa di comunicazione diffusiva alla cittadinanza, garantendo risorse di bilancio da destinarsi all’acquisto di hardware e applicativi informatici che consentano ai cittadini di esprimere il proprio giudizio sui servizi attraverso modalità interattive immediate, semplici ed accessibili a tutte le categorie di utenza.

5. Al fine di favorire la partecipazione degli utenti interni al processo di misurazione della performance organizzativa, anche su indicazione del Nucleo Indipendente di Valutazione, l’Ente predispone specifici questionari di “customer interna” finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dalle direzioni/servizi/uffici aventi natura strumentale e di supporto.

Art. 45

Raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica

1. L’Ente adotta provvedimenti finalizzati alla raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica, anche tenendo conto delle eventuali indicazioni fornite dal Nucleo Indipendente di Valutazione.

Art. 46

Sistema di Qualità e Nucleo Indipendente di Valutazione

1. Il Nucleo Indipendente di Valutazione (N.I.V.) presidia l’applicazione del principio di partecipazione dei cittadini e degli altri utenti, verificando l’effettiva realizzazione delle

indagini, l'adeguatezza del processo di interazione con l'esterno messo in atto nonché la pubblicazione dei dati.

2. Il N.I.V. tiene conto dei dati prodotti dal Sistema di Qualità ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e delle sue singole articolazioni e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla Performance e della predisposizione della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema.
3. Il N.I.V. può richiedere l'introduzione di ulteriori modalità operative, oltre quelle previste nel presente regolamento, attraverso le quali i cittadini e gli utenti finali delle amministrazioni possono contribuire alla misurazione della performance organizzativa e prevedere un canale diretto per il ricevimento di reclami e segnalazioni.

Art. 47

Sistema di Qualità e Sezione “Rischi corruttivi e trasparenza” del Piano Integrato di Attività e Organizzazione

Il Sistema di Qualità è organicamente integrato con la Sezione “Rischi corruttivi e trasparenza” del PIAO. In particolare:

- a) il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii. contiene, in materia di trasparenza forme di comunicazione e obblighi di pubblicazione rispetto agli strumenti di qualità;
- b) gli indicatori di efficacia e di qualità dei processi di erogazione dei servizi, elaborati dal Sistema di Qualità, costituiscono elementi informativi fondanti e funzionali rispetto ai processi interni di monitoraggio e verifica in ordine alla attuazione delle misure anticorruttive previste nella Sezione “Rischi corruttivi e trasparenza” del PIAO di questo Ente.

TITOLO VIII

Art. 48

Norme finali

1. Per quanto espressamente non previsto dal presente Regolamento si fa rinvio alle norme vigenti in materia.
2. Il presente Regolamento abroga e sostituisce il “Regolamento sui Controlli Interni” di cui alla Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 169 del 14.06.2013, come modificata giusta Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Provinciale n. 26 del 21.03.2014.

Art. 49

Entrata in vigore

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed entra in vigore decorsi quindici giorni dall'inizio della relativa pubblicazione all'albo pretorio on line.