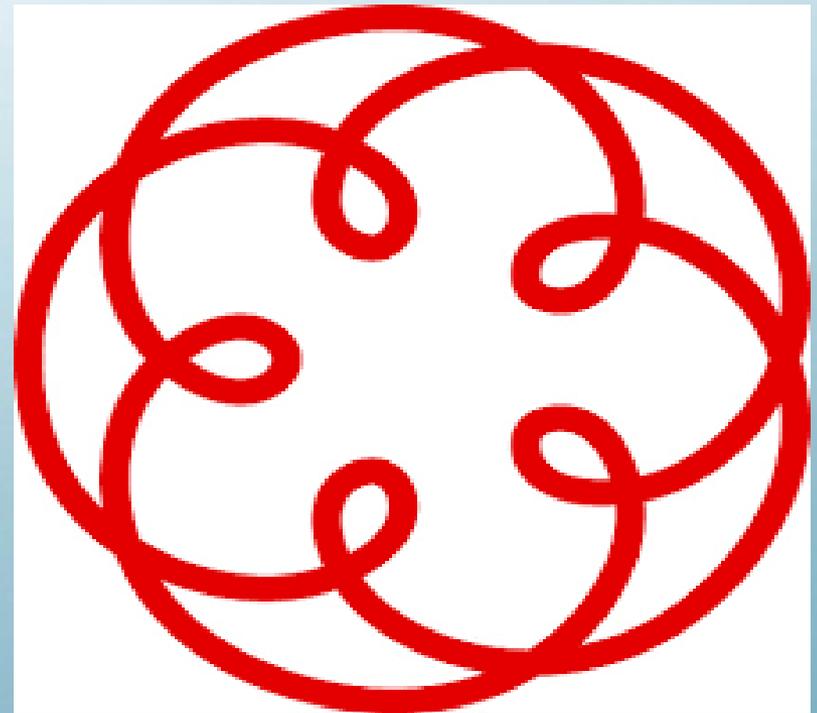


Politiche per la qualità dei servizi pubblici ...

RUOLO DEL COMMERCIALISTA

Davide Barberis,
Ordine dei dottori
commercialisti e degli esperti
contabili di Torino



Cosa controlla il revisore?



10.5 acquisto di partecipazioni e costituzione di organismi partecipati

10.5.1 gestione dei servizi da parte dell'ente locale

L'Organo di revisione, ai sensi dell'art. 239 co. 1, lett. b n. 3 del TUEL, con le modalità stabilite dal

regolamento dell'ente, deve rilasciare un parere circa le modalità di gestione dei servizi da parte dell'ente.

Inoltre, l'Organo di revisione, ai sensi dell'art. 4, co **16**, del d.l. 138/2011, verifica il rispetto **dei contratti di servizio**, con riferimento alle società in house e a quelle partecipate dall'ente locale, nonché ogni loro eventuale aggiornamento e/o modifica secondo le modalità definite dallo Statuto dell'ente.



DECRETO LEGISLATIVO 18 agosto 2000, n. 267

Articolo 239 Funzioni dell'organo di revisione

b) pareri, con le modalità stabilite dal regolamento, in materia di:

3) **modalità di gestione dei servizi** e proposte di costituzione o di partecipazione ad organismi esterni;

DECRETO-LEGGE 13 agosto 2011, n. 138

Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo.

Art. 4 Adeguamento della disciplina dei servizi pubblici locali al referendum popolare e alla normativa dall'Unione europea

18. In caso di affidamento della gestione dei servizi pubblici locali **a società cosiddette "in house"** e in tutti i casi in cui il capitale sociale del soggetto gestore è **partecipato** dall'ente locale affidante, la verifica del rispetto del **contratto di servizio** nonchè ogni eventuale aggiornamento e modifica dello stesso sono sottoposti, secondo modalità definite dallo statuto dell'ente locale, **alla vigilanza dell'organo di revisione** di cui agli articoli 234 e seguenti del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e successive modificazioni.

Art. 112 TUEL Servizi pubblici locali

1. Gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, **provvedono alla gestione dei servizi pubblici** che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a **realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali.**

3. Ai servizi pubblici locali si applica il capo III del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, relativo alla qualità dei servizi pubblici locali e carte dei servizi.

Art.147-quater (Controlli sulle società partecipate non quotate).

1. L'ente locale definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, un sistema di controlli sulle società non quotate, partecipate dallo stesso ente locale. Tali controlli sono esercitati dalle strutture proprie dell'ente locale, che ne sono responsabili.
2. Per l'attuazione di quanto previsto al comma 1 del presente articolo, l'amministrazione definisce preventivamente, in riferimento all'articolo 170, comma 6, gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo parametri **qualitativi e quantitativi**, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, **i contratti di servizio, la qualità dei servizi**, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

DECRETO LEGISLATIVO 18 agosto 2000, n. 267

Art. 113 (Gestione delle reti ed erogazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica)

a) di soggetti allo scopo costituiti, nella forma di società di capitali con la partecipazione totalitaria di capitale pubblico cui può essere affidata direttamente tale attività a condizione che gli enti pubblici titolari del capitale sociale esercitino sulla società **un controllo analogo** a quello esercitato **sui propri servizi** e che la società realizzi la parte più importante della propria attività con l'ente o gli enti pubblici che la controllano

Art. 113-bis (Gestione dei servizi pubblici locali privi di rilevanza economica)

c) società a capitale interamente pubblico a condizione che gli enti pubblici titolari del capitale sociale esercitino sulla società **un controllo analogo** a quello esercitato **sui propri servizi** e che la società realizzi la parte più importante della propria attività con l'ente o gli enti pubblici che la controllano.

DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2016, n. 175

Art. 2 Definizioni

c) **«controllo analogo»**: la situazione in cui l'amministrazione esercita su una società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, esercitando **un'influenza determinante sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società controllata**.

h) **«servizi di interesse generale»**: le attività di produzione e fornitura di beni o servizi che non sarebbero svolte dal mercato senza un intervento pubblico o sarebbero svolte a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, **qualità e sicurezza**, che le amministrazioni pubbliche, nell'ambito delle rispettive competenze, assumono come necessarie per assicurare la soddisfazione dei bisogni della collettività di riferimento, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale, ivi inclusi i servizi di interesse economico generale

Art. 4 - Finalità perseguibili mediante l'acquisizione e la gestione di partecipazioni pubbliche

2. Nei limiti di cui al comma 1, le amministrazioni pubbliche possono, direttamente o indirettamente, costituire società e acquisire o mantenere partecipazioni in società esclusivamente per lo svolgimento delle attività sotto indicate:

a) **produzione di un servizio di interesse generale**, ivi inclusa la realizzazione e la gestione delle reti e degli impianti funzionali ai servizi medesimi;

DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2016, n. 175

Art. 6 Principi fondamentali sull'organizzazione e sulla gestione delle società a controllo pubblico

3. Fatte salve le funzioni degli **organi di controllo previsti a norma di legge e di statuto**, le società a controllo pubblico **valutano l'opportunità di integrare**, in considerazione delle dimensioni e delle caratteristiche organizzative nonché dell'attività svolta, gli strumenti di governo societario con i seguenti:

b) un ufficio di controllo interno strutturato secondo criteri di adeguatezza rispetto alla dimensione e alla complessità dell'impresa sociale, che collabora con l'organo di controllo statutario, riscontrando tempestivamente le richieste da questo provenienti, e trasmette periodicamente **all'organo di controllo statutario relazioni sulla regolarità e l'efficienza della gestione**

ESEMPIO- RELAZIONE SUL CONTROLLO SOCIETARIO

- Reporting periodico dei risultati delle attività di internal auditing al Direttore Generale, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale nonché, per gli ambiti di interesse, agli altri stakeholder (Società di Revisione, Organismo di Vigilanza, Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza”.

LEGISLAZIONE E PRASSI AFFERENTE LA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

**Direttiva del Presidente
del Consiglio dei Ministri 27
gennaio 1994**

Legge 273/1995

D.lgs 286/1999, art. 11

**D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) –
art. 28)**

D.l. n. 198/2009

Delibere CiVIT

n. 88/2010

n. 3/2012  n. 6/2013, p.to 3.3

n. 23/2013, p.to 4 lettera F)

**L. n. 190/2012 “Disposizioni per la
prevenzione e la repressione della corruzione
e dell’illegalità nella PA”**

**D.lgs n. 33/2013, art. 32 (Testo unico sulla
trasparenza)**

Come ?



Principi sull'erogazione dei servizi pubblici secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994

I principi che devono sottostare all'erogazione del servizio

- eguaglianza
- imparzialità
- continuità
- diritto di scelta o partecipazione
- efficienza ed efficacia

gli strumenti per garantire l'erogazione di servizi di qualità

- adozione di standard, generali e specifici, da sottoporre a verifica in adunanze pubbliche, da aggiornare periodicamente e da migliorare progressivamente
- dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche

la tutela dell'utente attraverso procedure di reclamo

- forme di rimborso quando è possibile dimostrare che il servizio è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati

Cosa: il processo



Cosa



ENTE LOCALE



SOCIETÀ PARTECIPATE

RELAZIONI FONTE DI BISOGNO DI ACCOUNTABILITY 9	LIVELLI DI GOVERNO	STRUMENTI E LEVE DI CONTROLLO
<p>RISPETTO DEGLI INDIRIZZI STRATEGICI DI GOVERNO</p> <p>NORME DI DIRITTO E ASSETTI PROPRIETARI</p> <p>FLUSSI INFORMATIVI SOTTO-STANTI IL RAPPORTO: RISPETTO VINCOLI PATTIZI, CESSIONE E SCAMBIO DI RISORSE.</p>	<p>CONTROLLO SOCIETARIO RELATIVI A FUNZIONI DI PROPRIETÀ</p> <p>AZIONISTA</p> <p>GOVERNANCE ASSETTO ISTITUZIONALE</p> <p>RESPONSABILITÀ DI FUNZIONE¹⁰</p>	<p>FORME E MODALITÀ DI GESTIONE</p> <p>STATUTI E NORME RELATIVE</p> <p>ASSETTI ISTITUZIONALI, NOMINE, APPROVAZIONE ATTI DI INDIRIZZO E PIANI STRATEGICI</p> <p>CONTENUTI CONTRATTO DI SERVIZIO</p> <p>GESTIONE GARE DI AFFIDAMENTO</p> <p>CARTE DI SERVIZI</p>

Controllo analogo

LIVELLO GESTIONALE - indirizzo e controllo sull'efficienza e efficacia dei servizi



REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO ANALOGO SULLE SOCIETA' IN HOUSE (ai sensi delle disposizioni dettate dal D.Lgs. 175/2016)

- il livello gestionale è in capo ai **Dirigenti dei Settori competenti** per materia, con funzioni di gestione e controllo specifico dell'efficacia, **efficienza** ed economicità dei servizi eseguiti dalla Società
- nella fase preventiva, il controllo sull'efficienza ed **efficacia** si esplica in sede di definizione e approvazione dei singoli contratti di servizio e di analisi dei piani industriali
- in particolare, spettano ai **Dirigenti dei singoli Settori**, oltre a quanto previsto al precedente articolo 9, le seguenti attività:

Controllo analogo

LIVELLO GESTIONALE - indirizzo e controllo sull'efficienza e efficacia dei servizi



a) Contratto di Servizio:

analisi delle clausole definitorie dei rapporti contrattuali fra Ente locale e Società;
predisposizione, modifica e/o integrazione dei contratti di servizio con la Società e dei relativi atti conseguenti; gestione ordinaria amministrativa e contabile dei contratti di servizio;
predisposizione di schemi tipo per la realizzazione da parte della Società dei reports periodici sullo stato di attuazione del controllo di servizio; verifica periodica dello svolgimento del servizio in base agli indicatori previsti nel contratto di servizio; monitoraggio degli indicatori extra-contabili (standard qualitativi e tecnici), previsti dai contratti di servizio e/o dalle carte dei servizi, che dovranno essere trasmessi periodicamente dalla Società alla Direzione o Servizio competente per materia; partecipazione ai tavoli tecnici per la predisposizione, modifica e/o integrazione dei contratti di servizio con la Società.

b) Carta dei Servizi e Customer satisfaction:

analisi degli impegni assunti dalla Società nei confronti dei cittadini ed indicati nella Carta dei Servizi; indicazione e condivisione di possibili indicatori che consentano il monitoraggio degli impegni stessi; presa d'atto e verifica periodica della Carta dei Servizi;
richiesta di indagine sulla soddisfazione del cittadino utente del servizio e successiva verifica delle risultanze.

....chi....



QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI: PRESENTATA LA RELAZIONE DEL CNEL

Il ruolo degli OIV, gli *Organismi Indipendenti di Valutazione*, appare positivo e forse da potenziare. Significativa l'istituzione dell'elenco nazionale dei componenti, che garantisce adeguati livelli di professionalità e di trasparenza. Il regolamento approvato con DPR 105/2016 attribuisce al Dipartimento della funzione pubblica nuovi poteri in materia di promozione e di coordinamento delle attività di valutazione della performance delle amministrazioni pubbliche.



**Sesta Relazione annuale
sulla qualità dei servizi offerti
dalle PA centrali e locali
a imprese e cittadini
anno 2017**

...interlocutori nell'ente locale

Le amministrazioni devono procedere alla costruzione di un ciclo delle performance integrato, che comprenda gli ambiti relativi:

- alla performance, **individuale e organizzativa**
- agli **standard di qualità dei servizi**
- alla **trasparenza ed alla integrità**
- al piano di misure in tema di **misurazione e contrasto alla corruzione**

delibera n. 6 del 2013 della C.I.V.I.T.

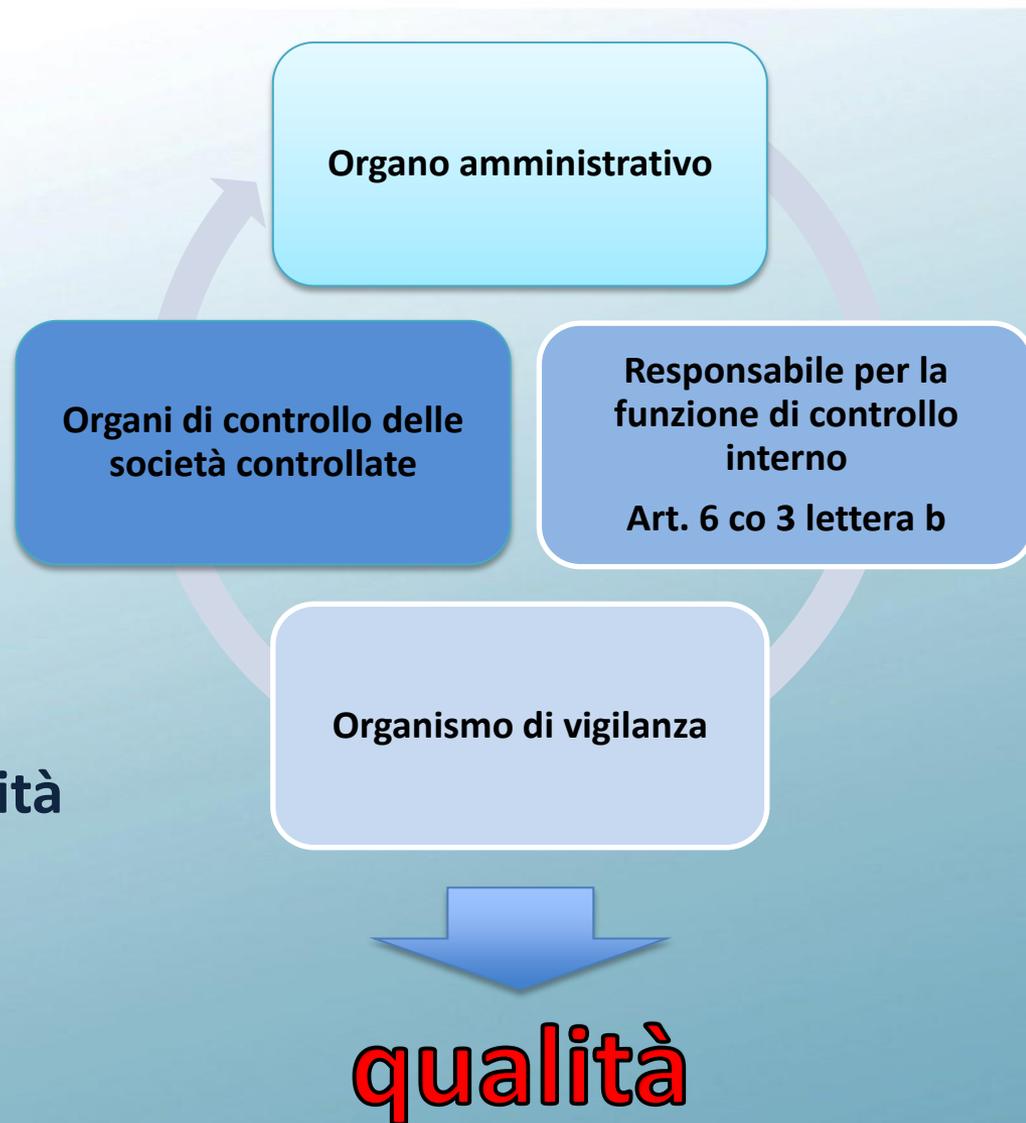


interlocutori nelle società partecipate

Le società partecipate devono procedere alla costruzione di un ciclo delle performance integrato, che comprenda gli ambiti relativi:

- alla performance, individuale e organizzativa
- agli standard di qualità dei servizi
- alla trasparenza ed alla integrità
- al piano di misure in tema di misurazione e contrasto alla corruzione

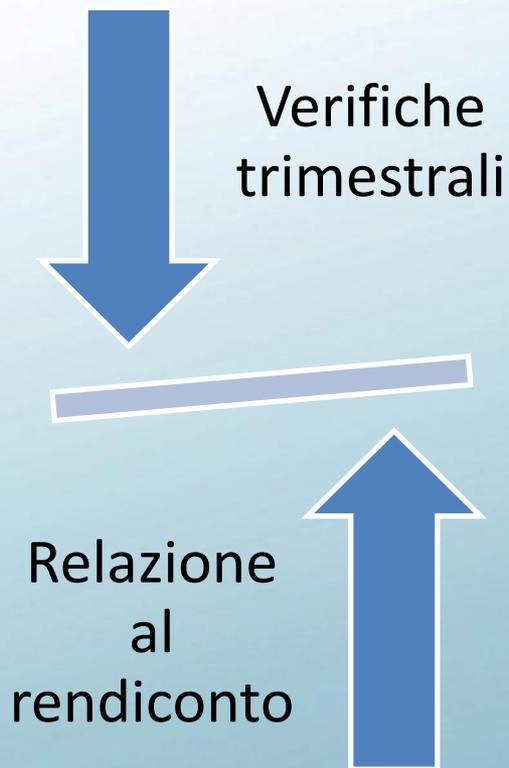
delibera n. 6 del 2013 della C.I.V.I.T.



SINTESI

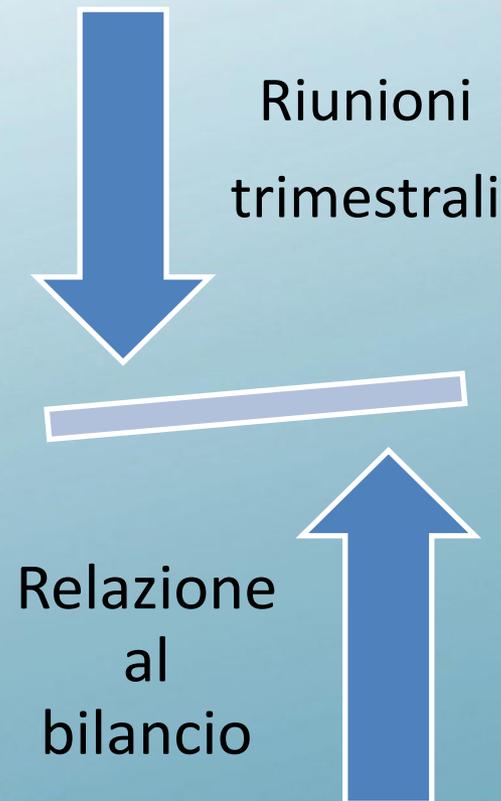


ORGANO DI REVISIONE DELL'ENTE LOCALE



VERIFICA DEL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI

COLLEGIO SINDACALE DELLE SOCIETA' CONTROLLATE



...esempio...



REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO ANALOGO DELLA SOCIETA'
PARTECIPATA DEL COMUNE DI _____

Articolo 15 - Obblighi specifici della Società

La Società, nei propri documenti di programmazione, si conforma agli indirizzi generali fissati dal Consiglio Comunale nel Documento Unico Programmazione (DUP) e nella sua eventuale nota di aggiornamento.

La Società dovrà garantire l'osservanza degli obblighi previsti dalla legge, in particolare nelle specifiche materie:

- affidamento degli appalti di lavori, forniture e servizi;
- assunzioni di personale;
- affidamento di incarichi di studio, ricerca e consulenza;
- diritto di accesso agli atti della Società, trasparenza e anticorruzione;
- relazione annuale sul governo societario di cui all'art. 6, comma 4 del d.lgs. 175/2016.

Le informazioni trasmesse all'Ente nel rispetto del presente regolamento e la Relazione sulla gestione allegata al bilancio d'esercizio contengono specifici riscontri rispetto all'osservanza degli obblighi evidenziati nei commi precedenti.

...esempio...



REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO ANALOGO DELLA SOCIETA'
PARTECIPATA DEL COMUNE DI _____

In relazione alle sotto elencate tipologie di controllo, dovrà in particolare essere trasmessa la seguente documentazione:

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.**
- 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.**