

SCHEMA DI RELAZIONE PER IL REFERTO ANNUALE DEL SINDACO PER I COMUNI CON
POPOLAZIONE SUPERIORE AI 15.000 ABITANTI
E DEL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA
SUL FUNZIONAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI (ART. 148 TUEL)

ESERCIZIO 2014

Istruzioni per la compilazione e l'invio dello schema di relazione per il Referto
annuale 2014 ex art. 148 TUEL

1. Prima di compilare il presente schema di relazione leggere attentamente le linee guida e le istruzioni di seguito elencate.

2. Lo schema di relazione dovrà essere inviato per posta elettronica all'indirizzo della Sezione regionale territorialmente competente e alla Sezione delle autonomie. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 47 del dlgs. n. 82/2005 l'invio potrà essere effettuato per la Sezione delle autonomie all'indirizzo: sezione.delle.autonomie.refertoentlocali@cor-teconti.it; per le Sezioni regionali di controllo all'indirizzo di posta elettronica istituzionale.

3. Per la compilazione si evidenzia che:

- le celle in azzurro indicano la presenza di un menù a tendina, dal quale scegliere una risposta tra quelle indicate;
- le celle in giallo sono editabili.

4. Utilizzare esclusivamente il file nel formato originale scaricabile dal sito istituzionale della Corte dei conti, senza apportarvi modifica e provvedendo al salvataggio in formato "XLSX". L'integrità del file garantisce il riversamento delle informazioni in un database, possibilità che verrebbe compromessa nel caso in cui venissero apportate modifiche o rimozioni di protezioni. Si raccomanda, pertanto, di compilare tale schema nelle sole celle editabili e con menù a tendina, secondo le indicazioni e avvertenze predisposte. Non inviare il file in formato immagine o pdf.

1. CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1.1. L'Ente, con riferimento specifico al controllo di regolarità amministrativa e contabile (art. 147-bis del TUEL), ha ritenuto di dover apportare modifiche e/o integrazioni alla regolamentazione in materia di ordinamento degli uffici e dei servizi nonché in materia contabile?

si

1.2. Indicare se nella resa dei pareri di regolarità contabile da parte del responsabile del servizio finanziario, sono stati verificati l'andamento delle entrate in relazione agli equilibri complessivi di bilancio, gli andamenti di cassa - sia di entrata che di spesa - e la conseguente effettiva copertura finanziaria delle spese:

si

1.3. Nel corso dell'esercizio sono state adottate deliberazioni (diverse da meri atti di indirizzo) sprovviste del parere di regolarità tecnica, richiesto dalla legge, ovvero, deliberazioni comportanti riflessi finanziari, sprovviste del necessario parere di regolarità contabile (ovvero con parere negativo)?

no

1.3.1. In caso di risposta affermativa:

1.3.1.a. indicare in quali casi ciò si è verificato e se è stata data corretta applicazione alle disposizioni recate dall'art. 31 del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, in materia di pubblicità:

non sussiste il caso

1.3.1.b. indicare quali ragioni risultino più frequentemente addotte a sostegno della mancata osservanza dei prescritti pareri:

non sussiste il caso

1.3.2. Nel corso dell'esercizio sono state adottate determinazioni di spesa sprovviste del visto attestante la copertura finanziaria?

no

1.4. Nel corso dell'esercizio considerato, sono state effettuate segnalazioni ai sensi dell'art. 153 co. 6 del TUEL?

no

1.4.1. In caso di risposta affermativa tali segnalazioni hanno comportato l'intervento del Consiglio ai sensi dell'art. 193 del TUEL?

no

1.5. La selezione degli atti da assoggettare al controllo di regolarità amministrativa nella fase successiva è stata effettuata, nel corso dell'esercizio di riferimento, con tecniche di campionamento diverse rispetto a quelle applicate nell'esercizio precedente?

no

1.5.1. In caso di risposta affermativa, indicare le nuove tecniche adottate, i criteri in base ai quali sono stati determinati la dimensione del campione e la tipologia degli atti oggetto di osservazione, nonché gli esiti della revisione:

non sussiste il caso

1.5.2. In caso di risposta negativa indicare (sinteticamente) le tecniche di campionamento utilizzate e gli esiti della revisione:

Presso l'ufficio del Segretario Generale si riunisce il gruppo di lavoro del controllo successivo con lo scopo di procedere all'estrazione delle determinazioni da sottoporre a controllo.
Tale controllo si svolge sotto la direzione del Segretario Generale, che si avvale del personale del servizio legale e del controllo interno, così come stabilito dall'art. 5 del Regolamento dei controlli interni approvato dal Consiglio Provinciale con atto n. 4 del 29/1/2013.
Nel rispetto dei criteri di campionatura finalizzati a salvaguardare la casualità e la tempestività dell'esame (art. 7 comma 2 del Regolamento sopracitato), si analizza l'elenco degli atti pubblicati nei 15 giorni antecedenti alla riunione.
Si procede quindi all'estrazione, con metodo manuale a mezzo di bigliettini riportanti i dati identificativi dei singoli provvedimenti, di un congruo numero di determinazioni individuazione di un campione pari a circa il 10% degli atti assunti nei 15 giorni precedenti). Si registra un aumento della percentuale complessiva di atti controllati sul totale degli atti adottati .

1.5.3. Indicare come i criteri di campionamento applicati per la selezione casuale degli atti tengano conto della disciplina in materia di prevenzione della corruzione di cui alla legge n. 190/2012 (art. 1 commi 6-9):

La campionatura garantisce la casualità e assicura la tempestività dell'esame in modo che vengano sottoposti a controllo determinazioni pubblicate e contratti perfezionati entro i quindici giorni antecedenti la seduta di esame .Il monitoraggio dei verbali delle sedute relativi al controllo successivo di regolarità amministrativa e della rendicontazione finale relativa al controllo successivo di regolarità Amministrativa assicura il rispetto dei principi sanciti dal Piano Anticorruzione

1.6. Indicare di seguito gli esiti del controllo di regolarità amministrativa effettuato nel corso dell'esercizio considerato:

1.6.a. n° di atti esaminati:

44

1.6.b. n° di irregolarità rilevate:

1

1.6.c. n° di irregolarità sanate:

1

1.7. Con quale periodicità le risultanze dei controlli effettuati sia nella fase preventiva che in quella successiva sono state portate, nel corso della gestione considerata, a conoscenza dei soggetti interessati?

trimestralmente

1.7.1. Nel caso in cui alla domanda 1.7. sia stata data la risposta "altro" specificare la periodicità

1.7.2. A chi sono state trasmesse le suddette risultanze?

a. Responsabili dei servizi

si

b. Revisori dei conti

si

c. Organi di valutazione dei risultati dei dipendenti

si

d. Consiglio comunale

no

e. Altro

Consiglio Provinciale, Giunta, Commissario Straordinario, Presidente della Provincia, Direttore Generale per i periodi di competenza

1.8. In caso di riscontrate irregolarità sono state trasmesse ai responsabili dei servizi competenti le direttive alle quali conformarsi?

si

1.8.1. In caso di risposta positiva, indicare, brevemente, che tipo di direttive sono state impartite per scongiurare il ripetersi delle irregolarità riscontrate:

Il Segretario ha in prima battuta richiesto al Dirigente che ha adottato l'atto di fornire gli opportuni chiarimenti in ordine alla irregolarità riscontrata. Valutate le argomentazioni fornite il gruppo di lavoro ha proposto nel caso specifico la revoca dell'atto in autotutela. Il Dirigente del Settore ha provveduto in tal senso, adottando successivamente un nuovo atto conforme alle indicazioni evidenziate nel verbale e nel colloquio di confronto.

1.9. Nel corso dell'esercizio di riferimento sono state effettuate ispezioni o indagini volte ad accertare la regolarità amministrativa e contabile dell'attività posta in essere da specifici uffici o servizi?

si

1.9.1. In caso di risposta affermativa indicare se l'esame ha riguardato, in particolare, l'osservanza delle norme sugli appalti e sulla gestione del patrimonio:

La campionatura garantisce la casualità e assicura la tempestività dell'esame in modo che vengano sottoposti a controllo determinazioni pubblicate e contratti perfezionati entro i quindici giorni antecedenti la seduta di esame. Il monitoraggio dei verbali delle sedute relativi al controllo successivo di regolarità amministrativa e della rendicontazione finale relativa al controllo successivo di regolarità Amministrativa assicura il rispetto dei principi sanciti dal Piano Anticorruzione -Il Collegio dei revisori effettua le verifiche di cassa ogni trimestre; per quanto riguarda l'agente contabile ACI-Pra, le verifiche vengono svolte mensilmente.

1.10. Nel corso dell'esercizio di riferimento l'organo di controllo ha verificato le attestazioni concernenti i pagamenti tardivi secondo le modalità di cui all'art. 41 del d.l. n. 66/2014 - l. n. 89/2014?

si

1.11. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

no

1.11.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

non sussiste il caso

2. CONTROLLO DI GESTIONE

2.1. Nell'esercizio di rilevazione è stato svolto il controllo di gestione?

si

2.2. Quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

Fino al 01/05/2013 la struttura era collocata presso il Servizio Controllo Interno di Gestione (Servizio diretto da un incaricato di posizione organizzativa, collocato presso la Direzione Generale e costituito da due unità di personale dipendente a t. indet. al 100%). Dal 01/05/2013 le funzioni inerenti lo sviluppo del controllo di gestione sono state trasferite ad un Dirigente di Staff (che si avvale di una unità di personale dipendente a t. indet. Al 50%) e della collaborazione del Servizio Programmazione e Valutazione

2.2.1. Qualora prevista dall'organigramma dove risulta allocata?

in staff alla Direzione generale fino al 22/7/2014 e dal 23/7/2014 in staff alla Segreteria Generale

2.3. Personale operante nella struttura di controllo di gestione:

a tempo pieno: n.

1

a tempo parziale: n.

1

2.4. Nei regolamenti che l'Ente ha adottato per disciplinare tutto il processo relativo al sistema del controllo di gestione:

2.4.a. sono definiti la "struttura" e i "contenuti" che il referto deve presentare?

si

2.4.b. quali sono i destinatari di tale referto?

Corte dei Conti- Presidente e Consiglio dell'Ente- Dirigenti dell'Ente – sito istituzionale

2.4.c. viene previsto l'obbligo delle azioni correttive per il raggiungimento degli obiettivi programmati?

si

2.4.d. sono stabiliti i flussi informativi tra i diversi uffici e sistemi informativi per l'alimentazione del sistema del controllo di gestione?

si

2.4.d.1. In caso di risposta positiva specificare sinteticamente le modalità procedurali a tal fine osservate:

L'analisi del Controllo di Gestione parte dai flussi informativi contabili ed extra-contabili degli eventi gestionali che generano i prodotti. Le rilevazioni extra-contabili avvengono tramite la registrazione dei dati a consuntivo delle fasi degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione e degli indicatori del Piano degli Standard dove si osserva il flusso e l'andamento dei dati degli indicatori di performance, ma anche di contesto.

Le rilevazioni contabili avvengono tramite il sistema di contabilità analitica. Ad oggi, l'imputazione ai centri di costo avviene tramite un'operazione di ribaltamento effettuata dal Servizio CED ad esercizio finanziario chiuso per gli ammortamenti, le spese generali e dei centri di costo comuni e mensilmente per le spese del personale; la rilevazione in contabilità analitica in regime di contabilità armonizzata consente poi l'attribuzione ai centri di costo direttamente per le altre movimentazioni relative ad acquisti di beni e servizi.

2.4.e. è prevista l'adozione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale?

si

2.4.f. è prevista l'adozione di un sistema di contabilità analitica?

si

2.5. Il PEG adottato traduce le "strategie" in "obiettivi", con indicatori di risultato idonei a verificarne lo stato di attuazione?

si

2.5.1. In caso di risposta negativa, indicare le problematiche incontrate:

2.6. Quali indicatori di risultato sono stati prescelti per misurare il grado di realizzazione degli obiettivi? Riportare quelli più significativi elaborati nel report periodico, per l'anno di riferimento:

rispetto del cronoprogramma – rispetto dei tempi di evasione dei procedimenti individuati nel target – rispetto degli standard di customer – rispetto della quantità di prodotti (eventi, progetti, sopralluoghi, ecc) programmata nel target.

2.7. Con quale periodicità viene elaborato il referto del controllo di gestione?

semestrale

2.7.1. Nel caso in cui alla domanda 2.7. sia stata data la risposta: "altro" specificare la periodicità:

2.8. Sono stati utilizzati i rapporti del controllo di gestione al fine della valutazione della performance del personale?

si

2.8.1. Nel caso di risposta positiva, indicare in che modo il sistema del controllo di gestione ha contribuito al processo di valutazione della performance del personale:

Nel sistema di valutazione della performance individuale dei dirigenti è inserito il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali; la valutazione della performance organizzativa rientra nella valutazione di tutto il personale ed è basata, tra l'altro, sulla media del raggiungimento dei risultati degli obiettivi e del piano degli standard di ogni settore. Sono ancora pochi gli elementi del controllo di gestione inteso come analisi costi/benefici introdotti nella valutazione.

2.9. Nell'esercizio del controllo di gestione si è fatto riferimento all'attività di benchmarking, anche ai fini di risparmi di spesa eventualmente praticabili?

si

2.9.1. Nel caso di risposta positiva, riportare una breve descrizione delle principali attività svolte e per quali attività/servizi:

Proseguendo l'azione degli anni precedenti, a seguito dell'approvazione del DL 66/2014, sono state impartite disposizioni a tutti i settori per procedere in caso di acquisto di beni e servizi prioritariamente a centrali di committenza e ad altre modalità solo in termini residuali e con motivazioni appropriate e valutate. La Provincia ha inoltre partecipato al progetto del BES.

2.10. Indicare con quali metodologie, nel corso dell'anno, è stato misurato il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati dall'Ente e quali le azioni correttive adottate nel caso di scostamenti tra obiettivi programmati e risultati conseguiti:

(es.: integrazione/modifica regolamenti, riprogrammazione, variazioni ai contenuti del PEG)

Il costante monitoraggio del rispetto del cronoprogramma e degli indicatori di risultato è la metodologia per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati. Riprogrammazione variazione ai contenuti del Peg sono gli strumenti per le azioni correttive adottati.

2.11. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

si

2.11.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

Il controllo è in fase di sviluppo e si sta costruendo il riferimento ad una banca dati unica che partendo dai centri di costo e dalla contabilità analitica risponde ai diversi criteri di analisi spesso richiesti anche da altri enti.

3. CONTROLLO STRATEGICO*

(da compilare solo da parte degli enti con popolazione superiore a 50 mila abitanti)

3.1. Nell'esercizio di riferimento è stato svolto il controllo strategico?

si

3.2. L'Ente ha una strategia definita ed idonea ad essere monitorata attraverso il controllo strategico?

si

3.2.1. Nel caso di risposta positiva, specificare quali dei documenti di seguito elencati sono assunti a riferimento per detto controllo:

3.2.1.a. Relazione di inizio mandato

no

3.2.1.b. Linee programmatiche di mandato

no

3.2.1.c. Piano generale di sviluppo

no

3.2.1.d. R.P.P. (D.U.P. per gli enti in sperimentazione ex d.lgs. n. 118/2011)

si

3.2.1.e. Altro

si

3.2.2. Nel caso in cui alla domanda 3.2.1. sia stata data la risposta: "altro" specificare:

All'inizio del mandato sono state impartite le linee strategiche di indirizzo del Presidente per avviare il ciclo della programmazione. La relazione di inizio mandato e le linee programmatiche di mandato sono in fase di approvazione.

3.3. Quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE

3.3.1. Qualora prevista dall'organigramma dove risulta allocata?

Fino al 22/7/2014 allocata presso la Direzione Generale poi presso la Segreteria Generale

3.4. Personale operante nella struttura di controllo strategico:

a tempo pieno: n.

1

a tempo parziale: n.

0

3.5. Rispetto a quali dei seguenti parametri l'organo d'indirizzo politico ha verificato lo stato di attuazione dei programmi?

3.5.a. tempo di realizzazione rispetto alle previsioni

si

3. Controllo strategico

3.5.b. grado di assorbimento delle risorse

si

3.5.c. livello di realizzazione degli obiettivi indicati nel programma di mandato

si

3.5.d. rispetto degli standard di qualità prefissati

si

3.5.e. impatto socio-economico dei programmi

si

3.6. Con quale periodicità viene elaborato il referto del controllo strategico?

annuale

3.6.1. Nel caso in cui alla domanda 3.6 sia stata data la risposta: "altro" specificare la periodicità:

3.7. Fare una breve descrizione della struttura del report periodico e degli elementi che lo compongono, precisando quali indicatori più "significativi" vengono elaborati nel report:

Il report rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici; gli indicatori più significativi sono:
Accordi quadro sottoscritti
Movimenti occupazionali e abbandono scolastico
Grado di incidentalità

3.8. In esito ai risultati del controllo strategico:

3.8.1. Il Consiglio ha proceduto ad approvare deliberazioni di ricognizione dei programmi?

no

3.8.2. È stato necessario orientare nuovamente la strategia dell'Ente?

si

3.9. Indicare se sono state rilevate criticità nell'attuazione di tale forma di controllo:

si

3.9.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

L'avvio del periodo di attuazione della riforma istituzionale con l'avvicinarsi degli amministratori, le elezioni di secondo livello attuate per la prima volta e la contemporanea riduzione delle risorse disponibili sono sicuramente fattori incidenti sul controllo strategico che nelle situazioni di straordinarietà è necessario, ma di difficile attuazione.

4. CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

4.1. Il responsabile del servizio finanziario ha adottato atti di indirizzo e/o di coordinamento per lo svolgimento dei controlli sugli equilibri finanziari?

si

4.2. Con quali modalità sono coinvolti attivamente - nel controllo degli equilibri finanziari - gli organi di governo, il direttore generale (ove previsto), il segretario ed i responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità?

