



COMUNE DI BRINDISI

(Provincia di Brindisi)

REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI ex art. 147, comma 4, D.lgs. 267/2000

**TESTO DEFINITIVAMENTE APPROVATO DALLA COMMISSIONE CONSILIARE STATUTO E
REGOLAMENTI NELLE SEDUTE DI GENNAIO E FEBBRAIO**

Approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 15/03/2022

INDICE

articolo	RUBRICA
	Capo I Principi generali
1	Oggetto del regolamento
2	Articolazione del sistema dei controlli interni
3	Connessione del sistema dei controlli interni con altre attività amministrative e di controllo
4	Soggetti partecipanti all'organizzazione del Sistema dei Controlli Interni
	Capo II Controllo di regolarità amministrativa e contabile
5	Oggetto del controllo di regolarità amministrativa e contabile
6	Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
7	Il controllo successivo di regolarità amministrativa
	Capo III Controllo di gestione
8	Il controllo di gestione
9	Struttura operativa del controllo di gestione
10	Modalità applicative del controllo di gestione
11	Sistema di monitoraggio del controllo di gestione
12	Referti periodici del controllo di gestione
13	Analisi economiche
14	Sistemi degli indicatori
	Capo IV Controllo strategico
15	Finalità del controllo strategico
16	Strumenti della pianificazione strategica
17	Oggetto del controllo strategico
18	Fasi del controllo strategico
19	Unità preposta al controllo strategico
20	Sistema di indicatori del controllo strategico
21	Sistema di reportistica del controllo strategico
	Capo V Controllo sugli equilibri finanziari
22	Controllo sugli equilibri finanziari
23	Ambito di applicazione del controllo sugli equilibri finanziari
24	Fasi del controllo sugli equilibri finanziari
	Capo VI Controllo sulla qualità dei servizi
25	Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati
26	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
27	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni
	Capo VII Disposizioni finali
28	Controllo analogo
29	Pubblicità del regolamento e dei controlli interni
30	Entrata in vigore

CAPO I PRINCIPI GENERALI

Articolo 1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. Il Comune di Brindisi, 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, provvede a disciplinare l'organizzazione, gli strumenti e le modalità di svolgimento dei controlli interni, in attuazione dell'art. 3 della L. n. 213/2012 e degli articoli 147, 147-bis, 147-ter, 147-quater e 147-quinquies del 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. Il sistema dei controlli interni è articolato così come specificato al successivo art. 2.
3. I report previsti, appositamente sintetizzati a fini di maggiore comprensione e trasparenza, vengono pubblicati sul sito WEB del Comune.

Articolo 2 ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1. Il sistema dei controlli interni è così articolato:
 - a. Controllo di regolarità amministrativa e contabile, finalizzato a verificare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;
 - b. controllo di gestione, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
 - c. controllo 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 analogo 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. Il controllo analogo è esercitato con le finalità di cui al vigente Regolamento comunale in materia;
 - e. 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;
 - f. controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente ovvero mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni a questo Ente;
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 f) del precedente

comma 1 concorrono alla formazione del controllo strategico.

5. Le norme del presente regolamento che disciplinano il controllo di gestione sostituiscono in toto le disposizioni contenute nel Regolamento di Contabilità; mentre le norme del presente Regolamento che disciplinano il controllo sugli equilibri finanziari integrano il regolamento di contabilità e ne modificano le disposizioni contrastanti.

Articolo 3

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

1. I risultati del sistema dei Controlli interni costituiscono elementi necessari ai fini della valutazione della Performance organizzativa nonché della Performance individuale del Segretario Generale e dei Dirigenti secondo le modalità degli appositi Piani annuali;
2. Il sistema dei Controlli interni costituisce strumento di supporto per la prevenzione del fenomeno della corruzione, con le modalità previste nel Piano anticorruzione di cui alla L. 190/2012;
3. Gli esiti del Controllo interno vengono utilizzati ai fini della redazione, da parte del Segretario Generale, della Relazione di inizio e di fine mandato;
4. Gli organi di Governo ed i Dirigenti sono tenuti ad adeguare le attività di rispettiva competenza agli esiti del controllo interno.

Articolo 4

SOGGETTI PARTECIPANTI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale, i Dirigenti, il Nucleo di Valutazione/O.I.V., il Servizio Controllo di Gestione 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, il quale, allo scopo, si avvale di una apposita struttura interna, posta sotto la propria direzione, costituita da almeno due dipendenti di categoria non inferiore alla "C", scelti e nominati dallo stesso Segretario Generale in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività.
3. Nell'espletamento delle proprie funzioni il Segretario Generale si avvale altresì di Dirigenti Comunali particolarmente esperti nelle materie amministrative, tecniche e contabili, di volta in volta individuati in relazione agli argomenti oggetto del controllo.
4. Gli esiti di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati: al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale, ai Dirigenti, al Nucleo di Valutazione/O.I.V. e al Collegio dei Revisori dei Conti nonché agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento ne prevedano l'invio.

CAPO II
CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 5
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. 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.

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 obbligatori:
 - a) parere in ordine alla regolarità tecnica espresso dal dirigente competente;
 - b) parere in ordine alla regolarità contabile e visto attestante la copertura finanziaria espresso dal dirigente del Servizio Finanziario sulle proposte che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;
2. Il Dirigente, quando appone la propria sottoscrizione all'atto amministrativo sia esso delibera o determina, assume, in relazione alle proprie competenze, la responsabilità della verifica in ordine al pieno rispetto della conformità dell'azione amministrativa alle Leggi, allo Statuto ed ai Regolamenti nonché della completezza dell'istruttoria.
3. I pareri non vincolano la Giunta o il Consiglio che, qualora non intendano conformarsi agli stessi pareri, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione e con la espressa indicazione del giudizio favorevole del Segretario Generale nonché del Collegio dei Revisori dei Conti per gli aspetti relativi alla regolarità contabile.
4. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa su ogni determinazione dirigenziale è espletato

dal dirigente 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.

5. Ogni determinazione dirigenziale che comporti impegno di spesa è trasmessa al Dirigente del servizio finanziario ai fini del controllo 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.
6. I pareri di cui al presente articolo sono espressi per iscritto e la firma autografa o digitale del sottoscrittore è preceduta dalla sua qualifica e dalla data di rilascio. La motivazione scritta è espressa sia in caso di parere contrario sia in caso di astensione per incompetenza.
7. Nell'ipotesi che il dirigente dichiari di astenersi dall'esprimere il parere di regolarità tecnica per incompetenza, il segretario generale stabilisce quale sia il dirigente competente.
8. 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 affidamento della responsabilità del settore.
9. Qualora l'Ente sia privo, anche temporaneamente, del responsabile del settore ovvero, nel caso di assenza o di astensione obbligatoria anche del soggetto competente a sostituire il responsabile del Settore, il parere di Regolarità tecnica o contabile è espresso dal Dirigente incaricato dall'Amministrazione della sostituzione e, nel caso di assenza di quest'ultimo, dal Segretario Generale ovvero, in caso di assenza o di astensione obbligatoria del Segretario Generale, da colui che lo sostituisce.

Articolo 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, 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 organizzare e 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; la loro quantità percentuale in rapporto al totale di ciascuna tipologia; il metodo di campionamento per la loro scelta casuale supportata da procedura informatica.
3. Il Segretario Generale espleta i predetti compiti con cadenza bimestrale e può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'esercizio finanziario anche per materia o per importo o su segnalazione motivata.
4. I dirigenti 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: gli elementi identificativi, il controllo espletato e le relative risultanze, queste ultime da motivare se negative
6. Con cadenza bimestrale 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 relative ad aspetti dell'atto oggetto di verifica non espressamente previsti ma che si ritenga opportuno portare all'attenzione dei soggetti destinatari dell'attività di controllo.
7. I predetti reports periodici, sono trasmessi, a cura del segretario generale: ai dirigenti interessati, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità all'organo di Revisione dei conti, al Nucleo di Valutazione/O.I.V., al Sindaco ed al Presidente del Consiglio Comunale.

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. Il controllo di gestione viene svolto con riferimento ai singoli settori e servizi ed alle attività organizzative e gestionali di competenza, 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.
4. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate anche dal Sindaco e dal Nucleo di Valutazione/O.I.V. rispettivamente ai fini della performance individuale del Segretario Generale e dei Dirigenti.

Articolo 9 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" e svolge la sua attività all'interno del Settore Finanziario avvalendosi, se necessario, di servizi strumentali esterni ovvero viene individuata come servizio esterno e strumentale sotto la direzione del Dirigente Settore Finanziario.

2. Ogni Dirigente individua un dipendente di categoria non inferiore alla "C" 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.
3. 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 10

MODALITÀ 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) preventiva, attraverso la definizione degli obiettivi gestionali (PEG) nonché la verifica della adeguatezza e congruità delle risorse assegnate;
 - b) concomitante, attraverso il monitoraggio e la rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, con particolare attenzione ai costi e ricavi dei servizi nonché rilevazione dei risultati raggiunti in riferimento ai singoli servizi/centri di costo;
 - c) successiva, mediante elaborazione di indici e parametri finanziari, economici e gestionali di risultato e di processo nonché mediante referti periodici inerenti l'attività complessiva del Comune ovvero parti di essa, onde verificarne lo stato di attuazione.

Articolo 11

SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Per il corretto svolgimento del controllo di gestione viene predisposto un sistema informatico 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, sentiti il Segretario Generale ed il Dirigente del Settore Finanziario, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG), provvede a definire:
 - a) il Piano dettagliato degli Obiettivi gestionali (PDO);
 - 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.

Articolo 12

REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. I Dirigenti, con periodicità semestrale, riferiscono all'Ufficio di Controllo di Gestione sui risultati dell'attività mediante l'inoltro di report gestionali, nei quali sono evidenziati le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
2. Il Responsabile del Settore Finanziario provvederà ad inoltrare al Sindaco, agli Assessori, al Presidente del consiglio Comunale, ai Capigruppo consiliari, al Segretario Generale, al Nucleo di Valutazione/O.I.V., all'Organo di Revisione dei conti ed agli altri organi previsti da norme legislative e regolamentari, i reports periodici elaborati dall'U.C.G..
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 PDO.

Articolo 13

ANALISI ECONOMICHE

1. Le analisi economiche elaborate dall'Ufficio del Controllo di Gestione, costituiscono punto di riferimento obbligatorio nelle scelte di gestione e devono, in particolare, essere utilizzate:
 - Per determinare il tipo di gestione dei servizi in base alla convenienza rilevata per la gestione diretta o per l'affidamento all'esterno;
 - Per stabilire le tariffe dei servizi a domanda individuale;
 - Per monitorare nel tempo il costo di ciascun servizio;
 - Per effettuare rilevazioni comparate tra servizi affini;
 - Per individuare sprechi nelle spese;
 - Per costruire il sistema degli indicatori.

Articolo 14

SISTEMI DEGLI INDICATORI

1. Gli indicatori rappresentano una modalità di misurazione del grado di raggiungimento dei risultati e, come tali, costituiscono gli strumenti funzionali all'attività di controllo e di valutazione.
2. Gli indicatori sono distinti in almeno tre famiglie:
 - Indicatori di efficacia che misurano il rapporto tra risultati raggiunti ed obiettivi programmati (stato di avanzamento, percentuale di realizzazione, rispetto dei tempi);
 - Indicatori di efficienza che misurano il rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti (produttività, rendimento, economicità, qualità);
 - Indicatori di adeguatezza che misurano il rapporto tra obiettivi programmati e risorse impiegate.
3. Nella predisposizione della mappa generale degli indicatori è necessario evidenziarne la finalizzazione conoscitiva e descriverne il grado di affidabilità e disponibilità. I parametri di valutazione cui fare riferimento sono fondamentalmente: la precisione intesa come corrispondenza del dato alla finalità conoscitiva; la chiarezza intesa come facile leggibilità dell'informazione; il costo dell'informazione nel senso che il dato deve essere reperito con oneri inferiori ai benefici che si intendono produrre; la tempestività.

CAPO IV CONTROLLO STRATEGICO

Articolo 15 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 16 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;
 - il Documento Unico di Programmazione (D.U.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 Integrato di Attività e Organizzazione di cui all'art. 6 del D.L. n.80/2021 convertito in Legge n.113 del 06/08/2021.

Articolo 17 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 18

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 19

UNITA' PREPOSTA AL CONTROLLO STRATEGICO

1. L'unità preposta al controllo strategico è quella individuata all'art. 4, comma 2, che per tali specifiche funzioni si avvale anche dell'U.C.G..

Articolo 20

SISTEMA DI INDICATORI DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. La Giunta Comunale, nell'approvare il Piano Esecutivo di Gestione comprensivo del Piano degli Obiettivi, individua gli indicatori di realizzazione delle linee programmatiche/azioni strategiche attraverso le iniziative/obiettivi che ha intenzione di sviluppare per la realizzazione delle strategie stesse.

Articolo 21

SISTEMA DI REPORTISTICA DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. L'unità preposta 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.
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.

CAPO V

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Articolo 22

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Le norme del controllo sugli equilibri finanziari del presente regolamento integrano le disposizioni in materia contenute nel vigente regolamento di contabilità.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto costantemente sotto la direzione e il coordinamento del Dirigente del servizio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del segretario generale e dei dirigenti, secondo le rispettive responsabilità.
3. Con cadenza trimestrale il responsabile del servizio finanziario formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale con cui attesta lo stato degli equilibri finanziari, trasmesso al Sindaco, agli Assessori Comunali, al Presidente del Consiglio Comunale (che provvederà ad inoltrarlo ai Capigruppo consiliari), al Segretario Generale ed all'organo di revisione dei conti.
4. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il bilancio finanziario dell'ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni.

Articolo 23

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti nella Parte II del d.lgs.

18/8/2000, n. 267. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui.

2. Il controllo sugli equilibri finanziari comporta la valutazione degli effetti per il bilancio dell'ente in relazione all'andamento economico finanziario degli eventuali organismi gestionali esterni.

Articolo 24

FASI DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie svolte dall'organo di revisione con cadenza almeno trimestrale, a norma dell'art. 223 del d.lgs. 267/2000, il responsabile dei servizi finanziari formalizza il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il responsabile dei servizi finanziari descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un verbale, trasmesso al segretario generale ed all'organo di revisione che lo assevera.
3. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il verbale asseverato dall'organo di revisione ed il resoconto delle verifiche di cassa sono trasmessi ai dirigenti ed alla Giunta Comunale affinché, con propria deliberazione, ne prenda atto.

CAPO VI

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Articolo 25

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 o direttamente o 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.

Articolo 26

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 organizzativa.

Articolo 27

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 DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 28 CONTROLLO ANALOGO

1. La disciplina del Controllo Analogico è contenuta nel "Regolamento sui Controlli Organismi

Partecipati, Qualità dei Servizi”, approvato con atto del Consiglio Comunale n.15 del 10/02/2020.

Articolo 29

PUBBLICITÀ DEL REGOLAMENTO E DEI CONTROLLI INTERNI

1. Il presente regolamento e gli esiti dei controlli 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. 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.