

Comune di Ardea

Regolamento sul sistema dei controlli interni

Delibera di Consiglio comunale n. 5 del 14/3/2013

CAPO I -PRINCIPI GENERALI

Art. 1-Oggetto del Regolamento 1

Art. 2-Tipologie di controlli interni 3

Art. 3- Finalità del sistema dei controlli interni 3

Art. 4- Soggetti del sistema dei controlli interni 4

CAPO II-CONTROLLO DI REGOLARITÀ 4

Art. 5- Fasi del controllo di regolarità amministrativa 4

Art. 6 -Fasi del controllo di regolarità contabile 5

CAPO III-CONTROLLO DI GESTIONE 5

Art. 7-Definizione del controllo di gestione 5

Art. 8-Elementi base del controllo di gestione 5

Art. 9- La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione 6

Art. 10- Il processo di funzionamento del controllo di gestione 6

Art. 11-La struttura tecnico-contabile del controllo di gestione 6

CAPO IV-CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI 7

Art. 12-Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari 7

CAPO V-CONTROLLO STRATEGICO 7

Art. 13- Finalità del controllo strategico 7

Art. 14- Strumenti della Pianificazione strategica 8

Art. 15 -Oggetto del Controllo strategico 8

Art. 16- Fasi del Controllo strategico 8

Art. 17-Gestione del Controllo strategico 9

Art. 18-Sistema di indicatori del Controllo strategico 9

Art. 19- Sistema di reportistica del Controllo strategico 9

CAPO VI-CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE 9

Art. 20- Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate 9

Art. 21- Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate 9

Art. 22- Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate 10

Art. 23- Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate 10

CAPO VII-CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI 10

Art. 24- Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati 10

Art. 25- Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni 11

Art. 26- Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni 11

CAPO VIII - PUBBLICITÀ 12

Art. 27- Pubblicità delle forme di controllo interno 12

CAPO IX- GESTIONE ASSOCIATA 12

Art. 28- Gestione associata dei controlli interni 12

CAPO X-DISPOSIZIONI COMUNALI E FINALI 12

Art. 29 - I soggetti preposti al controllo interno 12

Art. 30 - La valutazione 12

Art. 33- Entrata in vigore 12

Art. 1 - Oggetto del Regolamento

Il presente regolamento disciplina il sistema dei controlli interni del Comune di Ardea.

Il controllo interno è gestito in modo integrato in relazione a tutte le tipologie di controllo previste dal presente regolamento.

Le attività di controllo interno sono rendicontate con report a cadenza almeno semestrale che sono inviati alla giunta ed al consiglio e, ove previsto dalla normativa, alla Corte dei Conti. Tali report sono pubblicati sul sito internet dell'ente.

Art. 2 - Tipologie di controlli interni

I. Il sistema dei controlli interni è articolato in:

- a) controllo di regolarità amministrativa;
- b) controllo di regolarità contabile;
- c) controllo di gestione;
- d) controllo strategico, che comprende anche la relazione sulle performance;
- e) controllo sulle società partecipate non quotate
- f) controllo sugli equilibri finanziari;
- g) controllo della qualità dei servizi erogati.

2. Il sistema dei controlli interni si armonizza con il ciclo della performance così come regolamentato dall'Ente e con l'attività di valutazione dei dirigenti. Tale attività è direttamente connessa con il sistema dei controlli interni con le modalità previste nel presente regolamento.

3. Il sistema dei controlli interni costituisce strumento di supporto nella prevenzione del fenomeno della corruzione. Le modalità sono disciplinate nel piano anticorruzione, di cui alla legge n. 190/2012. In ogni caso, le attività che saranno individuate a maggiore rischio di corruzione sono impegnate a trasmettere informazioni aggiuntive al controllo interno.

4. Gli esiti del controllo interno sono utilizzati ai fini della redazione, da parte del segretario generale, della dichiarazione di inizio e fine mandato del Sindaco.

Art. 3 - Finalità del sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è diretto 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, garantendo una conoscenza adeguata dell'andamento complessivo della gestione (controllo strategico);
- 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 (controllo di gestione);
- monitorare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa (controllo di regolarità amministrativa e contabile);
- 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 (controllo sugli equilibri finanziari);

- monitorare il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente (controllo sulla qualità dei servizi erogati).

- verificare, attraverso l'affidamento ed il controllo dello stato di attuazione di indirizzi ed 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 (controllo sulle società partecipate).

- valutazione della performance dell'Ente e dei dirigenti.

Art. 4 - Soggetti del sistema dei controlli interni

Partecipano al sistema dei controlli interni il segretario generale dell'ente, i dirigenti e le posizioni organizzative, il Nucleo di valutazione ed il Collegio dei revisori dei conti. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al Sindaco, alla giunta ed al Presidente del consiglio.

CAPO II - CONTROLLO DI REGOLARITÀ

Art. 5 - Fasi del controllo di regolarità amministrativa

Il controllo di regolarità amministrativa si realizza nella fase preventiva all'adozione delle deliberazioni e determinazioni e nella fase successiva all'adozione di tutti gli atti amministrativi.

Nella fase preventiva della formazione delle deliberazioni, il controllo di regolarità amministrativa si concretizza nel rilascio del parere di regolarità tecnica. Il controllo di regolarità amministrativa verifica la conformità della proposta di deliberazione ai criteri ed alle regole tecniche specifiche, il rispetto della normativa di settore e dei principi di carattere generale dell'ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione ed opportunità ed infine del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica è effettuata sia sul merito che sul rispetto delle procedure. Esso è riportato nella parte motiva della deliberazione. Nelle determinazioni si deve dare espressamente atto della regolarità tecnica.

La giunta ed il consiglio possono discostarsi dal contenuto del parere di regolarità tecnica sulla base di argomentate motivazioni e con la espressa indicazione del giudizio favorevole del segretario.

Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi il controllo di regolarità amministrativa è svolto dal segretario generale, che si avvale del supporto di apposita struttura. Il controllo di regolarità amministrativa è esercitato sulle determinazioni, sui contratti e sugli altri atti adottati dai dirigenti. Ha come oggetto la verifica del rispetto della normativa di settore, dei principi di carattere generale dell'ordinamento e dei principi di buona amministrazione ed opportunità, nonché del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica è effettuata sia sull'opportunità, sia sul rispetto delle procedure.

Il controllo di regolarità amministrativa è eseguito su tutti gli atti segnalati dai dirigenti o dagli amministratori e su tutti gli atti per i quali il segretario generale ritiene opportuno, anche ai fini della lotta alla corruzione, portare a termine una verifica. Il controllo è inoltre eseguito sul 10% del totale degli atti adottati da ogni dirigente. Tali atti sono scelti in modo

casuale dal segretario generale stesso che, nella relazione di cui al comma successivo, descrive i criteri di campionamento utilizzati. Per gli atti oggetto della verifica successiva è misurato anche il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi.

6. Il segretario predispone un rapporto semestrale che è trasmesso ai dirigenti, ai revisori dei conti, al Nucleo di Valutazione, che ne tiene conto ai fini della valutazione, al Presidente del consiglio comunale ed al Sindaco. Il rapporto contiene, oltre alle risultanze dell'esame delle attività, le direttive a cui i dirigenti devono attenersi nell'adozione degli atti amministrativi. Dell'esito del rapporto si tiene conto nella valutazione dei dirigenti.

7. Una sezione del rapporto è dedicata in modo specifico agli esiti delle verifiche per le attività che sono state individuate a rischio di corruzione. Per tali attività, in aggiunta a quanto previsto per le altre, è misurato il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi.

Art. 6 -Fasi del controllo di regolarità contabile

1. Il controllo di regolarità contabile è svolto dal dirigente finanziario. Egli verifica la regolarità contabile dell'attività amministrativa con il visto ed il parere di regolarità contabile.

2. Con il visto di regolarità contabile sulle determinazioni e con il parere di regolarità contabile sulle deliberazioni il dirigente finanziario verifica in particolare:

la disponibilità dello stanziamento di bilancio e la corretta imputazione;

l'esistenza del presupposto dal quale sorge il diritto dell'obbligazione;

l'esistenza dell'impegno di spesa regolarmente assunto;

la conformità alle norme fiscali;

il rispetto delle competenze proprie dei soggetti dell'Ente;

il rispetto dell'ordinamento contabile degli enti locali e delle norme del regolamento di contabilità;

la mancanza di conseguenze negative sugli equilibri di bilancio e di finanza pubblica;

l'accertamento dell'entrata;

la copertura nel bilancio pluriennale;

1) la regolarità della documentazione;

3. La giunta ed il consiglio possono discostarsi dal contenuto del parere di regolarità contabile sulla base di argomentate motivazioni e con la espressa indicazione del giudizio positivo del collegio dei revisori dei conti.

4. Al controllo di regolarità contabile partecipa il collegio dei revisori dei conti, che verifica le attività di controllo svolte dal dirigente finanziario e verifica inoltre il 10% degli adottati dai singoli dirigenti. I revisori riassumono in un report semestrale le risultanze della loro

attività. Tale report è trasmesso al segretario generale, ai dirigenti, al Nucleo di valutazione che ne tiene conto ai fini della valutazione, al Presidente del consiglio comunale ed al Sindaco.

CAPO III - CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 7 - Definizione del controllo di gestione

Il controllo di gestione consiste nelle attività di verifica concomitanti all'attività operativa realizzate tramite:

- la verifica del raggiungimento degli obiettivi (efficacia) e dell'economicità (efficienza) dei mezzi impiegati;
- la valutazione dell'attività gestionale sulla base di criteri di utilizzazione delle risorse e di organizzazione delle strutture.

Art. 8 - Elementi base del controllo di gestione

Gli elementi che costituiscono il controllo di gestione sono:

- la struttura delle responsabilità;
- il processo di funzionamento;
- la struttura tecnico-contabile.

Art.9 – La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione

1. La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione è individuata nella struttura organizzativa dell'Ente e nelle ulteriori articolazioni in centri di responsabilità.

2. Il centro di responsabilità è un'unità organizzativa che, sotto la guida del dirigente, governa autonomamente risorse (finanziarie, umane e patrimoniali) per ottenere risultati in termini di obiettivi, di livelli di attività, di efficacia, di efficienza e di economicità.

Art. 10 - Il processo di funzionamento del controllo di gestione

Il processo di funzionamento del controllo di gestione è il processo circolare della programmazione e controllo riguardante la fase della programmazione, della realizzazione, del controllo e delle eventuali azioni correttive da realizzare. Tale processo è parte del ciclo di gestione della performance e si articola nelle seguenti fasi:

- Definizione e assegnazione degli obiettivi che s'intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori quantitativi e qualitativi;
- Collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- Misurazione e valutazione in corso d'esercizio tramite monitoraggio dei livelli di efficienza (quantità di risorse utilizzate per unità di prodotto) e di efficacia (rispetto dei tempi) realizzati ed attivazione di eventuali interventi correttivi;

- Predisposizione di report periodici di feedback per facilitare le azioni di miglioramento da realizzare.

Art. 11 - La struttura tecnico-contabile del controllo di gestione

1. La struttura tecnico contabile del controllo di gestione è costituita:

dagli strumenti di programmazione operativa;

dalla struttura dei centri di costo e di responsabilità ;

da un sistema di indicatori e di reportistica.

2. Gli strumenti di programmazione consentono la definizione e l'assegnazione degli obiettivi che l'Amministrazione intende raggiungere, dei valori attesi di risultato, dei rispettivi indicatori e il collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse. Gli strumenti di programmazione operativa sono i seguenti:

il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), approvato annualmente dalla Giunta, contenente le risorse e gli obiettivi assegnati ai dirigenti, ed è recepito come articolazione operativa annuale del piano della performance. In mancanza del piano della performance sono prese a riferimento le linee programmatiche di mandato e la relazione previsionale e programmatica.

Il Piano Dettagliato degli Obiettivi (P.D.O.), contenente una illustrazione più dettagliata degli obiettivi assegnati, col Piano Esecutivo di Gestione, ai dirigenti.

3. Il sistema di indicatori riguarda le seguenti tipologie:

- di risultato, che rappresentano i risultati che l'Amministrazione si aspetta dalla realizzazione degli obiettivi;

- di erogazione, che rappresentano i prodotti realizzati dai vari servizi;

- di efficacia, distinguibili in:

-- quantitativa, rappresentante il rapporto fra la quantità di domanda di servizio richiesta e la quantità di servizio erogata;

-- qualitativa, rappresentante la qualità strutturale del servizio e/o la qualità percepita dal cittadino del servizio;

-- sociale, rappresentante l'impatto sul territorio dell'obiettivo realizzato/servizio erogato;

di efficienza, che rappresentano il rapporto fra la quantità del servizio erogato e le risorse necessarie per erogarlo;

- di economicità, che rappresentano il grado di copertura dei costi del servizio con i ricavi propri e/o da trasferimenti.

Il sistema di reportistica formalizza gli esiti del monitoraggio in corso e a fine d'esercizio,

realizzato dai soggetti coinvolti nel sistema dei controlli interni, e costituisce la base per la programmazione e realizzazione di eventuali interventi correttivi. I destinatari della reportistica in funzione dell'analiticità delle informazioni sono la giunta, il segretario generale, i singoli dirigenti o responsabili, nonché il Nucleo di Valutazione ed i revisori dei conti.

La rendicontazione dei risultati avviene attraverso il referto annuale sul controllo di gestione contenente i risultati conseguiti dall'Amministrazione. Il referto è approvato dalla giunta ed inviato ai competenti organi esterni, viene pubblicato inoltre sul sito internet del Comune nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

Tale forma di rendicontazione confluisce per quanto attinente nella relazione della performance.

La misurazione e la valutazione della performance, organizzativa e individuale e l'utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito, e la relativa reportistica, avvengono secondo le modalità previste specificatamente nel Regolamento di Organizzazione degli Uffici e Servizi e nell'apposito regolamento di misurazione e valutazione della performance se adottato.

CAPO IV - CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 12 - Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari

La disciplina del controllo sugli equilibri finanziari è contenuta nel regolamento di contabilità. Esso si estende anche alle conseguenze sul bilancio dell'ente della gestione società partecipate non quotate.

I suoi esiti sono assunti all'interno del controllo strategico e nella relazione della performance e sono utilizzati dal Nucleo di valutazione ai fini della valutazione delle attività dei dirigenti.

CAPO V - CONTROLLO STRATEGICO

Art. 13 - Finalità del controllo strategico

Le finalità del controllo strategico sono quelle di rilevare i risultati conseguiti rispetto alle linee programmatiche di mandato approvate dal Consiglio, 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 e il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici e, complessivamente, l'andamento della gestione dell'ente.

Il piano e la relazione della performance, se regolamentati nel ciclo della performance, sono parte integrante ed assorbente del controllo strategico.

Art. 14 - 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.

Il Piano della performance che raccoglie in un documento unitario la lettura degli strumenti strategici dei punti precedenti con la declinazione annuale della programmazione operativa (Bilancio annuale, Peg e PDO)

Art. 15 - Oggetto del Controllo strategico

Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa generale 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.

Art. 16 - Fasi del Controllo strategico

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.

La verifica della coerenza tra la programmazione strategica, quella operativa e dei progressi realizzati, delle azioni anche correttive intraprese, è realizzata annualmente ed a fine mandato tramite la Relazione della performance dalla struttura preposta al controllo strategico al fine di

verificare la realizzazione di quanto previsto dal Consiglio.

Il ciclo della performance è elemento essenziale del controllo strategico.

Art. 17 - Gestione del Controllo strategico

La gestione del CS è attribuita al segretario generale. Ad essa partecipa il Nucleo di Valutazione.

Art. 18 - Sistema di indicatori del Controllo strategico

I. Nell'ambito del ciclo della performance e nella fase di approvazione del piano della performance sono individuati gli indicatori di performance, con le caratteristiche previste dal ciclo della performance.

La giunta con l'approvazione del piano della performance, 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.

La giunta 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. Tali indicatori descrivono il fine ultimo della pianificazione strategica e della programmazione operativa annuale e permettono la valutazione delle politiche pubbliche.

Art. 19 - Sistema di reportistica del Controllo strategico

L'unità preposta al controllo strategico elabora rapporti semestrali, da sottoporre all'organo esecutivo e al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi, in base a quanto previsto dallo statuto.

La rendicontazione della performance dell'Ente (Relazione della Performance), validata dal Nucleo di valutazione, 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 relazione di fine mandato.

Tutti i documenti prodotti, in ossequio all'art. 11 del D.Lgs. n. 150/2009, sono pubblicati sul sito internet del Comune nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

Per aumentare la trasparenza e la fruibilità dei dati relativi alla performance, il Comune provvede alla pubblicazione di appositi dataset contenenti le rilevazioni dei fenomeni quantitativi alla base della costruzione degli indicatori di performance, con modalità "open data".

CAPO VI - CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

Art. 20 - Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate

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.

Art. 21 - Oggetto dei controlli sulle società 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, 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.

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.

4. Nello svolgimento di questo controllo si assumono gli esiti di quello sugli equilibri finanziari.

Art. 22- Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate

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.

La responsabilità di tale unità è posta in capo al dirigente del servizio finanziario

Art. 23 - Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate

Il dirigente del servizio finanziario, responsabile dei controlli sulle società partecipate non quotate, elabora rapporti semestrali, da sottoporre alla giunta ed al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.

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 comunale.

CAPO VII - CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 24 - Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati

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, sia mediante organismi gestionali esterni, mediante l'impiego di 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'autoreferenzialità, 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 ed è rilevante ai fini della valutazione della performance dell'ente ed alla valutazione dei dirigenti.

Art. 25 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

I. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni sia metodologie indirette quali l'analisi dei reclami pervenuti, che dirette tramite la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. In ogni caso, per ciascuna articolazione organizzativa apicale occorre effettuare almeno una somministrazione di questionari all'anno. La somministrazione può essere fatta anche utilizzando canali telematici quali il sito internet del Comune.

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.

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.

Per ciascuna dimensione essenziale saranno individuati uno o più fattori che possono fornire informazioni distintive tali da rendere esplicita la qualità percepita dall'utente esterno.

Oltre alle dimensioni essenziali è possibile individuare altre dimensioni per l'analisi della qualità percepita dall'utente esterno.

Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa.

Gli esiti delle rilevazioni sono pubblicati sul sito internet del comune.

Art. 26 - 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 al personale interno destinatario del servizio fornito da un altro ufficio.

L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali quelli ritenuti essenziali sono la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.

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 VIII - PUBBLICITA'

Art. 27 - Pubblicità delle forme di controllo interno

I report sulle varie forme di controllo interno sono pubblicati in un'apposita sezione del sito denominata "Controlli interni"; tale sezione è accessibile direttamente dalla home page.

Il segretario generale presiede e verifica tale forme di pubblicità.

CAPO IX - GESTIONE ASSOCIATA

Art. 28 - Gestione associata dei controlli interni

1. Le forme di controllo interno possono essere svolte anche in modo associato sulla base di convenzioni di cui all'articolo 30 del D.Lgs. n. 267/2000.

2. La responsabilità per tutte le forme di controllo interno rimane in capo al soggetto che ad esso presiede per ogni singolo ente.

3. Le convenzioni disciplinano, in particolare, le modalità di effettuazione delle varie forme di controllo interno e le procedure attraverso cui viene garantito il confronto tra i dati emersi nei singoli enti.

CAPO X - DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI Art. 29 - I soggetti preposti al controllo interno

I soggetti preposti al controllo interno articolano le proprie attività in modo da non incorrere in incompatibilità o conflitti di interesse soggetto controllore/soggetto controllato

Art. 30 - La valutazione

Gli esiti delle varie forme di controllo interno sono trasmesse al Nucleo di valutazione affinché ne tenga conto nella valutazione dei dirigenti, sulla base della metodologia utilizzata dall'ente.

Art. 31 - La utilizzazione dei report

Dei report delle varie tipologie di controllo interno trasmessi al Sindaco ed al Presidente del consiglio viene informata la giunta ed il consiglio. La giunta può adottare eventuali deliberazioni di indirizzo. Il consiglio ne discute necessariamente durante l'esame del conto consuntivo (ovvero della verifica della permanenza degli equilibri di bilancio).

Art. 33 - Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore decorsi 15 giorni dalla data in cui è diventata esecutiva la deliberazione di approvazione.

Esso è pubblicato sul sito internet dell'ente.