

# COMUNE DI MASSAFRA

Provincia di

## TARANTO

### **REGOLAMENTO**

**DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

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



## INDICE

<b>articolo</b>	<b>rubrica</b>
	Capo I - Principi generali
1	Oggetto del regolamento
2	Oggetto del controllo di regolarità amministrativa e di controllo
3	Articolazione del sistema dei controlli interni
4	Connessione del sistema dei controlli interni con altre attività amministrative di controllo
5	Soggetti partecipanti al sistema dei controlli interni
	Capo II - Controllo di regolarità amministrativa e contabile
6	Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
7	Il controllo successivo di regolarità amministrativa
	Capo III - Il controllo di gestione
8	Il controllo di gestione
9	Modalità e referto del controllo di gestione
10	Struttura operativa del controllo di gestione
11	Modalità operative del controllo di gestione
12	Sistema di monitoraggio del controllo di gestione
13	Referti periodici del controllo di gestione
	Capo IV - Controllo strategico
14	Finalità del controllo strategico
15	Strumenti della pianificazione strategica
16	Oggetto del controllo strategico
17	Fasi del controllo strategico
18	Unità preposta al controllo strategico
19	Sistema di indicatori del controllo strategico
20	Sistema di reportistica del controllo strategico
	Capo V Controllo sugli equilibri finanziari
21	Controllo sugli equilibri finanziari
	Capo VI Controllo sulla qualità dei servizi
22	Finalità del controllo sulla qualità dei servizi
23	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
24	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
	Capo VII - Controllo sulle società partecipate non quotate
25	Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate
26	Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate
27	Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate
28	Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate
	CAPO VIII - Disposizioni finali
29	Pubblicità del regolamento e dei controlli interni
30	Entrata in vigore

COMUNE DI MASSAFRA	REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	pag. 3
-----------------------	---	--------

## CAPO I PRINCIPI GENERALI

### Articolo 1

#### OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. Questo Comune, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, con il presente regolamento, adottato a norma dell'articolo 147, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (di seguito: d.lgs. n. 267/2000), provvede a disciplinare l'organizzazione, gli strumenti e le modalità di svolgimento del controllo di regolarità amministrativa e contabile nonché del sistema dei controlli interni di cui agli articoli 147, 147-bis, 147-ter, 147-quater e 147-quinquies del su citato d.lgs. n. 267/2000, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.
2. Con l'entrata in vigore del presente regolamento si intendono abrogate tutte le altre norme regolamentari di questo Ente incompatibili o in contrasto con le disposizioni dello stesso.

### Articolo 2

#### 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 è espletato sulla base dei seguenti criteri:
  - a) rispetto delle normative comunitarie, statali, regionali e regolamentari, generali e di settore;
  - b) correttezza e regolarità della procedura;
  - c) correttezza formale nella redazione dell'atto.
3. Il controllo di regolarità contabile, in particolare, verifica:
  - a) la disponibilità dello stanziamento di bilancio e la corretta imputazione;
  - b) l'esistenza del presupposto dal quale sorge il diritto dell'obbligazione;
  - c) l'esistenza dell'impegno di spesa regolarmente assunto;
  - d) la conformità alle norme fiscali;
  - e) il rispetto delle competenze proprie dei soggetti dell'Ente;
  - f) il rispetto dell'ordinamento contabile degli enti locali e delle norme del regolamento di contabilità;
  - g) la mancanza di conseguenze negative sugli equilibri di bilancio e sul patto di stabilità;
  - h) l'accertamento dell'entrata;
  - i) la copertura nel bilancio pluriennale;
  - l) la regolarità della documentazione;
  - m) gli equilibri finanziari complessivi della gestione e dei vincoli di finanza pubblica.
4. Per effettuare i controlli di regolarità amministrativa e contabile, questo Ente ed altri enti locali possono istituire unico ufficio mediante una convenzione che ne regoli le modalità di costituzione e di funzionamento.



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

1. Il sistema dei controlli interni è così articolato:
  - a. **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; (1)
  - 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 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;
  - d. **controllo sulle 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 degli organismi gestionali esterni dell'ente;
  - e. **controllo sulla qualità dei servizi erogati**, direttamente ovvero 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; (1)
2. Il sistema del controllo interno è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra le funzioni di indirizzo ed i compiti di gestione.
3. Le attività di controllo interno sono svolte 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), c) d) ed e) del precedente comma 1 concorrono alla formazione del controllo strategico di cui alla lettera a).
5. Questo Ente locale, avendo una popolazione pari a 32.839 abitanti (secondo i risultati dell'ultimo censimento), **attuerà** il controllo strategico, il controllo sulla qualità dei servizi e il controllo sulle società non quotate partecipate 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 del sistema dei controlli interni costituiscono:
  - a) necessario ed ineludibile presupposto anche ai fini della valutazione della performance organizzativa complessiva dell'Ente e delle massime strutture organizzative nonché della performance individuale dei dirigenti;
  - b) strumenti di supporto per la prevenzione dei fenomeni della corruzione e dell'illegalità.
2. Le modalità di connessione del sistema del controllo interno 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.
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 ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale, i dirigenti delle strutture organizzative, i responsabili dei servizi ove nominati, l'organismo locale indipendente di valutazione e l'organo di revisione dei conti.
2. Le funzioni di coordinamento e di raccordo tra le varie attività di controllo sono svolte dal Segretario Generale anche a supporto dell'Organismo Locale Indipendente di Valutazione.
3. Il Segretario, allo scopo, si avvale di una apposita struttura interna, posta sotto la propria direzione, costituita da un dipendente per ogni settore o istituzione di categoria non inferiore alla "C", scelti e nominati dallo stesso Segretario Generale in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività.
4. Gli esiti di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati:
  - al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale e agli assessori comunali;
  - agli organi citati nel comma 1;
  - agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento prevedono l'invio.

**CAPO II**  
**ORGANI E MODALITA'**  
**CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

**Articolo 6**

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

1. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa è espletato **su ogni proposta di deliberazione da sottoporre alla Giunta ed al Consiglio** che non sia mero atto di indirizzo attraverso i seguenti pareri da richiedere obbligatoriamente 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 della struttura apicale cui appartiene il servizio interessato ovvero, su delega scritta del predetto dirigente, dal responsabile del servizio interessato;
  - b) parere in ordine alla regolarità contabile espresso dal dirigente di ragioneria sulle proposte che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.
2. I predetti pareri non vincolano la Giunta o il Consiglio, i quali qualora non intendano conformarsi agli stessi pareri devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.
3. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa **su ogni determinazione dirigenziale** è espletato dal dirigente del servizio competente che la adotta e si sostanzia nel parere di regolarità tecnica dallo stesso espresso, riportato nella determinazione quale parte integrante e sostanziale della stessa.
4. **Ogni determinazione dirigenziale che abbia rilevanza contabile , diretta o indiretta ,** è trasmessa al dirigente del servizio finanziario ai fini del controllo successivo di regolarità contabile che si sostanzia nel visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, riportato nella determinazione quale parte integrante e sostanziale della stessa. Tale parere costituisce condizione per l'esecutività del provvedimento.
5. I predetti pareri sono espressi per iscritto, di norma entro un giorno lavorativo successivo alla data di pervenimento della richiesta, 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.
6. Nell'ipotesi che il dirigente del servizio dichiari di astenersi dall'esprimere il parere di regolarità tecnica per incompetenza, il segretario generale stabilisce quale sia il dirigente competente.
7. In caso di assenza o di astensione obbligatoria del soggetto deputato ad esprimere il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile, il rispettivo parere è espresso dal soggetto designato a sostituirlo secondo le norme regolamentari ovvero il provvedimento di sostituzione .
8. Qualora l'ente sia privo, anche temporaneamente, del responsabile del servizio ovvero nel caso di assenza o di astensione obbligatoria anche del soggetto competente a sostituire il responsabile del servizio, il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile è espresso dal segretario generale ovvero, pure in caso di assenza o di astensione obbligatoria del segretario generale, da colui che lo sostituisce.

## Art 7

## 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 dirigenziali a contrarre, le determinazioni che comportino impegno di spesa, i contratti qualunque sia la loro forma scritta, i provvedimenti afferenti ad espropri e gli altri atti amministrativi che abbiano riflessi diretti ed indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente, quali: concessioni, autorizzazioni, permessi, decreti, ordinanze, atti di accertamento delle entrate e di liquidazione della spesa, transazioni, etc..
2. Compete al segretario Generale dirigere, in piena autonomia, il controllo successivo di regolarità amministrativa, stabilendo, con apposito provvedimento, in relazione alle determinazioni comportanti impegno di spesa, ai contratti diversi da quelli rogati nella forma pubblica-amministrativa dallo stesso ed agli altri atti amministrativi da verificare: le loro tipologie, da determinare anche con riferimento alla natura o al valore o alla struttura o ad altro elemento; il periodo temporale entro cui sono stati adottati; la loro quantità percentuale in rapporto al totale di ciascuna tipologia; il metodo di campionamento per la loro scelta casuale.
3. Ai fini dell'espletamento del controllo, il Segretario Generale si avvale, oltre che del personale dell'avvocatura, anche del personale di cui al comma 2 del precedente articolo 5.
4. I dirigenti, a cui sono trasmessi i provvedimenti di cui ai precedenti commi 2 e 3, hanno l'obbligo di prestare la massima collaborazione e di mettere a disposizione i documenti oggetto della verifica ed il personale delle rispettive strutture.
5. Per ogni determinazione, contratto e atto verificato è redatta una apposita scheda in cui sono indicati:
  - a) gli elementi identificativi, il controllo espletato e le relative risultanze, queste ultime da motivare se negative.
6. Al termine della verifica di ciascuna tipologia di atti esaminati è redatto un apposito report dai quali risulti:
  - a) il numero, per ciascuna tipologia, dei provvedimenti, dei contratti e degli altri atti amministrativi esaminati;
  - b) i rilievi formulati sulle singole parti strutturali che compongono l'atto;
  - c) i rilievi sollevati per ciascuno dei singoli indicatori contenuti all'interno della scheda di verifica utilizzata;
  - d) le osservazioni **dell'organismo locale indipendente di valutazione** relative ad aspetti dell'atto oggetto di verifica non espressamente previsti ma che l'organismo ritenga opportuno portare all'attenzione dei soggetti destinatari dell'attività di controllo.
7. I predetti reports, con periodicità trimestrale, sono trasmessi, a cura del segretario generale: ai dirigenti interessati, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, utili quali documenti per la valutazione dei rispettivi dipendenti; all'organo di revisione dei conti; all'organismo locale indipendente di valutazione della performance dei dirigenti quali elementi utili per la loro valutazione; al presidente del consiglio comunale al fine di darne conoscenza allo stesso consesso nella prima seduta utile; ed al sindaco al fine anche di darne conoscenza agli assessori comunali.

**CAPO III  
CONTROLLO DI GESTIONE****Articolo 8  
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, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la qualità e la quantità dei servizi offerti, della funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, del livello di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività gestionale svolta per il raggiungimento dei predetti obiettivi, intendendosi:
  - a) per efficienza, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la combinazione ottimale dei fattori produttivi, ed è data dal rapporto tra il risultato ottenuto ed i mezzi impiegati per ottenerlo;
  - b) per efficacia, la capacità di raggiungere gli obiettivi e di soddisfare le esigenze degli utenti, ed è determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati.
  - c) per 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 dell'Ente, con il supporto dell'ufficio del Controllo di Gestione ,dell'OLIV e del servizio economico finanziario di cui al successivo articolo 10, 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 dall' organismo locale indipendente di valutazione ai fini della performance individuale dei dirigenti.

**Articolo 9  
MODALITA' E REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE**

1. Il controllo di gestione è svolto con periodicità quadrimestrale, 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 10  
STRUTTURA OPERATIVA DEL CONTROLLO DI GESTIONE**

1. La struttura operativa cui è demandato l'espletamento del controllo di gestione è denominata "Ufficio del Controllo di Gestione" (di seguito: UCG), in posizione di staff supportata dal servizio economico finanziario.
2. L'UCG è coordinato dal Segretario Generale unitamente all'OLIV a cui è affidato il controllo .
3. Ogni Dirigente 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.
4. L'UCG svolge la sua attività all'interno del Settore Servizi Finanziari.
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.

#### Articolo 11

##### MODALITA' APPLICATIVE DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è svolto sull'attività amministrativa dell'apparato comunale, analizzando ed evidenziando il rapporto tra costi e rendimenti, le cause del mancato raggiungimento dei risultati, con segnalazioni delle irregolarità eventualmente riscontrate e le proposte dei possibili rimedi.
2. L'applicazione del controllo di gestione trova riscontro nelle seguenti fasi operative:
  - a) definizione degli obiettivi gestionali (PEG)(piano delle performance)
  - 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.

#### Articolo 12

##### SISTEMA DI MONITORAGGIO 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. A tal fine la Giunta, sentito il Segretario Generale, in sede di approvazione del piano delle performance unitamente al Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e , provvede a definire:
  - a) il Piano dettagliato degli Obiettivi gestionali (PDO), in misura non inferiore a tre per ciascuna massima struttura ed istituzione ed i relativi responsabili;
  - b) le unità organizzative per le quali si intende misurare l'efficacia, l'efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;
  - c) i risultati e le finalità dell'azione amministrativa con riferimento all'intera amministrazione o a singole unità organizzative;
  - d) le modalità di rilevazione e ripartizione dei costi tra le unità organizzative e di individuazione degli obiettivi per cui i costi sono sostenuti;
  - e) gli indicatori specifici per misurare efficacia, efficienza ed economicità;
  - f) la frequenza di rilevazione delle informazioni.
3. Un report annuale del controllo di gestione deve essere inviato al Presidente del Consiglio perché ne dia comunicazione ai Consiglieri in sede di approvazione del rendiconto di gestione.

**Articolo 13****REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE**

1. I Dirigenti, con periodicità quadrimestrale, riferiscono all'Ufficio di Controllo di Gestione e all'OLIV sui risultati dell'attività mediante l'inoltro di report gestionali, nei quali sono evidenziati le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
2. L'OLIV provvederà ad inoltrare al Sindaco ed agli Assessori, 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 Segretario Generale concorda con i Dirigenti i necessari interventi correttivi, eventualmente da sottoporre all'esame della Giunta per apportare le opportune modifiche al PEG ed al PDP

**CAPO IV****CONTROLLO STRATEGICO****Articolo 14****FINALITA' DEL CONTROLLO STRATEGICO**

1. Il controllo strategico, onde verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee programmatiche di mandato 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, gli aspetti socio-economici.

**Articolo 15****STRUMENTI DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA**

1. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti strumenti:
  - le Linee Programmatiche di Mandato, approvate all'inizio del mandato dal Consiglio, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
  - la Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.), approvata annualmente dal Consiglio, contenente le linee di indirizzo e le azioni strategiche, classificate in programmi e progetti, che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni.



COMUNE DI MASSAFRA	REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	pag. 11
-----------------------	---	---------

## Articolo 16

### OGGETTO DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:
  - l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
  - l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
  - 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 e la capacità di attuazione di piani e programmi;
  - 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.

## Articolo 17

### FASI DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il processo di controllo strategico inizia in fase di programmazione con la verifica della coerenza fra gli obiettivi operativi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio e con gli aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente.
2. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato dalla struttura preposta al controllo strategico al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dal Consiglio.

## Articolo 18

### UNITA' PREPOSTA AL CONTROLLO STRATEGICO

1. L'organo preposto al controllo strategico è l'Organismo locale indipendente di valutazione.
2. La funzione di controllo strategico può essere esercitata in forma associata con altri enti locali.



**Articolo 19****SISTEMA DI INDICATORI DEL CONTROLLO STRATEGICO**

1. La Giunta Comunale, nell'approvare il piano delle performance comprensivo del Piano Esecutivo di Gestione e del 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 dalla realizzazione della strategia. Tuttavia tali indicatori possono risultare importanti ai fini della pianificazione strategica e della programmazione operativa annuale.

**Articolo 20****SISTEMA DI REPORTISTICA DEL CONTROLLO STRATEGICO**

1. L'organo preposto al controllo strategico elabora rapporti semestrali, da sottoporre alla Giunta Comunale e al Consiglio Comunale per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi, in base a quanto previsto dallo statuto.
2. La rendicontazione sulla performance dell'Ente rappresenta il report anche per il controllo strategico. Tale report deve essere realizzato annualmente ed a fine mandato, svolgendo per questo aspetto le funzioni della dichiarazione di fine mandato.
3. **Un report annuale del controllo strategico deve essere inviato al Presidente del Consiglio perché ne dia comunicazione ai Consiglieri in sede di approvazione del rendiconto di gestione.**

**CAPO V****CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI****Articolo 21****CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

1. Tutta la disciplina del controllo sugli equilibri finanziari è contenuta nel regolamento di contabilità cui si fa esplicito rinvio.

## CAPO VI CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Articolo 22

#### FINALITA' DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di indicatori idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati come indicato dalla Civit (a partire dalla delibera n. 88 del 2010), svolge il controllo della qualità dei servizi erogati direttamente ovvero, anche per alcuni servizi, 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 sviluppare 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.
4. **Un report annuale del controllo sulla qualità dei servizi deve essere inviato al Presidente del Consiglio perché ne dia comunicazione ai Consiglieri in sede di approvazione del rendiconto di gestione.**

### Articolo 23

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

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. In ogni caso, per ciascuna struttura organizzativa apicale occorre effettuare almeno una somministrazione di questionari all'anno.
2. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia.
3. Le definizioni operative delle dimensioni ritenute essenziali sono le seguenti:
  - per aspetti tangibili si intende l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
  - per l'affidabilità si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;

- per la capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino-utente e di fornire prontamente il servizio;
  - per la capacità di rassicurazione si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
  - per l'empatia si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini-utenti.
4. 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.
  5. Oltre alle dimensioni essenziali è possibile individuare ulteriori dimensioni per l'analisi della qualità percepita dall'utente esterno.
  6. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizza

#### Articolo 24

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

1. L'Amministrazione può ricorrere per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'utilizzo di metodologie dirette, quali quelle della somministrazione di questionari, da utilizzare dal personale di una struttura organizzativa apicale rispetto al funzionamento della propria struttura ovvero rispetto al servizio fornito da uno o più altre strutture o uffici.
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, la tempestività.
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;
  - per la tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente interno.
4. Oltre ai fattori essenziali è possibile individuare ulteriori fattori per l'analisi della qualità percepita dall'utente interno.

#### CAPO VII

##### CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

#### Articolo 25

##### FINALITA' DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

1. Le finalità del controllo sulle società partecipate 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 26

### OGGETTO DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

1. L'Amministrazione 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. L'Ente locale effettua il monitoraggio periodico sull'andamento delle società non quotate partecipate, analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individua le 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 dell'atto costitutivo, dello statuto e degli aggiornamenti;
    - monitoraggio dell'ordine del giorno e della partecipazione alle assemblee dei Soci e delle relative deliberazioni;
    - monitoraggio del rispetto degli adempimenti a carico delle società previsti dalla legge;
  - controllo sull'efficienza gestionale:
    - monitoraggio del bilancio di previsione;
    - monitoraggio periodico sullo stato di attuazione del bilancio di previsione e analisi dei relativi scostamenti;
    - monitoraggio del bilancio consuntivo attraverso l'analisi dello scostamento col bilancio di previsione e l'analisi degli indici e dei 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 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;
    - monitoraggio finale sul raggiungimento degli obiettivi, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio.
1. Nello svolgimento di questo controllo si assumono gli esiti di quello sugli equilibri finanziari.

## Articolo 27

### SOGGETTI PREPOSTI AI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

1. La Giunta definisce un'unità 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 dell'Ente locale responsabili dei servizi di riferimento.

2. La responsabilità di tale unità è posta in capo al dirigente che si occupa delle società ovvero al direttore generale o, ove non presente, al segretario.

#### **Articolo 28**

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

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

#### **VIII DISPOSIZIONI FINALI**

#### **Articolo 29**

##### **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 reso accessibile ed utilizzabile da chiunque vi abbia interesse.

#### **Articolo 30**

##### **ENTRATA IN VIGORE**

1. Il presente regolamento entra in vigore alla data in cui diviene esecutiva la deliberazione con cui è stato approvato.

