

# COMUNE DI GIOVINAZZO

Provincia di Bari

## REGOLAMENTO

DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

(ex art. 147, comma 4, d.lgs. 267/2000)

## INDICE

articolo	Rubrica
	Capo I - Principi generali
1	Oggetto del regolamento
2	Finalità del sistema dei controlli interni
3	Articolazione del sistema dei controlli interni
4	Connessione del sistema dei controlli interni con altre attività amministrative e di controllo
5	Soggetti partecipanti al sistema dei controlli interni
	Capo II - Controllo di regolarità amministrativa e contabile
6	Oggetto del controllo di regolarità amministrativa e contabile
7	Fasi del controllo di regolarità amministrativa e contabile
8	Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
9	Responsabilità
10	Il controllo successivo di regolarità amministrativa
	Capo III - Il controllo di gestione
11	Il controllo di gestione
12	Struttura operativa del controllo di gestione
13	Oggetto e modalità applicative del controllo di gestione
14	Sistema di monitoraggio e fasi del controllo di gestione
15	Referti periodici del controllo di gestione
16	Coordinamento con la normativa interna
	Capo IV Controllo strategico
17	Il controllo strategico
18	Finalità del controllo strategico
19	Strumenti della pianificazione strategica
20	Oggetto del controllo strategico
21	Unità preposta al controllo strategico
22	Attività svolta dall'unità
23	Modalità di svolgimento
24	Fasi del controllo strategico
25	Sistema di indicatori del controllo strategico
26	Reportistica del controllo strategico e bilancio di fine mandato
	Capo V- Controllo sugli equilibri finanziari
27	Controllo sugli equilibri finanziari-Rinvio
	Capo VI- Controllo sulla qualità dei servizi
28	Finalità del controllo sulla qualità dei servizi
29	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
30	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni
	Capo VII - Controllo sulle società partecipate non quotate
31	Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate
32	Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate
33	Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate
34	Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate
	CAPO VIII - Disposizioni finali
35	Pubblicità del regolamento e dei controlli interni
36	Entrata in vigore

## **CAPO I PRINCIPI GENERALI**

### **Articolo 1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

1. Il presente regolamento disciplina, nell'ambito della autonomia normativa ed organizzativa riconosciuta agli enti locali, l'organizzazione, gli strumenti e le metodologie del sistema dei controlli interni di cui all'articolo 147 del decreto legislativo 18.08.2000, n. 267/2000, così come sostituito dall'articolo 3 del decreto legge 10.10.2012, n.174 con le modifiche apportate con la legge di conversione 7.12.2012 n.213.
2. In particolare, il presente regolamento disciplina le tipologie, le finalità e le modalità di svolgimento dei controlli interni, così come individuati negli articoli 147, 147-bis, 147-ter, 147-quater e 147-quinquies del citato d.lgs. n. 267/2000, nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30.07.1999, n. 286 e successive modificazioni.

### **Articolo 2 FINALITA' DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

Il sistema dei controlli interni è organizzato e ordinato per assicurare il conseguimento delle seguenti finalità:

- Garantire e monitorare, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;
- Verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'attività amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati conseguiti;
- valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, garantendo una conoscenza adeguata dell'andamento complessivo della gestione;
- 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;
- verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
- controllare la 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.

### **Articolo 3 ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

1. Il sistema dei controlli interni del comune di Giovinazzo, in considerazione della dimensione sua demografica, che ha una popolazione superiore a 15.000 abitanti, è articolato nelle tipologie di controllo interno, di seguito riportate:

- a. **controllo di regolarità amministrativa e contabile**, finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;
  - b. **controllo di gestione**, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
  - c. **controllo strategico**, finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
  - d. **controllo sugli equilibri finanziari**, finalizzato a 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;
  - e. **controllo sugli organismi gestionali esterni ( società partecipate non quotate)**, finalizzato a verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione degli indirizzi e degli obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, del d.lgs. n.267/2000, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'attività di tali organismi ;
  - f. **controllo sulla qualità dei servizi erogati**, direttamente e mediante organismi gestionali esterni, finalizzato a garantire, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni a questo Ente;
2. Il sistema dei controlli interni è disciplinato ed attuato nel rispetto del principio di distinzione tra le funzioni di indirizzo ed i compiti di gestione, tenendo conto, altresì, delle previsioni degli atti di organizzazione interna già adottati dal comune: regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi, regolamento di contabilità, regolamento disciplinante l'istituzione e il funzionamento del nucleo di valutazione.
  3. Le attività di controllo interno sono svolte, per quanto possibile, in maniera integrata, mediante l'utilizzo di un adeguato sistema informativo e con adeguato supporto informatico che ne consenta l'attuazione.
  4. Gli esiti delle diverse forme di controllo interno di cui alle lettere b), d), e) ed f) del precedente comma 1 concorrono alla formazione del controllo strategico di cui alla lettera c).
  5. Le norme del presente regolamento, che disciplinano il controllo di gestione e il controllo strategico integrano le previsioni del regolamento di contabilità e del regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi e prevalgono sulle norme con esso contrastanti.
  6. Le funzioni del controllo di regolarità amministrativa e contabile e del controllo strategico possono essere esercitate anche in forma associata con altri enti locali, mediante uffici unici previa stipulazione di una convenzione intesa a regolarne la costituzione e il funzionamento.
  7. Questo comune, avendo una popolazione pari a 20.433 abitanti (secondo i risultati dell'ultimo censimento ufficiale alla data del 9.10.2011), darà attuazione ai controlli strategico, sugli organismi gestionali esterni e sulla qualità dei servizi a decorrere dall'anno 2015 .

#### Articolo 4

##### CONNESSIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI CON ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E DI CONTROLLO

1. I risultati delle attività di controllo interno sono utilizzati anche ai fini della valutazione della performance organizzativa complessiva dell'Ente e delle sue unità organizzative di massima

dimensione (settori), nonché del segretario generale e dei dirigenti. Inoltre, costituiscono elementi di supporto per lo svolgimento delle attività di prevenzione dei fenomeni di corruzione e illegalità.

2. Le modalità di connessione del sistema dei controlli interni con l'attività di valutazione della performance e con l'attività di contrasto alla corruzione ed all'illegalità sono definite con i rispettivi piani di cui al d.lgs. n. 150/2009 ed alla legge n. 190/2012 e successive modifiche ed integrazioni.
3. Nel piano anticorruzione può essere previsto che i dirigenti ed i responsabili dei servizi le cui attività sono individuate a maggior rischio di corruzione inviino informazioni specifiche aggiuntive al controllo interno.
4. Gli organi di governo e di gestione dell'Ente sono tenuti ad adeguare le attività di rispettiva competenza agli esiti del controllo interno, salvo motivata divergenza.

### **Articolo 5**

#### **SOGGETTI PARTECIPANTI AL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

1. Le attività di controllo di cui al precedente articolo 3, vengono esperite in forma integrata. I soggetti responsabili del corretto esercizio delle varie attività di controllo interno e le strutture competenti, deputate ad affiancarli, trovano espressa indicazione e disciplina negli articoli che seguono.
2. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale, i dirigenti responsabili delle unità organizzative di massima dimensione del comune e i responsabili dei servizi, il nucleo di valutazione e l'organo di revisione economico-finanziaria.
3. Le funzioni di direzione, coordinamento e raccordo tra le varie attività di controllo sono svolte dal Segretario Generale, salve le ipotesi in cui la direzione del controllo compete per legge al dirigente responsabile del servizio finanziario o ad altri dirigenti dell'ente. Il Segretario Generale, comunque, rappresenta il raccordo delle varie attività di controllo interno, relazionando al Sindaco con cadenza semestrale, al fine dell'espletamento degli adempimenti nei confronti della Corte dei Conti, previsti dall'art. 148 del D. Lgs. 267/2000, sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni.
4. Il segretario generale per l'esercizio delle funzioni di competenza, si avvale di una apposita struttura interna, posta sotto la propria direzione, in posizione di staff, costituita da un dipendente per ogni settore o organismo, di categoria non inferiore alla "C", individuati e nominati dallo stesso Segretario Generale, sentiti i dirigenti delle unità organizzative in cui operano, in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività.
5. Gli esiti di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati:
  - al Sindaco, al consiglio comunale e agli assessori comunali;
  - ai dirigenti responsabili dei servizi, ai revisori dei conti e al nucleo di valutazione;
  - agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento prevedono l'invio.

### **CAPO II**

#### **CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

### **Articolo 6**

#### **OGGETTO DEL CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a verificare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

2. Il controllo di regolarità amministrativa mira a verificare, per ciascun atto amministrativo la conformità ai seguenti parametri :
  - a) rispetto delle normative comunitarie, statali, regionali e regolamentari, generali e di settore;
  - b) correttezza e regolarità della procedura anche con riferimento alle risultanze dell'attività istruttoria;
  - c) correttezza formale nella redazione dell'atto
  - d) coerenza con i fini istituzionali dell'ente.
3. Il controllo di regolarità contabile, in particolare, verifica per ciascun atto amministrativo che abbia rilevanza economico-finanziaria il rispetto delle seguenti condizioni :
  - a) il rispetto delle competenze proprie degli organi e dei soggetti dell'Ente che adottano il provvedimento;
  - b) il rispetto dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali e delle norme del regolamento comunale di contabilità;
  - c) la verifica della sussistenza del parere di regolarità tecnica rilasciato dal soggetto competente;
  - d) il corretto riferimento della spesa alla previsione di bilancio annuale, ai programmi e progetti del bilancio pluriennale e al piano esecutivo di gestione;
  - e) l'osservanza della normativa in materia fiscale;
  - f) il confronto dell'impegno di spesa con lo stanziamento contenuto nello specifico capitolo o intervento del bilancio di previsione;
  - g) l'esistenza dei presupposti di fatto e di diritto dai quali scaturisce l'obbligazione;
  - h) l'inerenza della spesa con le funzioni istituzionali dell'ente.
4. I controlli di regolarità amministrativa e contabile possono essere organizzati ed effettuati anche in forma associata con altri enti locali, secondo quanto previsto nel precedente articolo 3 comma 6.

#### **Articolo 7**

##### **FASI DEL CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

1. Il controllo di regolarità amministrativa è preventivo e successivo. Il controllo di regolarità contabile è solo preventivo.
2. Il controllo preventivo si effettua nella fase preventiva della formazione dell'atto. Il controllo successivo interviene dopo l'adozione e l'intervenuta efficacia dell'atto che, di norma, segue alla sua pubblicazione.

#### **Articolo 8**

##### **IL CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

1. Per realizzare le proprie funzioni istituzionali, il comune pone in essere atti amministrativi di diversa tipologia (delibere, ordinanze, determinazioni), a seconda dell'organo competente, collegiale o monocratico, dell'oggetto, del contenuto, della volontà e del fine tipico che si intende realizzare.
2. Su ogni **proposta di deliberazione da sottoporre alla Giunta ed al Consiglio** comunale, che non sia mero atto di indirizzo il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile è espletato, attraverso l'espressione dei seguenti pareri da richiedere obbligatoriamente ai dirigenti responsabili dei servizi da parte del soggetto proponente e da inserire nella deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa:

- a) parere in ordine alla regolarità tecnica, espresso dal dirigente responsabile del servizio interessato ovvero, su delega scritta del predetto dirigente, dal responsabile del servizio interessato;
- b) parere in ordine alla regolarità contabile, espresso dal dirigente responsabile del servizio finanziario sulle proposte di deliberazioni che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio del comune.

Il parere di regolarità tecnica attiene alla verifica della regolarità dell'atto sotto l'aspetto dell'esatta descrizione dei precedenti (atti e/o fatti), posti a base della proposta, nonché della rispondenza alle normative comunitarie, statali, regionali e regolamentari, generali e di settore in vigore nella materia oggetto della proposta stessa, della coerenza con i fini istituzionali dell'ente, della correttezza e regolarità della procedura anche con riferimento alle risultanze dell'attività istruttoria e della correttezza formale dell'atto.

Il parere di regolarità contabile si sostanzia nei contenuti esplicitati nel precedente articolo 6 comma 3.

- 3. I predetti pareri non vincolano la Giunta e il Consiglio comunale, competenti all'adozione dell'atto, i quali qualora non intendano conformarsi agli stessi pareri, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.
- 4. Sulle determinazioni dirigenziali e sugli altri atti amministrativi gestionali, il controllo preventivo di regolarità amministrativa è esercitato dal dirigente responsabile che li adotta nella fase di sottoscrizione e si sostanzia nell'attestazione della regolarità e correttezza dell'atto, in relazione a tutti gli elementi che formano oggetto del parere di regolarità tecnica, come sopra descritto, da riportare nella premessa dell'atto stesso.
- 5. **Le determinazioni dirigenziali e gli altri atti amministrativi gestionali che comportano impegno di spesa** sono trasmessi al dirigente responsabile del servizio finanziario ai fini del controllo di regolarità contabile che si sostanzia nel visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, riportato in ciascuna determinazione o atto gestionale quale parte integrante e sostanziale della stessa. Tale visto costituisce condizione per l'esecutività del provvedimento.
- 6. I predetti pareri sono espressi per iscritto, di norma entro cinque giorni lavorativi successivi alla data in cui perviene la richiesta, salvo atti di particolare complessità e la firma autografa o digitale del sottoscrittore è preceduta dalla sua qualifica e dalla data di rilascio. La motivazione scritta è espressa sia in caso di parere contrario sia in caso di astensione per incompetenza.
- 7. Il parere di regolarità contabile e il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sono rilasciati dal dirigente responsabile del servizio finanziario sulla proposta dell'atto corredata dal parere di regolarità tecnica o sulla determinazione sottoscritta dal dirigente competente.
- 8. Nell'ipotesi che il dirigente responsabile del servizio dichiari di astenersi dall'esprimere il parere di regolarità tecnica per incompetenza, il segretario generale stabilisce quale sia il dirigente competente ad esprimere il parere.
- 9. In caso di assenza, anche temporanea, o di astensione obbligatoria dei dirigenti deputati ad esprimere il parere di regolarità tecnica e di regolarità contabile, il rispettivo parere è espresso dai soggetti designati a sostituirli secondo le norme del regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi e individuato nel provvedimento di affidamento della responsabilità del settore o del servizio.
- 10. In caso di assenza o astensione obbligatoria anche dei soggetti di cui al comma precedente, il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile è espresso dal segretario generale, *in*

**relazione alle sue competenze**, ovvero, pure in caso di assenza o di astensione obbligatoria del segretario generale, da colui che legalmente lo sostituisce.

### **Articolo 9 RESPONSABILITA'**

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono, in via amministrativa e contabile, dell'attività di controllo effettuata e dei conseguenti pareri rilasciati.
2. Giunta e consiglio comunale, qualora non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o contabile, devono darne adeguata motivazione riportata nel testo della deliberazione.
3. Fermo restando la responsabilità dei soggetti di cui al precedente comma 1 i responsabili dei singoli procedimenti rispondono, a loro volta, della completezza dell'istruttoria e della regolarità e correttezza delle fasi procedurali di loro competenza.

### **Articolo 10 IL CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA**

1. Sono soggetti al controllo successivo di regolarità amministrativa, da espletarsi secondo principi generali di revisione aziendale, le determinazioni che comportino impegno di spesa, i contratti qualunque sia la loro forma scritta, e gli altri atti amministrativi che a mero titolo esemplificativo si indicano di seguito: concessioni, autorizzazioni, permessi, decreti, ordinanze, con particolare riferimento a quelle di somma urgenza, provvedimenti di esproprio, atti di accertamento delle entrate e di liquidazione della spesa, transazioni, etc..
2. Tale forma di controllo ha gli stessi contenuti previsti del controllo di regolarità amministrativa nella fase preventiva a cui si aggiunge il rispetto dei termini per la conclusione dei procedimenti amministrativi. La finalità è quella di assicurare una funzione di verifica indipendente, al servizio dell'organizzazione, istituita per esaminarne e valutarne le attività e per verificarne gli aspetti procedurali rispetto a standard predefiniti, anche al fine di assicurare eventuali, adeguate e tempestive azioni correttive, ferma rimanendo la previsione di cui all'art. 107, comma 6, del D.Lgs. n. 267/00. Si considerano standard predefiniti di riferimento i seguenti indicatori: rispetto delle leggi; rispetto delle norme interne dell'ente (statuto, regolamenti..); rispetto degli atti di programmazione, di indirizzo, direttive, correttezza e regolarità delle procedure.
3. Il controllo successivo di regolarità amministrativa viene espletato sotto la direzione del segretario generale, che lo organizza e lo dispone, in piena autonomia. La metodologia da adottare per l'esercizio del controllo successivo di regolarità amministrativa consiste nell'attivare un monitoraggio a campione sulle determinazioni dirigenziali e sugli altri provvedimenti indicati nel precedente comma. A tal fine, il segretario stabilisce, con apposito provvedimento, gli atti da sottoporre a verifica e controllo, individuandoli in base a uno o più dei seguenti metodi di campionamento anche concorrenti :
  - tipologia, da determinare in base alla natura o al valore o alla struttura competente o ad altro elemento;
  - periodo temporale entro cui sono stati adottati;
  - quantità percentuale in rapporto al totale di ciascuna tipologia di atto.
4. L'attività svolta sotto la direzione del Segretario Generale, in ogni caso, dovrà garantire il rispetto dei seguenti principi e criteri:
  - a) che in ogni esercizio vengano sottoposti a verifica atti amministrativi relativi a tutti i settori in cui si articola la struttura organizzativa del comune;
  - b) che siano sottoposti a verifica, laddove possibile, interi procedimenti amministrativi e non esclusivamente singoli atti;



- c) verifica della regolarità dei procedimenti amministrativi, da intendersi come rispetto dei tempi, completezza dell'istruttoria, adeguatezza e correttezza del provvedimento conclusivo;
- d) verifica del rispetto della normativa vigente, delle circolari e degli atti di indirizzo emanati dall'Ente.

**5.** I controlli saranno effettuati con una periodicità almeno **trimestrale**, sorteggiando complessivamente gli atti da sottoporre a controllo, in applicazione dei criteri indicati nel precedente comma 3, e assicurando, comunque, una certa rotazione con riferimento ai settori nella cui competenza rientrano gli atti da controllare. Il Segretario Generale, presenterà, ad inizio esercizio, un piano annuale dell'attività di controllo prevedendo, al suo interno, la sottoposizione a verifica di almeno il 10% degli atti adottati dai dirigenti di ciascun settore. Al fine di garantire lo svolgimento imparziale dell'attività di controllo saranno indicati i parametri di riferimento o gli standards che verranno utilizzati.

**6.** Per l'espletamento del controllo, il Segretario Generale si avvale di una struttura di "staff", appositamente istituita, posta sotto la propria direzione i cui componenti sono da lui individuati in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività, secondo quanto previsto nel comma 4 del precedente articolo 5. E' necessario che ciascuno dei componenti la struttura preposta al controllo si trovi in posizione di terzietà rispetto agli atti da sottoporre al controllo.

**7.** I dirigenti responsabili dei servizi, a cui sono trasmessi i provvedimenti che dispongono il controllo, hanno l'obbligo di prestare la massima collaborazione e di mettere a disposizione i documenti oggetto della verifica ed il personale delle rispettive strutture.

**8.** Per ogni determinazione, contratto e atto verificato è redatta una apposita scheda in cui sono indicati gli elementi identificativi, il controllo espletato e l'indicazione sintetica del risultato del controllo, che può essere positivo, positivo con rilievi, negativo. Il fac-simile di tali schede costituirà una sorta di guida operativa di riferimento nell'attività di controllo, nell'ottica dell'omogeneizzazione delle procedure amministrative.

**9.** Le schede elaborate sui controlli a campione formano oggetto di **report almeno trimestrali** e di una relazione semestrale. Dai report e dalla relazione devono risultare gli estremi degli atti controllati, la tipologia dei medesimi, le risultanze del controllo e i rilievi formulati con riferimento ai criteri di controllo indicati nel presente articolo.

**10.** I report periodici e la relazione semestrale da redigere entro 20 giorni dalla chiusura del semestre, sono trasmessi a cura del Segretario Generale ai seguenti soggetti:

- a) ai dirigenti responsabili dei servizi interessati, unitamente alle direttive cui conformarsi, nel caso in cui siano riscontrate irregolarità; di tali elementi il dirigente interessato dovrà tener conto anche per la valutazione dei rispettivi dipendenti;
- b) all'organo di revisione dei conti;
- c) al nucleo di valutazione dei dirigenti responsabili dei servizi, quali elementi utili per la loro valutazione;
- d) al Presidente del consiglio comunale perché ne dia conoscenza al consiglio comunale nella prima seduta utile;
- e) al Sindaco.

**11.** E' fatta salva la facoltà del Segretario Generale, laddove ricorrano i presupposti, di produrre in itinere eventuali segnalazioni e direttive che inducano il Dirigente, che ha adottato l'atto, a porre in essere i necessari provvedimenti consequenziali o le opportune azioni correttive.

Qualora, infine, il Segretario Generale rilevi gravi irregolarità nella gestione, trasmette apposita relazione all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, e provvede alle opportune segnalazioni alla competente autorità giudiziaria.

### CAPO III CONTROLLO DI GESTIONE

#### Articolo 11

#### IL CONTROLLO DI GESTIONE

1. L'attività di controllo di gestione consiste nella verifica, all'inizio, nel corso ed al termine della gestione, dello stato di attuazione degli obiettivi programmati dagli organi politici e assegnati ai dirigenti delle unità organizzative di massima dimensione dell'ente, della funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, del livello di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività gestionale svolta per il raggiungimento dei predetti obiettivi, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra i costi e la qualità e la quantità dei servizi offerti.

A tal fine, si specificano di seguito le nozioni di efficienza, efficacia ed economicità, intendendosi per:

- a) efficienza, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la combinazione ottimale dei fattori produttivi, data dal rapporto tra il risultato ottenuto ed i mezzi impiegati per ottenerlo;
  - b) efficacia, la capacità di raggiungere gli obiettivi e di soddisfare le esigenze degli utenti, determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati.
  - c) economicità, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la verifica sistematica del rapporto tra risultati e costi.
2. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Dirigente-responsabile delle unità organizzative dell'Ente, con il supporto dell'ufficio del Controllo di Gestione di cui al successivo articolo 12, in riferimento alle attività organizzative e gestionali di competenza di ciascun centro di costo, sulla base degli obiettivi e degli indicatori del P.E.G..
3. Le sue fasi operative sono integrate con la pianificazione strategica ed unificate con quelle previste nel ciclo delle performance di cui al d.lgs. n. 150/2009.
4. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate anche dal nucleo di valutazione ai fini della valutazione dei dirigenti delle massime strutture.

#### Articolo 12

#### STRUTTURA OPERATIVA DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il coordinamento delle attività del controllo di gestione è demandato ad una apposita struttura operativa denominata "Ufficio del Controllo di Gestione" (di seguito: UCG), in posizione di staff, all'interno del settore economico-finanziario, istituita con provvedimento della giunta comunale.
2. L'Ufficio del Controllo di gestione dipende funzionalmente dal Dirigente del Servizio Finanziario, che dirige ed organizza le attività di controllo e ne ha la responsabilità.
3. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Dirigente di Settore, con il supporto dell'ufficio del Controllo di Gestione (UCG), in riferimento alle attività organizzative e gestionali di propria competenza e agli obiettivi assegnati in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).
4. A tal fine, ogni Dirigente delle massime strutture e di eventuali istituzioni o organismi gestionali dell'Ente individua un dipendente di categoria non inferiore alla "C" a cui demandare i compiti di Responsabile del Procedimento per la rilevazione e il monitoraggio dei dati economici della propria struttura, rilevanti ai fini del controllo di gestione. I responsabili della rilevazione dei dati di ciascun settore si riuniscono mensilmente, su convocazione del responsabile dell'UCG,

per l'analisi dei dati rilevati relativi al mese precedente, al fine di verificare eventuali criticità per l'adozione delle necessarie azioni correttive.

5. Il supporto dell'UCG, per l'esercizio del controllo di gestione, si esplica attraverso il coordinamento dei responsabili di procedimento citati e attraverso l'implementazione e la gestione di un sistema informatico in grado di gestire i flussi informativi rilevanti ai fini del controllo di gestione provenienti dalle massime strutture e delle istituzioni dell'Ente. La mancata collaborazione e il ritardo nella comunicazione dei dati periodici rilevati, sarà valutata negativamente ai fini dell'attribuzione al dirigente di ciascun settore dell'indennità di risultato.
6. Salvo diversa deliberazione della giunta comunale, il personale del settore economico finanziario assegnato all'Ufficio di Controllo di Gestione, svolge le attività relative al controllo di gestione, ed in particolare:
  - a) l'attività di supporto nella definizione degli obiettivi gestionali proponendo opportuni indicatori di efficacia, efficienza ed economicità in relazione ai risultati attesi;
  - b) l'attività di progettazione dei flussi informativi del processo di controllo;
  - c) la predisposizione e la trasmissione dei report del controllo.

### **Articolo 13**

#### **OGGETTO E MODALITA' APPLICATIVE DEL CONTROLLO DI GESTIONE**

1. Il controllo di gestione assume le caratteristiche del controllo funzionale riferito all'intera attività amministrativa dell'Ente, rivolto a conseguire il perfezionamento e migliore coordinamento dell'azione amministrativa, nonché maggiore economicità della spesa pubblica locale.
2. La procedura del controllo di gestione viene svolta, sul piano temporale, in concomitanza allo svolgimento dell'attività amministrativa, che ha la funzione di orientare, analizzando ed evidenziando il rapporto tra costi e rendimenti e le cause del mancato raggiungimento dei risultati. Il controllo è svolto con riferimento ai singoli centri di costo ed ai servizi e si basa sulla contabilità analitica (qualora attivata) e sul sistema di indicatori e di reportistica del PEG.
3. Detta forma di controllo, inoltre, è rivolta alla rimozione di eventuali disfunzioni dell'azione dell'Ente, con la segnalazione delle irregolarità eventualmente riscontrate e la proposte dei possibili rimedi. Il suo corretto espletamento è volto al perseguimento dei seguenti risultati:
  - a) raggiungimento degli obiettivi con modalità più efficaci ed efficienti, in tempi minori, tenendo conto delle risorse disponibili;
  - b) imparzialità e buon andamento dell'azione amministrativa;
  - c) maggiore economicità dei fattori produttivi.
4. L'applicazione del controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi operative:
  - a) definizione degli obiettivi gestionali (PEG e PDO);
  - b) rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché rilevazione dei risultati raggiunti;
  - c) valutazione dei fatti predetti in rapporto al piano degli obiettivi, al fine di verificare il loro stato di attuazione, al rapporto costi/rendimenti ed al fine di misurare l'efficienza, l'efficacia ed il grado di economicità dell'azione Intrapresa.
5. Il controllo di gestione è svolto secondo le modalità e redigendo il referto di cui agli articoli 196, 197, 198 e 198-bis del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

### **Articolo 14**

#### **SISTEMA DI MONITORAGGIO E FASI DEL CONTROLLO DI GESTIONE**

1. Per il corretto svolgimento del controllo di gestione viene predisposto un sistema di monitoraggio e di verifica avente come oggetto l'andamento della gestione, dei relativi costi e dei suoi risultati.
2. Il controllo di gestione ha come orizzonte temporale l'esercizio finanziario; conseguentemente assume quale documento programmatico di riferimento il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) il quale, a sua volta, deve essere approvato in coerenza con il bilancio di previsione e con la relazione previsionale e programmatica e il Piano Dettagliato degli Obiettivi (P.D.O.), quali componenti del Piano della Performance.
3. Il controllo si sviluppa nelle seguenti fasi:
  - a) la fase di predisposizione ed approvazione, da parte della giunta comunale, del Piano Esecutivo di Gestione, il quale deve prevedere: gli obiettivi gestionali assegnati a ciascun servizio compreso nelle unità organizzative di massima dimensione dell'Ente; le unità organizzative (settori) per le quali si intende misurare l'efficacia, l'efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;
    - le finalità e i risultati dell'azione amministrativa con riferimento all'intera amministrazione o a singole unità organizzative;
    - le modalità di rilevazione e ripartizione dei costi tra le unità organizzative e di individuazione degli obiettivi per cui i costi sono sostenuti;
    - gli indicatori specifici per misurare efficacia, efficienza ed economicità;
    - la frequenza di rilevazione delle informazioni.
  - b) la fase di rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché ai risultati raggiunti in riferimento agli obiettivi assegnati ai singoli servizi e centri di responsabilità;
  - c) la fase di valutazione dei dati sopra riportati in rapporto ai valori ed agli obiettivi attesi dal P.E.G., al fine di verificare lo stato di attuazione e misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di convenienza economica dell'azione intrapresa da ciascun servizio;
  - d) la fase di elaborazione di almeno un referto riferito all'attività complessiva dell'Ente ed alla gestione dei singoli servizi e centri di costo nel corso dell'esercizio, di norma predisposto in occasione delle verifiche intermedie, previste dal vigente sistema di valutazione della performance-del personale dipendente, e in ogni caso, prima della verifica consiliare circa lo stato di attuazione dei programmi di cui all'art. 193 del TUEL;
  - e) la fase di elaborazione, sulla scorta di quanto previsto alla lettera precedente, degli eventuali interventi correttivi da intraprendere;
  - f) la fase di accertamento, al termine dell'esercizio, del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, dei costi riferiti a ciascun servizio e centro di costo e, laddove possibile, dei costi riferiti a ciascuna unità di prodotto.
4. Le attività di cui alla lettera f) del comma precedente sono riportate nel referto conclusivo circa l'attività complessiva dell'Ente, di ciascun servizio e centro di costo, che viene predisposto a seguito dell'acquisizione, da parte della struttura operativa (UCG), della relazione finale elaborata dai dirigenti dei settori.

## Articolo 15

### REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. I Dirigenti delle unità organizzative di massima dimensione (settori) e di eventuali istituzioni o organismi gestionali dell'Ente, con periodicità **quadrimestrale**, riferiscono all'Ufficio di Controllo di Gestione sui risultati dell'attività mediante l'inoltro di report gestionali, nei quali sono evidenziate le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.

2. Il Dirigente responsabile del servizio finanziario provvederà ad inoltrare al Sindaco ed agli Assessori, al Presidente del consiglio comunale, al segretario generale, al Nucleo di Valutazione, all'Organo di revisione dei conti ed agli altri organi previsti da norme legislative e regolamentari il reporting che sarà accompagnato da una relazione illustrativa, che fornisca una lettura chiara dei dati riportati.
3. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Dirigente responsabile del servizio finanziario concorda con il segretario generale e con i Dirigenti delle massime strutture i necessari interventi correttivi, da sottoporre eventualmente all'esame della Giunta per apportare le opportune modifiche al PEG ed al PDO.
4. Il referto conclusivo del controllo di gestione viene trasmesso alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

#### **Articolo 16**

##### **COORDINAMENTO CON LA NORMATIVA INTERNA**

1. La natura, la tipologia, i parametri di riferimento degli obiettivi gestionali da assegnare alle unità organizzative (settori), invece, trovano la propria disciplina nel sistema di valutazione permanente della performance del personale dipendente.

#### **CAPO IV**

##### **CONTROLLO STRATEGICO**

#### **Articolo 17**

##### **IL CONTROLLO STRATEGICO**

1. L'attività di controllo strategico riguarda la verifica dell'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 risultati conseguiti ed obiettivi predefiniti.
2. Il controllo strategico ha un orizzonte temporale di medio - lungo periodo; conseguentemente assume quali atti programmatici di riferimento le linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato di cui all'articolo 46 comma 3 del TUEL, il piano generale di sviluppo menzionato all'art. 165 comma 7 del TUEL e, soprattutto, la relazione previsionale e programmatica di cui all'art. 170 del TUEL.
3. L'attività di controllo strategico supporta quella di programmazione strategica. Infatti, l'organo esecutivo si avvale delle risultanze dell'attività del controllo strategico al fine di monitorare e di sottoporre a controllo gli effetti della propria azione amministrativa, in relazione alle scelte compiute, nell'ottica di correggerne l'andamento nella direzione dei progetti di lungo periodo contenuti nel programma di mandato e secondo la tempistica di realizzazione, scandita dalle verifiche consiliari.

#### **Articolo 18**

##### **FINALITA' DEL CONTROLLO STRATEGICO**

1. Il controllo strategico, al fine di verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal Consiglio, è diretto a rilevare i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, le procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione della domanda espressa e gli aspetti socio-economici dell'attività amministrativa.

2. Il controllo strategico tende ad assicurare che le finalità prefissate in sede di pianificazione strategica e di programmazione operativa siano raggiunte nel modo più efficiente ed efficace possibile, offrendo a coloro che hanno le responsabilità decisionali di vertice la possibilità di verificare ed, eventualmente, modificare nel modo più opportuno possibile attività e comportamenti, rimuovendo eventuali fattori ostativi.

3. Il Controllo Strategico, oltre a configurarsi quale strumento di supporto per gli organi di indirizzo politico, risponde anche alla funzione di responsabilizzazione dell'apparato burocratico.

## Articolo 19

### STRUMENTI DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

1. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti documenti programmatici:

- Le Linee Programmatiche di Mandato, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato rappresentano il primo documento programmatico approvato dal Consiglio Comunale dopo l'elezione del Sindaco. Le stesse rispondono alla necessità di esplicitare sin dall'inizio della legislatura gli obiettivi generali dell'azione di governo, rappresentando la base per l'azione di controllo politico-amministrativo, di cui all'art. 42 co. 1 del TUEL, da parte del Consiglio Comunale.
- Il piano generale di sviluppo menzionato all'art. 165 comma 7 del TUEL (ove esistente)
- Sulla base degli obiettivi e dei programmi estrapolati dalle linee programmatiche, la relazione previsionale e programmatica, di cui all'art. 170 del TUEL, approvata annualmente dal Consiglio, individua e descrive progetti e programmi da conseguire nel corso del triennio cui la relazione si riferisce.

## Articolo 20

### OGGETTO DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:

- l'attuazione delle politiche per la soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- la misurazione dell'effettivo grado di attuazione di piani e programmi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali ;
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- le procedure utilizzate;
- il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.
- la realizzazione degli obiettivi definiti nel piano triennale della trasparenza ed integrità.

## Articolo 21

### UNITA' PREPOSTA AL CONTROLLO STRATEGICO

1. L'unità preposta al controllo strategico opera sotto la direzione del Segretario Generale ed è composta dallo stesso segretario e dai componenti il nucleo di valutazione. Svolge attività di segreteria e di supporto dell'unità, come sopra costituita, il personale del servizio affari generali individuato dal Segretario.
2. La funzione di controllo strategico può essere esercitata in forma associata con altri enti locali.

## Articolo 22

### ATTIVITA' SVOLTA DALL'UNITA'

1. L'attività di controllo strategico deve verificare l'effettiva attuazione delle scelte contenute nelle linee programmatiche di mandato, nel piano generale di sviluppo dell'ente, nella relazione previsionale e programmatica e negli altri atti di indirizzo politico.
2. L'attività consiste nell'analisi preventiva e successiva della congruenza e degli scostamenti tra le finalità normativamente previste, gli obiettivi prefissati e le risorse umane, strumentali e finanziarie assegnate, nonché nella rilevazione di eventuali fattori ostativi e delle eventuali responsabilità della mancata attuazione dei piani e programmi.
3. L'unità addetta al controllo trasmette report periodici sulle risultanze delle analisi effettuate, alla giunta e al consiglio entro il 10 settembre di ogni anno, per la ricognizione dello stato di attuazione dei programmi di cui all'art. 193 del d.lgs. n. 267/2000 ed entro il 15 marzo per la predisposizione della relazione al rendiconto di gestione dell'esercizio finanziario precedente.

## Articolo 23

### MODALITA' DI SVOLGIMENTO

1. La struttura addetta al controllo strategico effettua in via preventiva le seguenti verifiche:
  - a. il controllo sulla coerenza tra le linee programmatiche di mandato, gli altri atti di indirizzo politico e la relazione previsionale e programmatica e tra quest'ultima e la pianificazione operativa rappresentata dal Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.);
  - b. il controllo sulla fattibilità di programmi e progetti, tenendo conto anche della congruenza tra obiettivi e risorse assegnate.
2. In sede consuntiva, la struttura svolge un ruolo di supporto nella valutazione del personale di vertice della struttura burocratica in merito alle modalità utilizzate, concretamente, per l'attuazione di piani e programmi approvati dagli organi dell'Ente.

## Articolo 24

### FASI DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il processo di controllo strategico inizia con la verifica della coerenza fra gli obiettivi operativi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio comunale e con gli aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente.
2. La pianificazione approvata dal Consiglio Comunale nella Relazione Previsionale e Programmatica trova la sua graduale attuazione nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG) che traduce le finalità strategiche in precisi obiettivi gestionali annuali.
3. Il Segretario Generale coordina la procedura di concertazione degli obiettivi tra l'organo politico e i dirigenti, così come previsto nel sistema di misurazione e valutazione della performance, approvato con Deliberazione di G.C. n. 59 del 2.05.2012 .

4. I Dirigenti predispongono rapporti annuali ed infrannuali, con la periodicità indicata nel precedente articolo 22 comma 3, contenenti informazioni sullo stato di attuazione degli obiettivi ad essi assegnati, sulla relativa utilizzazione delle risorse e sul rispetto dei vincoli di contenimento della spesa.

5. Detti rapporti vengono utilizzati dall'Unità preposta al controllo strategico per elaborare i report periodici da presentare alla Giunta per la relazione al rendiconto annuale ed al Consiglio per la relazione sulla ricognizione dello stato di attuazione dei programmi di cui all'art. 193 del d.lgs. n. 267/2000.

6. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato dalla struttura preposta al controllo strategico, al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dal Consiglio, rilevando le cause di eventuali scostamenti per consentire agli organi di indirizzo l'adozione delle necessarie azioni correttive.

#### **Articolo 25**

##### **SISTEMA DI INDICATORI DEL CONTROLLO STRATEGICO**

1. La Giunta Comunale, nell'approvare il Piano Esecutivo di Gestione, comprensivo del Piano degli Obiettivi, individua gli indicatori di realizzazione delle linee programmatiche/azioni strategiche attraverso le iniziative/obiettivi che ha intenzione di sviluppare per la realizzazione delle strategie stesse.
2. La Giunta Comunale, inoltre, può individuare indicatori di impatto sul territorio della realizzazione delle linee programmatiche/strategie pur con la consapevolezza che tali impatti non dipendono esclusivamente dall'azione dell'Ente e che possono avvenire con una periodicità differita rispetto al momento di realizzazione della strategia. Tuttavia, tali indicatori possono risultare importanti ai fini della pianificazione strategica e della programmazione operativa annuale.

#### **Articolo 26**

##### **REPORTISTICA DEL CONTROLLO STRATEGICO E BILANCIO DI FINE MANDATO**

1. L'unità preposta al controllo strategico elabora report periodici con le modalità e nei termini previsti nei precedenti articoli 22 e 24, da sottoporre alla Giunta Comunale e al Consiglio Comunale.
2. La relazione sulla performance dell'Ente, validata dal Nucleo di Valutazione, rappresenta il report anche per il controllo strategico.
3. La struttura addetta al controllo strategico collabora alla stesura del bilancio di mandato da effettuare alla fine del mandato stesso.
4. Nel bilancio di mandato deve essere effettuata la valutazione dei risultati raggiunti in relazione alle linee programmatiche di mandato, deve essere data adeguata motivazione circa le modifiche apportate, nel corso del mandato, rispetto al programma amministrativo presentato nonché, nel caso in cui sia necessario, adeguata motivazione circa le ragioni che hanno impedito la piena realizzazione del programma stesso.

#### **CAPO V**

##### **CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**



**Articolo 27****CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI-RINVIO**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è disciplinato nel regolamento comunale di contabilità, ai sensi dell'art.147-quinquies del d.lgs. n. 267/2000, ed è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, dei principi contabili approvati dall'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli enti locali, istituito presso il Ministero dell'Interno, nonché delle norme di attuazione dell'articolo 81 della Costituzione.

**CAPO VI****CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI****Articolo 28****FINALITA' DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI**

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di standard idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati, svolge il controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente, che mediante organismi gestionali esterni, utilizzando metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.
2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'auto-referenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.
3. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.

**Articolo 29****METODOLOGIE PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ESTERNI**

1. La verifica della qualità dei servizi erogati è assicurata tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con il necessario supporto dei dirigenti responsabili delle strutture di massima dimensione dell'ente nel cui ambito di competenza rientrano i servizi erogati. Nel caso in cui l'URP non sia attivato, la verifica della qualità dei servizi è effettuata dai dirigenti con il coordinamento del segretario generale.
2. I servizi da sottoporre a controllo sono individuati dalla giunta comunale in sede di approvazione del piano esecutivo di gestione o per iniziativa dei dirigenti. La verifica viene effettuata con una periodicità almeno annuale.
3. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni, possono essere utilizzate sia metodologie indirette che dirette. Le metodologie indirette consistono nell'analisi dei reclami pervenuti; quelle dirette, possono essere realizzate mediante la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti.
4. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali sono comprese quelle riguardanti gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia.
5. Le definizioni operative delle dimensioni ritenute essenziali sono le seguenti:

- per *aspetti tangibili* si intende l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
  - per *affidabilità* si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
  - per *capacità di risposta* si intende la capacità di fornire il servizio al cittadino-utente con prontezza e adeguatezza rispetto al bisogno;
  - per *capacità di rassicurazione* si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
  - per *empatia* si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini-utenti.
6. Per ciascuna dimensione essenziale saranno individuati uno o più fattori che possano fornire informazioni distintive e tali da rendere esplicita la qualità percepita dall'utente esterno. Oltre alle dimensioni essenziali, è possibile individuare ulteriori dimensioni per l'analisi della qualità percepita dall'utente esterno.
7. Le risultanze di tale forma di controllo sono trasmesse dai dirigenti responsabili dei servizi oggetto di verifica al segretario generale e al nucleo di valutazione e di esse si tiene conto nella redazione del referto strategico.
8. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto anche nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

### Articolo 30

#### METODOLOGIE PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI INTERNI

1. La verifica della qualità dei servizi interni è assicurata dai dirigenti responsabili di ciascuna struttura. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni si può ricorrere all'utilizzo di metodologie dirette, consistenti nella somministrazione di questionari, da utilizzare per verificare il funzionamento della propria struttura e/o degli uffici in essa ricompresi.
2. L'analisi attraverso i questionari anonimi è impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali quelli ritenuti essenziali sono la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità.
3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:
  - per la puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
  - per la completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
  - per l'attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
  - per la comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione.
4. Oltre ai fattori essenziali è possibile individuare ulteriori fattori per l'analisi della qualità percepita dall'utente interno.
5. Le risultanze di tale forma di controllo sono trasmesse dai dirigenti al segretario generale e al nucleo di valutazione che ne tiene conto nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

**CAPO VII****CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE****Articolo 31****FINALITA' DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE**

1. Le finalità del controllo sulle società partecipate dal comune non quotate sono quelle di rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli dettati a queste società.

**Articolo 32****OGGETTO DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE**

1. L'Amministrazione comunale definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato alla realizzazione dei controlli.
2. Il controllo viene effettuato attraverso il monitoraggio periodico sull'andamento delle società non quotate partecipate, l'analisi degli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e l'individuazione delle opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.
3. Le tipologie dei controlli sulle società partecipate sono le seguenti:
  - controllo societario:
    - monitoraggio del rispetto degli adempimenti a carico delle società previsti dalla legge;
  - controllo sull'efficienza gestionale:
    - monitoraggio periodico della gestione finanziaria e/o economica;
    - verifica delle risultanze del bilancio societario chiuso al termine di ogni esercizio o del rendiconto della gestione, mediante l'analisi di indici e flussi;
  - controllo sull'efficacia gestionale:
    - definizione preventiva degli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, dei contratti di servizio e degli impegni qualitativi anche attraverso eventuali carte di servizio;
    - monitoraggio periodico e finale sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio.

**Articolo 33****SOGGETTI PREPOSTI AI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE**

1. La Giunta individua un'unità organizzativa interna preposta al coordinamento e ai controlli sulle società partecipate non quotate. Tale unità si avvale per i controlli relativi al rispetto del contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio, dei dirigenti responsabili dei servizi di riferimento.

**Articolo 34****SISTEMA DI REPORTISTICA DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE**

1. L'unità organizzativa preposta ai controlli sulle società partecipate non quotate elabora rapporti semestrali, da sottoporre alla giunta e al consiglio per la successiva ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi.
2. I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende non quotate partecipate sono rilevati anche mediante il bilancio consolidato, secondo la competenza economica, da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

**VIII****DISPOSIZIONI FINALI****Articolo 35****PUBBLICITA' DEL REGOLAMENTO E DEI CONTROLLI INTERNI**

1. Il presente regolamento e gli esiti dei controlli previsti dal presente regolamento sono pubblicati sul sito web istituzionale di questo Ente e resi accessibili da chiunque vi abbia interesse.

**Articolo 36****ENTRATA IN VIGORE**

1. Il presente regolamento, dopo l'esecutività della relativa deliberazione di approvazione e la successiva pubblicazione all'albo comunale on-line per ulteriori 15 giorni, entra in vigore il giorno successivo all'avvenuta pubblicazione, ai sensi dell'art.12, comma 3 dello Statuto Comunale.
2. Con l'entrata in vigore del presente regolamento si intendono abrogate tutte le altre norme regolamentari di questo comune incompatibili o in contrasto con le disposizioni dello stesso.
3. Le norme del presente regolamento disciplinanti le tipologie di controllo interno previste all'art. 3, comma 1, lettere c (controllo strategico), e (controllo sulle società partecipate non quotate) ed f (controllo sulla qualità dei servizi), si applicano a decorrere dall'anno 2015 ai sensi di quanto disposto per gli enti con popolazione superiore a 15.000 abitanti dagli articoli 147, comma 3, art. 147-ter, comma 1, e 147-quater comma 5, del d.lgs. n. 267/2000, come sostituiti dall'art. 3 del D.L. n. 174/2012 convertito in Legge n. 213/2012.
4. Per quanto altro non previsto dal presente Regolamento si applicano le disposizioni di legge vigenti in materia.
5. Il Segretario Generale trasmette copia del presente regolamento alla Prefettura ed alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti.