



**COMUNE DI AFRAGOLA  
PROVINCIA DI NAPOLI**

---

# **REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

---

**Approvato dal Consiglio Comunale nella seduta del 15 FEB. 2013  
verbale n. 24**

## **CAPO I**

### **PRINCIPI GENERALI**

#### **Art. 1**

##### ***Oggetto del Regolamento***

1. Il presente regolamento disciplina i controlli interni del Comune di Afragola, in applicazione dell'art 147 e ss. del TUEL ed in riferimento ai principi di cui agli artt. 4 del D.Lgs.286/1999, così come integrati dal D.L.174/2012, conv. nella legge 213/2012.
2. Le varie forme di controllo interno sono gestite in modo integrato.
3. Le attività di controllo interno producono report semestrali che sono inviati alla Giunta ed al Consiglio ed,ove previsto dalla normativa, alla Corte dei Conti. Tali report sono pubblicati sul sito internet dell'Ente.

#### **Art. 2**

##### ***Tipologie di controlli interni***

1. 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. Esso opera, a norma di legge, dal 01/01/2014.
  - e) controllo sulle Società Partecipate non quotate. Esso opera, a norma di legge, dal 01/01/2014.
  - f) controllo sugli equilibri finanziari;
  - g) controllo della qualità dei servizi erogati. Esso opera, a norma di legge, dal 01/01/2014.
2. Al sistema dei controlli interni si deve aggiungere 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, anche, nella prevenzione del fenomeno della corruzione. Le modalità saranno disciplinate nel redigendo piano anticorruzione, di cui alla legge n. 190/2012.
4. Gli esiti del controllo interno sono utilizzati, anche, ai fini della redazione 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 Dirigente del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei Dirigenti dei Settori (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 il bilancio consolidato, sulla base degli indirizzi ed obiettivi gestionali, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'Ente (controllo sulle società partecipate).

#### Art. 4

##### *Soggetti del sistema dei controlli interni*

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale dell'ente, i Dirigenti dei Settori, 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*

1. Il controllo di regolarità amministrativa è esercitato, sia in fase preventiva che in fase successiva all'adozione dell'atto. E' finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'attività amministrativa attraverso il controllo sulle proposte di atti amministrativi e sugli atti amministrativi. Esso si svolge nel rispetto del principio della responsabilità Dirigenziale per la quale i Dirigenti sono responsabili, in via esclusiva, in relazione agli obiettivi assegnati, della legittimità, della regolarità, della correttezza e dell'efficienza della propria attività e nel rispetto del principio di autotutela che impone all'Amministrazione il potere-dovere di riesaminare la propria attività ed i propri atti, con lo scopo di eliminare eventuali errori o rivedere le scelte fatte, al fine di prevenire o porre fine a conflitti, potenziali o in atto, nel pieno e continuo perseguimento dell'interesse pubblico.
2. Il controllo di regolarità amministrativa, in fase preventiva, sulle proposte di deliberazioni del Consiglio e della Giunta è esercitato dal Dirigente attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica, di cui all'art.49 del TUEL, con il quale il medesimo garantisce la regolarità e la correttezza della proposta di deliberazione e del procedimento istruttorio.
3. Il controllo di regolarità amministrativa, in fase concomitante sull'attività del Consiglio e della Giunta, è svolto dal Segretario Generale che esercita le funzioni di assistenza e collaborazione giuridico-amministrativa nei confronti degli Organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti ed a tal fine partecipa, con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni degli Organi.
4. La Giunta ed il Consiglio, nell'eventualità di parere di regolarità amministrativa non favorevole sulla proposta, possono adottare l'atto, in contraddittorio, sentito il Segretario Generale, sulla base di argomentate ed adeguate motivazioni.
5. Il controllo di regolarità amministrativa, in fase preventiva, sulle determinazioni Dirigenziali è esercitato dal Dirigente attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica, di cui all'art.49 del TUEL, da apporre nella determinazione, con il quale il medesimo garantisce la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'atto e del procedimento istruttorio.
6. Nella fase successiva all'adozione degli atti, il controllo di regolarità amministrativa è svolto **dall'organismo del Controllo di Gestione**, di cui all'art.112 del vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi, sotto la direzione del Segretario Generale. Esso ha come oggetto la verifica del rispetto della normativa di settore e dei principi di carattere generale dell'ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione ed opportuni-

tà, nonché del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica viene effettuata, anche, sul merito, sulla opportunità e sul rispetto delle procedure. Esso utilizza i principi di revisione aziendale.

7. Tale controllo, in fase successiva, viene esercitato sulle determinazioni di impegno, i contratti, il conferimento degli incarichi nonché su tutti gli atti amministrativi che comportano impegni di spesa. Il controllo viene effettuato su almeno il 10% del totale degli atti adottati da ogni Dirigente. A tal fine Il Segretario Generale, mensilmente, con l'ausilio del servizio informatico, estrae, dal mese precedente, gli atti da sottoporre all'esame successivo dell'organismo del Controllo di Gestione che, nei quindici giorni successivi, redige una relazione nella quale evidenzia la regolarità degli atti verificati o gli eventuali rilievi od irregolarità.

Il Segretario Generale cura la trasmissione dell'esito della verifica ai Dirigenti, ai Revisori dei Conti, al Nucleo di Valutazione, al Sindaco ed al Consiglio Comunale. Nel caso in cui l'atto sottoposto a controllo risulti affetto da vizi di legittimità, nonché nei casi di irregolarità gravi, il Segretario procede alla tempestiva segnalazione al soggetto che ha adottato l'atto in parola, affinché proceda, in sede di autotutela, all'annullamento, alla convalida od alla rettifica dell'atto.

8. Per tutti gli adempimenti, correlati al controllo di regolarità amministrativa, il Segretario Generale si avvale di un'apposita struttura composta da N.1 profilo professionale -Istruttore Direttivo Amministrativo- Cat. Giuridica D e da N. 1 profilo professionale -Istruttore- Cat. Giuridica C individuati e nominati dallo stesso, con apposita disposizione.

#### **Art. 6 Risultato del Controllo Interno**

1. L'organismo del Controllo di Gestione predispone, con cadenza semestrale, un report di attività di tipo statistico sullo stato degli atti controllati ed elabora, entro e non oltre, il mese di febbraio di ogni anno, una relazione sull'attività di controllo svolta nell'anno precedente. La relazione può contenere anche suggerimenti e proposte operative finalizzate a migliorare la qualità degli atti prodotti dall'Ente, proponendo anche modifiche regolamentari, procedurali o di prassi.

Nel caso in cui, dal controllo, emergano irregolarità ricorrenti, riconducibili ad errata interpretazione od applicazione di norme, il Segretario Generale adotta circolari interpretative o direttive per orientare ed uniformare i comportamenti delle strutture dell'Ente.

2. Per promuovere e facilitare l'omogeneizzazione della redazione degli atti, l'organismo del Controllo di Gestione può predisporre modelli di provvedimenti standard cui le strutture dell'Ente possono fare riferimento nello svolgimento della loro attività.

3. I risultati del controllo di regolarità amministrativa sono utilizzati anche ai fini della valutazione dei Dirigenti e dei dipendenti titolari di posizione organizzativa.

#### **Art. 7**

##### **Fasi del controllo di regolarità contabile**

1. Il controllo di regolarità contabile è svolto, nella fase preventiva, dal Dirigente del Settore 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 proposte di deliberazioni il Dirigente Finanziario verifica in particolare:
  - 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
3. La Giunta ed il Consiglio, nell'eventualità di parere di regolarità contabile non favorevole sulla proposta, possono adottare l'atto, in contraddittorio, sulla base di argomentate ed adeguate motivazioni e con il parere favorevole del Collegio dei Revisori dei Conti che deve essere riportato nell'atto.

### **CAPO III**

## **CONTROLLO DI GESTIONE**

#### **Art. 8**

##### *Definizione del controllo di gestione*

1. Il controllo di gestione è un processo attraverso il quale l'Amministrazione si assicura che le risorse vengano acquisite ed impiegate con efficienza ed efficacia nel perseguimento e raggiungimento degli obiettivi.

#### **Art. 9**

##### *Elementi base del controllo di gestione*

1. Gli elementi che costituiscono il controllo di gestione sono:
- la struttura delle responsabilità;
  - il processo di funzionamento;
  - la struttura tecnico-contabile.



#### **Art. 10**

##### *La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione*

1. La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione è la disarticolazione della struttura organizzativa dell'Ente in centri di responsabilità.
2. Il centro di responsabilità è un'unità organizzativa che, sotto la guida del Dirigente del Settore, 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. 11**

##### *Il processo di funzionamento del controllo di gestione*

1. Il processo di funzionamento del controllo di gestione riguarda la fase della programmazione, della realizzazione, del controllo e delle eventuali azioni correttive da realizzare. Tale processo coincide con il ciclo di gestione delle performance che si articola nelle seguenti fasi:
- definizione ed assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;

- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio ed attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa ed individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati all'organo di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell'Amministrazione, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti ed ai destinatari dei servizi.

## Art. 12

### *La struttura tecnico-contabile del controllo di gestione*

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

- dagli strumenti di programmazione
- dalla struttura dei centri di costo e dalla contabilità analitica
- da un sistema di indicatori e di reportistica

2. Gli strumenti di programmazione permettono 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 implementato in modo da soddisfare i requisiti del piano delle performance con le strategie dell'Amministrazione (come risultanti dalle linee Programmatiche di Mandato e dalla Relazione Previsionale e Programmatica) e la loro traduzione in obiettivi operativi;
- Il Piano Dettagliato degli Obiettivi (P.D.O.), contenente una illustrazione più dettagliata degli obiettivi assegnati, col Piano Esecutivo di Gestione, ai Dirigenti.

3. La struttura dei centri di costo è la disarticolazione delle unità operative e dei servizi in funzione delle esigenze conoscitive di determinazione sistematica dei costi/ricavi e dei fattori quantitativi ad essi afferenti. La contabilità analitica è l'insieme delle determinazioni economico-quantitative necessarie per l'alimentazione dei centri di costo.

4. 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.

5. Il sistema di reportistica formalizza gli esiti del monitoraggio, in corso ed 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, nonché il Nucleo di Valutazione ed i Revisori dei Conti.

6. La rendicontazione dei risultati avviene attraverso il rendiconto annuale sulla performance contenente i risultati conseguiti dall'Amministrazione da presentare al Presidente del

Consiglio Comunale, al Sindaco ed agli Assessori. Tale Rendiconto può essere impostato anche secondo le metodologie della rendicontazione sociale.

7. Tale forma di rendicontazione costituisce anche reportistica ai fini del controllo strategico.

8. 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.

#### **CAPO IV**

### **CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

#### **Art. 13**

##### ***Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari***

1. La disciplina del controllo sugli equilibri finanziari è contenuta nel regolamento di contabilità. Esso si estende, anche, sul bilancio delle società partecipate non quotate.
2. I suoi esiti sono assunti all'interno del controllo strategico e sono utilizzati dal Nucleo di Valutazione ai fini della valutazione delle attività dei Dirigenti.

#### **CAPO V**

### **CONTROLLO STRATEGICO**

#### **Art. 14**

##### ***Finalità del controllo strategico***

1. 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 e confrontate con i progetti elaborati, la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici e, complessivamente, l'andamento della gestione dell'Ente.

#### **Art. 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.

#### **Art. 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 ed 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. 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.

#### **Art. 18**

##### ***Gestione del Controllo strategico***

1. Il Nucleo di Valutazione è preposto al Controllo Strategico, sotto la direzione del Segretario Generale.

#### **Art. 19**

##### ***Sistema di indicatori del Controllo strategico***

1. La Giunta 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.

#### **Art. 20**

##### ***Sistema di reportistica del Controllo strategico***

1. Il Nucleo di Valutazione elabora, per l'attività di cui sopra, rapporti semestrali, da sottoporre alla Giunta ed al Consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi, in base a quanto previsto dallo statuto.

### **CAPO VI**

#### **CONTROLLO SULLE SOCIETÀ' PARTECIPATE NON QUOTATE**

#### **Art. 21**

##### ***Finalità dei controlli sulle società 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 ed 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. 22

##### *Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate*

1. L'Amministrazione definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, non quotate, 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 partecipate, non quotate, 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 partecipate, non quotate, 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. 23

##### *Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate-verifiche*

1. Il controllo sulle società partecipate non quotate viene posto in essere con il diligente esercizio dei compiti di vigilanza da parte del Dirigente del Servizio Finanziario, del Collegio di Revisione e dei Responsabili dei Settori interessati. Il Dirigente del Settore Finanziario, unitamente ai Dirigenti dei servizi gestiti dalle società partecipate, acquisiscono gli atti, i dati e le informazioni tramite gli organi e gli uffici della società, ed ottemperano, con cadenza semestrale, ai controlli di cui al suindicato art. 22, redigendo, in sede di equilibri di bilancio e di rendiconto di gestione, apposita relazione asseverata dal Collegio dei Revisori. Nel caso che le verifiche rilevino situazioni che possono incidere sui rapporti finanziari tra Ente e Società (perdite di esercizio oppure valutazioni tecniche o di convenienza economica, nonché di sostenibilità politico-sociale, tali da compromettere

la sana gestione finanziaria dell'Ente, le relazioni sono trasmesse agli organi politici (Consiglio e Giunta).

I risultati complessivi della gestione dell'Ente locale e delle aziende partecipate, non quotate, sono rilevati anche mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica, da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

## **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 come indicato dalla Civit (a partire dalla delibera n. 88 del 2010), 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.

#### **Art. 25**

##### ***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 articolazione organizzativa apicale (Settore) 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.
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;
4. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa.

#### **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.

2. 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.
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 VIII PUBBLICITA'**

### **Art. 27**

#### ***Pubblicità delle forme di controllo interno***

1. I report sulle varie forme di controllo interno sono trasmessi al competente Ufficio per la pubblicazione, in una apposita sezione del sito denominata "Controlli interni".
2. Il Segretario Generale verifica tale forma di pubblicità. Della mancata o parziale pubblicazione si tiene conto nella valutazione del Segretario.

## **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.
1. 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

## **DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI**

## **CAPO X**

### **Art. 29**

#### ***I soggetti preposti al controllo interno***

1. Il Segretario Generale ed i Dirigenti, anche alla luce delle nuove ed ulteriori attribuzioni di cui al presente regolamento, non possono avere ulteriori responsabilità di gestione di articolazioni organizzative primarie, nonchè ulteriori incarichi all'interno dell'Ente.
2. Tale assunto costituisce norma di principio e può essere motivatamente derogata in caso di sostituzione di un Dirigente assente con diritto alla conservazione del posto di lavoro e per la sostituzione di Dirigenti mancanti per un periodo breve.

### **Art. 30**

#### ***La valutazione***

1. 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**

#### **Controlli Esterni**

Al fine della verifica, con cadenza semestrale, da parte della Corte dei Conti della legittimità e regolarità delle gestioni, del funzionamento dei controlli interni ai fini del rispetto delle regole contabili e dell'equilibrio di bilancio dell'Ente, il Sindaco, avvalendosi del Segretario Generale, trasmette alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti un referto sulla regolarità della gestione, sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni adottato, sulla base delle linee guida deliberate dalla sezione delle autonomie della Corte dei Conti. Il referto è, altresì, inviato al Presidente del Consiglio.

### **Art.32**

#### **Relazione di inizio e fine mandato**

1. Al fine di garantire il principio di trasparenza delle decisioni di entrata e di spesa, l'Ente provvede a redigere una relazione di inizio e fine mandato, volta a verificare la situazione finanziaria e patrimoniale e la misura dell'indebitamento.
2. La relazione di inizio e fine mandato, è predisposta dal Dirigente del Servizio Finanziario, con la collaborazione del Segretario Generale, ed è sottoscritta dal Sindaco, rispettivamente, entro il novantesimo giorno dall'inizio del mandato ed entro il novantesimo giorno antecedente la data di scadenza del mandato ed è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.
3. La relazione di fine mandato contiene la descrizione dettagliata delle principali attività normative ed amministrative svolte durante il mandato, con specifico riferimento:
  - a) Sistema ed esiti dei controlli interni
  - b) Eventuali rilievi della Corte dei Conti
  - c) Azioni intraprese per il rispetto dei saldi di finanza pubblica programmati e stato del percorso di convergenza verso i fabbisogni standard
  - d) Situazione finanziaria e patrimoniale, anche evidenziando le carenze riscontrate nella gestione degli Enti controllati dall'Ente ed indicando le azioni intraprese per porvi rimedio
  - e) Azioni intraprese per contenere la spesa e stato del percorso di convergenza ai fabbisogni standard, affiancato da indicatori quantitativi e qualitativi relativi agli output dei servizi resi, anche utilizzando come parametro di riferimento realtà rappresentative dell'offerta di prestazioni con il miglior apporto qualità-costi
  - f) Quantificazione della misura dell'indebitamento Comunale

### **Art. 33**

#### ***Entrata in vigore***

1. Il presente regolamento entra in vigore decorsi 15 giorni dalla data di pubblicazione della delibera di approvazione. Esso è pubblicato sul sito internet dell'Ente.
2. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente regolamento si rinvia alle norme in materia di Ordinamento delle Autonomie Locali ed a quelle previste nel vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi e di Contabilità.