La fase di programmazione e la definizione degli obiettivi si caratterizza per un'intensa attività di confronto tra la Direzione Generale, il Presidente, gli Assessori (fino al 14/10, i Consiglieri poi) il Ragioniere Capo e i Dirigenti, volta a costruire e condividere una programmazione gestionale realistica e coerente con la situazione di bilancio dell'Ente e con gli obiettivi strategici dell'amministrazione. In sede di espressione dei pareri contabili sia per le deliberazioni che per le determinazioni dirigenziali il Settore finanziario effettua preventivamente la verifica contabile dell'atto in relazione alla copertura finanziaria con proiezione sull'andamento delle entrate e delle uscite dell'intero bilancio. Il monitoraggio e la valutazione si caratterizzano invece per un sistema di controlli fortemente integrati nella loro modalità di monitoraggio e di reportistica. Con particolare riferimento al controllo degli equilibri finanziari, ogni variazione di bilancio è sottoposta a controlli sul permanere degli equilibri sia di parte corrente che di parte capitale. Prima dell'approvazione viene fissato un incontro con il Direttore generale, Presidente o Consigliere Delegato a cui viene dettagliatamente illustrata e motivata l'operazione, sulla base delle richieste pervenute dai settori dell'ente. Inoltre la deliberazione viene adottata solo se il Collegio dei Revisori ha rilasciato parere favorevole. Entro il 30 settembre ai sensi dell'art. 193 del T.U.E.L. è stato assunto dall'organo competente l'atto relativo al permanere degli equilibri (delibera del Commissario n. 6 del 30 settembre 2014 avente ad oggetto "ART. 193 T.U.E.L. APPROVATO CON D.LGS. N. 267/2000 - RICOGNIZIONE SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI E ATTESTAZIONE DEL PERMANERE DEGLI EQUILIBRI DI BILANCIO 2014-2016 - APPROVAZIONE")

4.3. Nell'esercizio finanziario di riferimento:

4.3.1. quante volte il Consiglio comunale ha verificato il permanere degli equilibri generali di bilancio?

15

4.3.2. si sono rese necessarie misure per ripristinare il pareggio di bilancio a causa di squilibri:

4.3.2.a. della gestione di competenza

si

4.3.2.b. della gestione dei residui

no

4.3.2.c. della gestione di cassa

no

4.3.3. è stata effettuata una valutazione degli effetti prodotti dai risultati di gestione degli organismi esterni, sul bilancio finanziario dell'Ente?

si

4.3.3.1. Riferire sugli esiti del monitoraggio:

In relazione a quanto previsto dal D.L. n. 174 del 10 ottobre 2012, convertito con Legge n.213 del 7 dicembre 2012, e dall'articolo 18 del regolamento provinciale dei controlli interni approvato con D.C.P. n.4 del 29 gennaio 2013, alle società partecipate non quotate è richiesta la trasmissione della seguente documentazione:
- bilancio infrannuale al 30 giugno;
- previsioni sull'andamento dell'esercizio 2014 con riferimento al risultato d'esercizio;
Il Settore Risorse economiche e finanziarie ha predisposto, nei primi mesi del 2014, la relazione sull'attività di controllo sulle società partecipate e sugli altri organismi (Fondazioni e aziende consortili) relativamente all'anno 2013 (prot. 27/RAG del 4.3.2014, pubblicato sul sito web dell'Ente nella sezione "Amministrazione Trasparente"). E' in fase di predisposizione (aprile 2015) la relazione rispetto all'attività di controllo svolta nell'anno 2014, che verrà pubblicata nella sezione Amministrazione trasparente. Nel complesso la valutazione dei risultati di gestione degli organismi esterni non ha prodotto influenza negativa sul bilancio finanziario dell'Ente, e non si è pertanto presentata la necessità di attivare interventi di ripianamento di eventuali perdite. Con particolare riferimento alla situazione di ALOT scari in liquidazione, nel corso del 2014 la società ha proceduto ad affidare, tramite selezione, la cessione di ramo di azienda e contemporaneo affidamento del servizio di rendicontazione bandi e assistenza amministrativa, a tutela del patrimonio societario e per la massimizzazione del valore finale di liquidazione. Il commissario liquidatore ha trasmesso alla data odierna le risultanze del bando. Inoltre, in aderenza anche al parere espresso dal collegio dei revisori del 25 novembre 2014, essendo la società in liquidazione e considerata non più strategica per il perseguimento dei fini istituzionali, non è stato concesso il finanziamento richiesto dalla società, sia per l'evidente contrasto con la volontà di dismissione, sia per il divieto per la provincia di concessione di prestiti in quanto in regime di tesoreria unica, sia per il rischio derivante dall'immissione di ulteriori fondi nella società ancorché a titolo di finanziamento. Il risultato di amministrazione del bilancio chiude al 31.12.2014, in approvazione nella seduta del 24 aprile, si attesta su una perdita di 41.912 euro

4.4. E' stato verificato, in corso di esercizio, se il programma dei pagamenti sia compatibile con le disponibilità di cassa?

si

4.4.1. Indicare con quali modalità è stato verificato e contabilizzato il fondo di cassa, distinguendo i fondi liberi confluiti nella cassa, dai fondi vincolati confluiti nel medesimo fondo di cassa:

La diversificazione dei fondi liberi e dei fondi vincolati viene effettuata mediante l'indicazione di diverse codifiche sui recapiti di cassa sia di entrata che di uscita. Tali codifiche permettono al tesoriere la corretta imputazione delle somme ai due fondi. Sono considerate vincolate in termini di cassa le entrate derivanti da prestiti, trasferimenti pubblici e da vincoli imposti dalla legge. Le correlate uscite sono considerate vincolate. Con determinazione n. 4 del 12.1.2015 è stato calcolato il fondo di cassa vincolato al 31.12.2014.

4.4.2. Indicare con quali modalità è stato controllato l'eventuale utilizzo dei fondi vincolati confluiti nella cassa per esigenze correnti ai sensi dell'art. 195 del TUEL:

Nel corso del 2014 non si è manifestata la necessità di utilizzare fondi vincolati confluiti in cassa per esigenze correnti.

4.4.3. Evidenziare eventuali criticità emerse:

Non ricorre la fattispecie

4.5. Con quali modalità viene periodicamente monitorato l'andamento delle riscossioni, in particolar modo di quelle relative alle entrate proprie?

Il monitoraggio sull'andamento delle entrate proprie è effettuato mensilmente, partendo dal dato di riscossione dell'esercizio precedente e verificando ad inizio mese il dato effettivo. Nello specifico, si è ravvisata la necessità di programmare interventi per migliorare il grado di riscossione rispetto agli strumenti già in uso presso l'Ente. La fiscalità tributaria provinciale riguarda principalmente il mercato dell'auto con l'IPT incassata dall'ACI e a noi riversata nei tempi stabiliti dalla convenzione, l'RCAuto proveniente dall'Agenzia delle entrate a scadenze fisse, il TEFA legato agli incassi e/o emissioni dei ruoli da parte dei comuni. E' stato consolidato con ACI un costante confronto in ordine alle criticità legate al tributo e alla sua riscossione e si è intensificata l'attività di controllo sulle esenzioni dei disabili. Per RCAuto si è effettuata la verifica con gli Archivi dell'Agenzia delle entrate (tramite accesso a PuntoFisco) degli accrediti incassati rispetto agli importi segnalati. In merito al TEFA si è richiesto ai Comuni di acquisire i dati iscritti nei propri bilanci riguardanti il tributo nella percentuale del 5% a noi spettante; si è inoltre proceduto alla sottoscrizione di appositi protocolli d'intesa con i Comuni che procedono alla riscossione diretta del Tares, al fine di fissare le scadenze per il riversamento del TEFA alla Provincia. Per quanto riguarda le altre entrate, Regione Lombardia, già nel 2012, aveva fiscalizzato i trasferimenti regionali ordinari collegandoli alla tassa del bollo: gli accrediti regionali sono pervenuti nel corso del 2014 regolarmente ogni mese, con incasso sulle risorse del Bilancio provinciale individuate in entrata nel Titolo Primo- categoria 3^a. In merito ai canoni non ricognitori stradali e ai canoni della pubblicità la cui attività di incasso viene svolta direttamente dall'Ente, si sono effettuati specifici solleciti scritti per l'annualità non ancora incassata, annualità 2014. Nel secondo semestre 2015 si provvederà all'iscrizione a ruolo per le somme non ancora introitate. Nel primo semestre 2014 i settori interessati hanno provveduto ad effettuare le verifiche propedeutiche per procedere nel secondo semestre all'iscrizione a ruolo delle **sanzioni** stradali, ambiente, caccia e pesca.

4.5.1. Dell'esito del monitoraggio delle riscossioni vengono tempestivamente informati gli organi di governo?

si

4.5.2. In caso di riscontrata incoerenza tra entrate previste ed entrate riscosse, in che modo sono state analizzate le cause dello scostamento?

Oltre a valutare l'andamento generale dei mercati e ad effettuare il monitoraggio mensile, ogni qualvolta si riscontri uno scostamento tra l'importo previsto e l'effettivo incassato viene predisposta una variazione delle poste in entrate e relativi collegati in uscita. In ogni modo, in fase di salvaguardia degli equilibri di bilancio e contestualmente alle operazioni di assestamento si procede ad una attenta revisione e aggiornamento delle previsioni di entrata di inizio anno per renderli aderenti al dato effettivo. Passando ad una veloce disamina delle singole tipologie di entrata, a seguito del monitoraggio mensile, del confronto serrato con ACI-Pra per IPT, in particolare per la questione dei disabili si è detto al punto 4.5; cui preme aggiungere che le previsioni di accertamento vengono effettuate sul dato storico effettivo dell'anno precedente; per IPT e RCAuto però, il flusso di entrata è legata fondamentalmente all'andamento del mercato automobilistico, dato che non può essere governato dall'Ente locale, che può solamente verificare e regolarizzare a cadenza mensile il dato e autorizzare le relative spese solo sulla base dell'effettivo incassato. Relativamente alla RCAuto poi va segnalato che il dato effettivo dell'incassato è verificabile solo con uno scarto di 1/2 mesi rispetto ai dati denunciati dalle compagnie sul sito dell'Agenzia delle Entrate. Per quanto riguarda le altre entrate proprie, in particolare le entrate derivanti dalla TARES/TARSU/TARI, costante è l'attività di sollecito verso i Comuni affinché comunichino e versino la quota di spettanza: nel 2014 l'avvio della IUC e della TARI in particolare hanno creato vari problemi nella fase di calcolo e contabilizzazione in alcuni Comuni del territorio, allungando di fatto la riscossione della TEFA 2014 (cfr Comune di Cremona) attualmente ancora in corso. Nessuna incoerenza è stata registrata per le entrate derivanti da canoni concessori e di pubblicità: eventuali contribuenti non solventi sono stati raggiunti da ulteriori avvisi di mancato pagamento.

4.6. Illustrare sinteticamente come si è proceduto alla elaborazione delle linee di programmazione e al loro sviluppo in modo da evitare la formazione di posizioni debitorie fuori bilancio:

Nel vigente Regolamento contabilità sono stabilite le procedure interne da seguire per l'assunzione di impegni di spesa che permettono di evitare la formazione di posizioni debitorie. Nel corso del 2014 non abbiamo subito pignoramenti né sono fermi presso il tesoriere pagamenti ancora da regolarizzare con l'emissione di mandati. Gli unici debiti fuori bilancio riconosciuti rispettivamente con DCP 5 e 13/2014 fanno riferimento a sentenze di condanna alla rifusione delle spese processuali in cause nelle quali siamo risultati soccombenti, coperti da prelievi da fondo rischi spese legali.

4.7. Descrivere come si è monitorato l'andamento della gestione in riferimento al rispetto del Patto di stabilità interno in relazione ai seguenti principali elementi:

4.7.a. equilibrio della situazione corrente di bilancio in termini di competenza:

L'entità dei tagli previsti dall'art. 19 del DL 66 in argomento da restituire allo Stato per il corrente esercizio ammonta ad € 2.959.234,22. Dal rendiconto della gestione dell'esercizio 2013, approvato con deliberazione consiliare n. 32 del 29/04/2014 - esecutiva ai sensi di legge - e dal riaccertamento dei residui emerge un avanzo d'amministrazione libero di € 2.711.073,02. A seguito dell'applicazione di € 2.472.619,60 il medesimo avanzo resta a disposizione per € 238.453,42. Il prospetto dimostrativo del raggiungimento dell'obiettivo del saldo finanziario 2014-2016 relativamente all'annualità 2014 evidenzia che tale obiettivo è conseguito per effetto delle variazioni effettuate con il presente atto, oltre che per la nuova programmazione degli incassi e dei pagamenti comunicata dai diversi Settori della Provincia. Detto obiettivo potrà essere raggiunto soprattutto se le entrate del titolo IV si realizzeranno, vale a dire se perverranno i contributi dallo Stato e dalla Regione e si effettueranno alienazioni di azioni detenute in società partecipate, così come indicato nella programmazione del DUP. A seguito del calcolo effettuato in sede di certificazione del rispetto del patto di stabilità anno 2014, l'obiettivo risulta ridefinito in € 3.391.000,00 tenendo conto del decreto del MEF ai sensi dell'art. 1 co. 122 della L. 220/2010 che riconosce all'Ente un ulteriore miglioramento dovuto alla fase di sperimentazione sulla nuova contabilità armonizzata dell'esercizio 2014. La differenza tra le entrate finali, pari ad € 77.373.000,00 e le spese finali sommantesi € 88.354.000,00 comporta un saldo finanziario negativo di € 6.981.000,00. La differenza tra il saldo finanziario e l'obiettivo annuale finale è pari ad € 10.372.000,00 e pertanto il patto di stabilità per l'anno 2014 non è stato rispettato. Analizzando nel dettaglio, si evidenzia che da un totale di accertamenti pari ad € 59.340.000,00 sono state sostenute spese correnti per € 56.367,00 e pertanto l'equilibrio di parte corrente è stato rispettato. Il verbale n. 37 del 16 dicembre 2014 del Collegio dei Revisori dei conti prende atto della situazione testé descritta. Il Fondo di Cassa al 31/12/2014 ammonta ad € 43.464.377,01; non si è fatto ricorso all'anticipazione di Tesoreria. Il rendiconto 2014 chiude con un avanzo libero di € 3.596.045,93.

4.7.b. equilibrio di cassa relativo ai titoli IV delle entrate e II della spesa:

La programmazione iniziale delle riscossioni e dei pagamenti è stata effettuata sulla base delle previsioni fornite da parte dei singoli settori dell'ente. Risulta un disequilibrio di parte capitale rapportando le entrate di € 18.033.000 a spese sostenute in conto capitale per € 27.987.000,00. Nonostante il costante monitoraggio della situazione, è emerso nel mese di dicembre 2014, oltre il termine utile per procedere alle operazioni di assestamento e variazioni, un minor introito corrispondente alla mancata alienazione sia dell'immobile di Toscolano Maderno (stima agli atti per 13,4 milioni di euro) che della quota azionaria detenuta in Autostrade Centro padane spa (valore nominale di € 4.660.860,00, valore a base d'asta € 12.153.716,82 - importo complessivo calcolato su un prezzo di € 27,87 x 436.086 azioni poste in vendita)

4.7.c. equilibrio complessivo:

Non è stato rispettato l'obiettivo del patto 2014 per la mancata realizzazione dell'alienazione delle azioni di Autostrade Centro Padane e dell'immobile di Toscolano Maderno alla Cassa Depositi e Prestiti. Il saldo negativo a consuntivo è pari a 10322 migliaia di euro.

4.8. L'Ente ha attivato processi per l'analisi, la valutazione e la revisione della spesa?

si

4.8.1. In caso di risposta positiva, si illustrino sinteticamente le metodologie utilizzate e i soggetti coinvolti nella gestione dei processi:

Anche in attuazione del disposto di cui alla L. 244/2007 art.2 comma 594-599 l'ente ha attivato le procedure di monitoraggio delle spese di funzionamento che ha affidato in via prioritaria ai dirigenti incaricati del Provveditorato e dei Servizi Informativi. L'analisi dei bisogni e dei consumi ha determinato la revisione delle modalità di acquisto e di fornitura per diversi aspetti. Tutte le strutture dell'Ente sono state coinvolte con linee guida di comportamento sull'utilizzo delle risorse per conseguire la razionalizzazione programmata. Il passaggio al software non proprietario, alle stampanti ad uso comune e di rete, l'uso prioritario della corrispondenza non cartacea (mail Pec), l'attivazione di servizi interni erogati on line sul portale (richieste di assenze, distribuzione di cedolini e documenti relativi agli stipendi sono esempi di applicazione della revisione della spesa applicata. La metodologia di analisi dei bisogni e di ricerca della risposta più efficace ed efficiente ha portato a livelli di risparmio che ora consentono solo l'obiettivo del mantenimento. Nel 2014 i piani di razionalizzazione sono stati formalizzati con le delibere di Giunta n.345 e n.346 del 3/12/2013 ed il consuntivo è stato presentato agli organi competenti, pubblicato sul sito istituzionale dell'ente e trasmesso alla competente sezione della corte dei conti con nota n/s prot .n. 35273 il 30 marzo 2015.

4.9. Anche a prescindere dall'esclusione dall'obbligo di ricorrere ai soggetti aggregatori ai sensi dell'art. 9 del d.l. n. 66/2014, (province e comuni capoluogo di provincia) indicare la percentuale di acquisti, operata nell'esercizio considerato, facendo ricorso agli strumenti messi a disposizione da Consip Spa o da altri soggetti aggregatori, rispetto al totale della spesa per acquisto di beni e servizi:

12%

4.9.1. Eventuali osservazioni:

La percentuale si riferisce a beni e servizi acquistati dall'Ente mediante ricorso a centrali di committenza e si fa riferimento agli acquisti di beni e servizi acquistati in convenzione CONSIP (o CRA RL); si considera l'impegnato 2014 e la percentuale è calcolata rispetto agli impegni assunti in titolo I interventi 02 e 03. Il ricorso totale alle centrali di acquisto compreso le autonome individuazioni dei fornitori al di fuori delle convenzioni Consip/Arca è pari al 21,50% della spesa impegnata.

4.10. La formazione e l'estinzione dei debiti è stata monitorata provvedendo regolarmente alle comunicazioni previste dall'art. 27, commi 2, 4 e 5 del d.l. n. 66/2014, convertito dalla legge n. 89/2014?

si

4.11. Con quali modalità l'ente ha monitorato i tempi medi di pagamento nei confronti dei propri creditori?

Il programma di contabilità in uso prevede la gestione dello scadenziario delle fatture ai fini del rispetto e del monitoraggio dei tempi di pagamento. Lo scadenziario è consultabile da parte di tutti i settori dell'ente che si sono attivati al fine di consentire i pagamenti entro i tempi previsti dalla legge. Mensilmente viene elaborato un report che determina il tempo medio di pagamento calcolato dalla data del protocollo alla data di emissione del mandato di pagamento. Viene inoltre elaborato un report che determina l'indice di tempestività dei pagamenti, la media dei giorni di scostamento (in positivo o negativo) dei pagamenti, rispetto ai 30 giorni fissati dalla Legge dalla data di protocollo. Sia nelle spese del titolo I che del titolo II vengono monitorati i tempi di pagamenti. L'indice di tempestività dei pagamenti è definito in termini di ritardo medio di pagamento dalla data di scadenza stabilita di norma in 30 giorni salvo diversa pattuizione tra le parti. L'obbligo per le PA di pubblicare tale indice è stato introdotto dal d. lgs. 33/2013, relativo al riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA, e poi modificato dal DL 66/2014; tale indicatore è utile ai fini del monitoraggio dei tempi medi di pagamento da parte delle PA. In proposito, si ricorda che il DL 66 ha rafforzato l'impianto sanzionatorio collegato ai ritardi di pagamento già previsto dal d. lgs. 231/2002, come modificato dal d. lgs. 192/2012 di recepimento della direttiva Late Payment. In particolare, il DL ha previsto il blocco delle assunzioni per le PA che registrino tempi medi di pagamento superiori a quelli previsti dalla direttiva Late Payment (di norma 30 giorni) di 90 giorni nel 2014 e di 60 a partire dal 2015. Il DL 66/2014 prevede una nuova modalità e tempi di calcolo dell'indicatore: la somma dei giorni effettivi di pagamento per ciascuna fattura ricevuta a titolo di corrispettivo di una transazione commerciale - ossia quelli intercorsi tra la data di scadenza della fattura e la data di pagamento compresi i festivi - deve essere moltiplicata per l'importo complessivo dovuto (inclusi oneri, imposte, tasse e dazi). Tale valore deve poi essere rapportato agli importi effettivamente pagati dalla PA nel periodo di riferimento. Negli anni precedenti l'indicatore di tempestività veniva calcolato come media dei giorni utilizzati per effettuare i pagamenti. L'indice di tempestività dei pagamenti riferiti all'anno 2014 è pari a giorni 1,96 di ritardo calcolati sulla scadenza a 30 giorni data ricezione fattura. Gli scostamenti sono dovuti prevalentemente alla difficoltà di acquisire DURC regolare o per la mancanza, in sede di liquidazione, delle fidejussioni richieste. Con l'attuale situazione economica infatti, le verifiche con esiti irregolari sono aumentate notevolmente ed in questi casi i mandati vengo emessi a favore degli enti previdenziali attraverso il meccanismo dell'intervento sostitutivo i cui tempi di realizzazio

4.11.1. Indicare il tempo medio registrato nell'esercizio di riferimento:

1,96

4.12. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

no

4.12.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

Non occorre la fattispecie

5. CONTROLLO SUGLI ORGANISMI PARTECIPATI*

5.1. E' stato individuato e regolamentato un sistema di controllo sulle società partecipate sul modello dell'art. 147-quater del TUEL, introdotto dall'articolo 3 del d.l. n. 174/2012?

si

5.1.1. In caso di risposta positiva, quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

servizio contabilità e bilancio

5.2. La struttura organizzativa, qualora prevista dall'organigramma, dove risulta allocata?

Settore risorse economiche e finanziarie

5.3. La struttura di controllo dell'Ente ha effettuato il monitoraggio:

5.3.a. sui rapporti finanziari con ogni partecipata

si

5.3.b. sulla situazione contabile, gestionale ed organizzativa di ogni partecipata

si

5.3.c. sugli obiettivi assegnati ai sensi dei commi 2 e 3 dell'art. 147-quater del TUEL

si

5.3.d. sui contratti di servizio

si

5.3.e. sulla qualità dei servizi erogati

no

5.3.f. sugli effetti prodotti dai risultati di gestione sul bilancio finanziario dell'ente

si

5.3.g. sul rispetto delle norme sui vincoli di finanza pubblica

si

5.3.1. In ogni caso, l'Ente riferisca sui contenuti del controllo realizzato sui punti di cui alle lettere "a", "d", "e", "f" e "g":

Con il DL 174/2012, convertito con modificazioni dalla L.213/2012, è stato introdotto nel T.U.E.L. l'art. 147-quater "Controlli sulle società partecipate non quotate" che disciplina il sistema dei controlli esercitati dalle strutture dell'Ente Locale sulle società partecipate. In attuazione delle disposizioni introdotte da tale decreto, con DCP n. 4 del 29.01.2013, è stato approvato il nuovo regolamento sui controlli interni della Provincia di Cremona, che agli artt. 16,17 e 18 individua le tipologie di controllo esercitate dall'ente e definisce gli strumenti di monitoraggio a supporto dell'amministrazione. Nel corso dell'anno 2014 è stata garantita l'azione amministrativa volta ad implementare i dati inseriti nel sistema informativo delle società partecipate (p@rticipa work) con la finalità di rilevare in modo sistematico i rapporti finanziari tra Provincia e società, la situazione contabile, gestionale ed organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi ed il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica. I dati raccolti e le azioni di monitoraggio poste in essere nel corso dell'anno 2014 sono inoltre necessari per le verifiche e per la pubblicazione quanto richiesto dalla diverse norme in vigore e per la compilazione di questionari ed istruttorie di enti ed organismi di vigilanza. In continuità con l'anno 2013 sono state attuate anche nell'anno 2014 le seguenti rilevazioni di particolare importanza:
Ministero per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione (www.perlapa.gov.it): l'obbligo di comunicazione è sancito dalle previsioni dell'art. 1, comma 587 della Legge Finanziaria 2007. I dati richiesti vengono comunicati annualmente, attraverso il programma predisposto on-line dal Ministero stesso; Ministero dell'Economia e delle Finanze (www.dt.tesoro.it): l'obbligo di comunicazione è sancito dalle disposizioni del D.M. Economia e Finanza del 30/7/2010, in materia di patrimonio delle pubbliche amministrazioni. I dati richiesti vengono comunicati annualmente, attraverso il programma predisposto on-line dal Ministero stesso; Corte dei Conti sez. Regionale di Controllo per la Lombardia: sulla base degli indirizzi della Sezione delle Autonomie viene approvato annualmente il documento per l'acquisizione dei dati necessari per lo svolgimento delle attribuzioni conferite alla Corte dei Conti dai commi 166 e seguenti della L. 266/2005 relativamente al bilancio di previsione ed al rendiconto; i dati richiesti sono stati trasmessi annualmente attraverso il programma predisposto on-line dalla Corte dei Conti (portale S.I.QU.E.L. Sistema Informativo Questionari Enti Locali). Si è proceduto anche nell'anno 2014 alla raccolta di tutti i bilanci al 31/12/2013 approvati dalle assemblee delle società partecipate ed alla redazione della documentazione a supporto degli organi di governo dell'amministrazione. I dati societari vengono esposti in allegato al Documento Unico di Programmazione (DUP), sulla base degli ultimi aggiornamenti disponibili. I principali dati relativi ai bilanci delle società partecipate sono inoltre pubblicati sul portale internet nell'apposita sezione dedicata alle società partecipate. L'attività di raccolta ed analisi dei dati contribuisce alla stesura del presente report, previsto dal "Regolamento sui controlli interni" che contiene l'analisi dei principali indici di Bilancio riferiti a tutte le società partecipate direttamente, al quale si rimanda per maggior dettaglio.

5.4. Indicare se sono state adottate le direttive per il contenimento delle spese del personale ai sensi dell'art. 18 comma 2-bis del d.l. n. 112/2008 e dell'art. 3 comma 5 d.l. n. 90/2014 convertito dalla legge n. 114/2014:

si

5.5. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:

no

5.5.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

non ricorre la fattispecie

5.6 Qualora l'ente, ancorché non obbligato all'applicazione dell'art. 147 - quater del TUEL, abbia comunque esercitato un controllo sui propri organismi partecipati, indichi con quali modalità, facendo riferimento alle domande " 5.3" e "5.3.1" :

non ricorre la fattispecie

6. CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI*

(da compilare solo da parte degli enti con popolazione superiore a 50 mila abitanti)

6.1. È stato istituito un sistema di controllo della qualità dei servizi erogati – sia direttamente sia mediante organismi esterni - ex art. 147 del TUEL, così come introdotto dal d.l. n. 174/2012, convertito dalla legge n. 213/2012, con particolare riferimento ai servizi a domanda individuale e ai principali servizi indivisibili (raccolta e smaltimento rifiuti, trasporto pubblico locale e servizio idrico)?

no

6.2. L'Ente ha sviluppato i necessari aspetti progettuali ed organizzativi per il monitoraggio di un "processo" di qualità dei servizi?

si

6.2.1. Eventuali osservazioni:

Il controllo di qualità è attribuito ai Dirigenti di settore i quali sono tenuti a garantire adeguate azioni di verifica e monitoraggio delle attività e dei servizi da loro dipendenti attraverso piani coordinati con il Segretario generale per il tramite dell'Unità controllo e trasparenza, che, in base a specifici obiettivi di PEG: -nel 2013 ha coordinato un censimento delle indagini di customer satisfaction condotte dai settori ed un'analisi, a cura dell'URP, delle schede utilizzate nell'ente, anche al fine di adottare modalità di rilevazione il più possibile uniformi e condivise. E' stata anche prodotta una scheda tipo di rilevamento;
-nel 2014 ha sviluppato il tema, sempre in collaborazione con l'URP, realizzando un progetto di rilevazione della customer satisfaction, coinvolgendo alcuni servizi campione (Servizio Front-office URP – Servizio Pianificazione del Settore Territorio – Servizio Mandati on line. Il progetto è stato condiviso con tutti i dirigenti. Il progetto si è così sviluppato: con i servizi coinvolti sono state progettate le indagini di rilevazione della customer satisfaction. In luglio 2014 i questionari sono stati sottoposti all'utenza.
In ottobre 2014 è terminata la fase di elaborazione dei risultati. A novembre 2014 sono stati redatti i piani di miglioramento e di comunicazione. Il progetto ha inoltre prodotto un manuale che è a disposizione di tutti gli uffici che dal 2015 vorranno attuare una campagna di rilevazione della soddisfazione dei propri servizi. Il manuale è reso disponibile ai servizi interni in formato on linesul portale intranet e per i Comuni sul sito della RUP (http://www.rup.cr.it/news/view_message_details.do?id=1202)
Si precisa che all'interno dell'ente 2 settori da tempo si sono dotati di un sistema di gestione qualità certificato in base alla UNI EN ISO 9001 (ec. 2008): Settore Agricoltura e Ambiente, Settore Lavoro, Formazione e Politiche Sociali.

6.3. Quale struttura organizzativa esercita il predetto controllo?

L'Unità controllo e trasparenza, assegnata ad un Dirigente di Staff con la collaborazione del Servizio Programmazione e Valutazione, esercita una forma di coordinamento e di sviluppo del controllo di qualità definita annualmente o attraverso obiettivi specifici di PEG su analisi di prodotti e processi, o attraverso indicatori del Piano degli Standard.

6.3.1. Qualora prevista dall'organigramma dove risulta allocata?

E' collegata funzionalmente al Segretario Generale.

6.4. Personale operante nella struttura di controllo di qualità dei servizi:

a tempo pieno: n.

1

a tempo parziale: n.

1

6.5. Con quale periodicità viene elaborato il referto del controllo della qualità?

annuale

6.5.1. Nel caso in cui alla domanda 6.5. si sia data la risposta: "altro" specificare la periodicità

6.6. Fare una breve descrizione della struttura del report periodico e degli elementi che lo compongono:

Nel 2014 la relazione sul controllo di qualità è dettagliata nel report Indagine del progetto di customer sopra citato. Gli esiti dell'indagine, per ciascun servizio individuato, sono rappresentati nella dimensione analitica e complessiva del grado di soddisfazione dell'utenza e del grado di importanza attribuita ai fattori Q. E' compresa una tabella di valutazione integrata dell'indice di soddisfazione e dell'importanza attribuita dei fattori di qualità.
Per gli altri servizi, più che di report si può parlare di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e degli indicatori di qualità assegnati che vengono evidenziati nella relazione della Performance annuale.

6.7. Quali indicatori vengono in esso elaborati?

(riportare quelli più significativi elaborati per l'esercizio di riferimento)

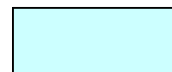
Livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio
Livello di soddisfazione complessiva del servizio
Mappa delle priorità di intervento
Indicatori analoghi sono stati usati per gli obiettivi del Peg il cui raggiungimento è misurato da un livello minimo di soddisfazione raggiunto da un'analisi di customer.

6.8. Quale metodologia di misurazione della soddisfazione degli utenti interni ed esterni è stata utilizzata?

(procedere ad una breve descrizione di tale metodologia)

Questionari diversificati e progettati per tipologia di utenza e servizio analizzato distribuiti con e-mail, on line direttamente sulla pagina di erogazione del servizio o in forma cartacea.

6.9. Indicare se sono state rilevate criticità nella attuazione di tale forma di controllo:



6.9.1. Nel caso di risposta positiva specificare quali:

Per alcuni servizi o obiettivi di peg è stato basso il numero di risposta ai questionari.

Luogo e data di compilazione:		
Cremona	li	30/04/15

Il Presidente di Provincia/Il Sindaco	
Nome	Cognome
Carlo Angelo Vezzini	Vezzini

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del Testo Unico D.P.R. 445/2000 e D.Lgs. 82/2005 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa