



# COMUNE DI ORTONA

Medaglia d'Oro al Valore Civile  
**PROVINCIA DI CHIETI**  
 Verbale di deliberazione del

## Consiglio Comunale

Seduta del 28 gennaio 2013 n. 08

**OGGETTO: Regolamento sul sistema dei controlli interni. Esame ed approvazione.**

L'anno **duemilatredici** il giorno **28** del mese di **gennaio** alle ore **18,55** in Ortona, presso la sala delle adunanze consiliari, aperta al pubblico, previa comunicazione inviata al Prefetto, agli Assessori e ai Revisori dei conti e notifica, nei termini di legge, di avviso scritto a tutti i componenti, si è riunito il Consiglio comunale, in seduta straordinaria di 1<sup>a</sup> convocazione.

Sono presenti:

il Sindaco

Pres. Ass.

d'OTTAVIO Vincenzo

X	
---	--

Consiglieri Comunali:

Pres. Ass.

Pres. Ass.

1 - CASTIGLIONE Leo

	X
--	---

09 - MARINO Patrizio

X	
---	--

2 - CIERI Tommaso

	X
--	---

10 - MENICUCCI Luigi

X	
---	--

3 - COCCIOLA Ilario

X	
---	--

11 - MONTEBELLO Claudio

X	
---	--

4 - COLETTI Tommaso

X	
---	--

12 - MUSA Franco

X	
---	--

5 - DE IURE Domenico

X	
---	--

13 - NAPOLEONE Giulio

X	
---	--

6 - DI MARTINO Remo

	X
--	---

14 - SCARLATTO Alessandro

X	
---	--

7 - DI SIPIO Nadia

X	
---	--

15 - SCHIAZZA Simonetta

X	
---	--

8 - FRATINO Nicola

	X
--	---

16 - TUCCI Enzo

X	
---	--

Consiglieri assegnati

17
----

Consiglieri in carica

17
----

Risultando in totale: presenti n. **13** e assenti n. **4** la seduta è valida.

Partecipa con funzioni consultive, referenti, di assistenza e verbalizzazione (art. 97, c. 4, lett. A) del T.U.E.L. approvato con D. Lgs. 267/2000 il Segretario Generale Dott.ssa Mariella Colaiezzi.

Il Presidente del consiglio, Avv. Ilario Cocciola, pone in discussione l'argomento in oggetto.

Il Consigliere Coletti Tommaso propone di dare per letta la proposta di delibera ad oggetto il regolamento sul sistema dei controlli e di passare direttamente alla discussione.

Interviene, come da resoconto allegato, il consigliere Musa.

A seguito di che

## IL CONSIGLIO COMUNALE

Visto l'art. 3, comma n. 1, lett. d) del D.L. 10.10.2012 n. 174, convertito, con modificazioni, dalla L. 07.12.2012 n. 213, che ha modificato gli articoli 147 e seguenti del D. Lgs. 08.08.2000 n. 267 e s. m. ed i., riformulando la disciplina del sistema dei controlli interni;

Visto, in particolare, il novellato art. 147, comma n. 4, del D. Lgs n. 267/2000, il quale prevede che *“nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, gli enti locali disciplinano il sistema dei controlli interni secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, e successive modificazioni”*;

Evidenziato che, il menzionato art. 3 del D. L. 10.10.2012 n. 174, al comma 2, dispone che *“gli strumenti e le modalità di controllo interno di cui al comma 1, lettera d), sono definiti con regolamento adottato dal Consiglio e reso operativo dall'ente locale entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto, dandone comunicazione al Prefetto ed alla sezione regionale della Corte dei Conti”*;

Dato atto, pertanto, della necessità di dotarsi di apposito regolamento disciplinante il sistema dei controlli interni secondo i principi dettati dagli articoli 147 e seguenti del D. Lgs. N. 267/2000, come da ultimo modificati dal D.L. n. 174/2012;

Visto lo schema di *“Regolamento sul sistema dei controlli interni”*, all'uopo predisposto dal settore competente e ritenuto lo stesso meritevole di approvazione;

VISTO il parere favorevole reso dal Dirigente del Settore Affari generali e Servizi Demografici, in ordine alla regolarità tecnica, espresso ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. 18.08.2000, n° 267, come risulta dall'allegata scheda che forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

Visto il Decreto Legislativo n. 267/2000 e successive modificazioni;

Con votazione unanime, espressa per alzata di mano,

### DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, il *“Regolamento sul sistema dei controlli interni”*, nel testo allegato al presente atto, quale parte integrante e sostanziale dello stesso, che si compone di n. 31 articoli;
2. di dare atto che le norme contenute nel regolamento approvato abrogano le norme regolamentari vigenti eventualmente incompatibili;
3. di dare comunicazione della presente deliberazione al Prefetto ed alla Sezione regionale di controllo della Corte dei Conti, come stabilito dall'art. 3, comma 2, del D.L. n. 174/2012, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 213/2012.

## IL CONSIGLIO COMUNALE

Inoltre;

Su conforme proposta del presidente;

Stante l'urgenza di provvedere in merito

Con votazione separata unanime, resa per alzata di mano

### DELIBERA

Di dichiarare così come dichiara, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, 4° comma del TUEL approvato con D.Lgs. 18.8.2000, n.267.

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to **M. COLAIEZZI**

IL PRESIDENTE  
F.to **I. COCCIOLA**

IL CONSIGLIERE ANZIANO  
F.to **T. COLETTI**

---

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line del Comune di Ortona e vi rimarrà per 15 giorni interi e consecutivi.

Ortona, ..... 15 febbraio 2013

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to **M. COLAIEZZI**

---

La suetesa deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile.

Ortona, 15 febbraio 2013

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to **M. COLAIEZZI**

# REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

## CAPO 1 Principi generali

### **Art. 1 Oggetto del Regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina i controlli interni del Comune di Ortona previsti dall'art. 147 del D. Lgs. 18.08.2000 n. 267/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.
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 comunale, e, 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, con operatività decorrente dal 2015;
  - e) controllo sulle società partecipate non quotate, con operatività decorrente dal 2015;
  - f) controllo sugli equilibri finanziari;
  - g) controllo della qualità dei servizi erogati, con operatività decorrente dal 2015.
2. Al sistema dei controlli interni si devono aggiungere le attività valutative proprie 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 oggetto di informazioni aggiuntive al controllo interno.
4. Gli esiti del controllo interno sono utilizzati ai fini della redazione da parte del segretario 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 e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e 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).

#### **Art. 4 Soggetti del sistema dei controlli interni**

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il segretario generale, i dirigenti, le unità di controllo, l'Oiv e l'organo di revisione. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al Sindaco, alla Giunta ed al Presidente del Consiglio.

### **Capo 2**

## **CONTROLLO DI REGOLARITÀ**

#### **Art. 5 Fasi del controllo di regolarità amministrativa**

1. Il controllo di regolarità amministrativa si realizza nella fase preventiva alla adozione delle deliberazioni e determinazioni e nella fase successiva alla adozione di tutti gli atti amministrativi.
2. Il controllo preventivo è esercitato dal Dirigente del settore a cui compete l'emanazione

dell'atto.

3. Nella fase preventiva della formazione delle deliberazioni, che non siano mero atto di indirizzo, esso 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 infine del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica viene effettuata sul rispetto delle procedure. Esso è riportato nella parte motivazionale della deliberazione. Nelle determinazioni si deve dare espressamente atto della regolarità tecnica.
4. La Giunta ed il Consiglio comunale possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità tecnica sulla base di argomentate motivazioni e con la espressa indicazione del giudizio favorevole del segretario.
5. Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi esso è svolto dal segretario, che può avvalersi del supporto di una apposita struttura il cui personale sarà individuato dallo stesso segretario all'interno delle strutture dell'Ente che abbiano le necessarie competenze professionali. Il controllo di regolarità amministrativa viene esercitato sulle determinazioni, sui contratti e sugli altri atti adottati dai dirigenti. 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, nonché del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica viene effettuata sul rispetto delle procedure. Esso utilizza i principi di revisione aziendale.
6. Il controllo di regolarità amministrativa viene effettuato su tutti gli atti di valore superiore a 40.000,00 euro; sulle determinazioni a contrarre; sul conferimento di incarichi, nonché su tutti gli atti segnalati dai dirigenti o dagli amministratori e su tutti gli atti per i quali il segretario ritiene opportuno, anche ai fini della lotta alla corruzione, effettuare una verifica. Il controllo viene inoltre effettuato sul 10% del totale degli atti adottati da ogni dirigente. Tali atti sono scelti in modo casuale dal segretario stesso. Per gli atti oggetto della verifica successiva viene misurato anche il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi.
7. Il segretario predispone un rapporto semestrale che viene trasmesso ai dirigenti, all'organo di revisione, all'Oiv, che ne tiene conto ai fini della valutazione, al Sindaco, alla Giunta e al Presidente del Consiglio comunale. Esso contiene, oltre alle risultanze dell'esame delle attività, le direttive a cui i dirigenti devono attenersi nell'adozione degli atti amministrativi. Dei suoi esiti si tiene conto nella valutazione dei dirigenti.
8. Una parte del rapporto è dedicata in modo specifico agli esiti delle verifiche per le attività che sono state individuate a rischio di corruzione. In esso viene, in aggiunta a quanto previsto per le altre attività, 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 dei servizi finanziari. 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 dei servizi finanziari 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 possono discostarsi dalle risultanze 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 dei servizi finanziari e verifica inoltre i provvedimenti che recano una spesa o una entrata superiore a 40.000,00 euro ed il 10% degli adottati dai singoli dirigenti. I revisori riassumono in un report semestrale le risultanze della loro attività. Tale report è trasmesso al Sindaco, alla Giunta, al segretario generale, ai dirigenti, alle posizioni organizzative, all'OIV che ne tiene conto ai fini della valutazione ed al Presidente del consiglio comunale.

## **Capo 3**

### **CONTROLLO DI GESTIONE**

#### **Art. 7 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 degli obiettivi dell'organizzazione.

## **Art. 8 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. 9 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. 10 Il processo di funzionamento del controllo di gestione**

1. 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 coincide con il ciclo di gestione delle performance che si articola nelle seguenti fasi:
  - definizione e 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 e attivazione di eventuali interventi correttivi;
  - misurazione e valutazione della performance, organizzativa e 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 e ai destinatari dei servizi.

## **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;
  - 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.), 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 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 il Sindaco, la Giunta, il segretario generale, i singoli dirigenti, le posizioni organizzative nonché l'OIV e l'organo di revisione.

6. La rendicontazione dei risultati avviene attraverso il rendiconto annuale sulla performance contenente i risultati conseguiti dall'Amministrazione e da presentare all'organo di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell'Amministrazione, ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai

soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi, l'Amministrazione. 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 4**

### **CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

#### **Art. 12 Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del dirigente del settore finanziario e sotto la vigilanza dell'organo di revisione. Il controllo è esercitato nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali e delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari ha la funzione di assicurare una corretta gestione del bilancio, monitorando costantemente gli equilibri della gestione di competenza, gli equilibri della gestione dei residui e gli equilibri della gestione di cassa.
3. 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.
4. I suoi esiti sono assunti all'interno del controllo strategico e sono utilizzati dall'Oiv ai fini della valutazione delle attività dei dirigenti.

## **Capo 5**

### **CONTROLLO STRATEGICO**

#### **Art. 13 Finalità del controllo strategico**

1. A partire dalla data prevista dalle disposizioni legislative vigenti, l'Ente osserverà le seguenti disposizioni in materia di controllo strategico.
2. 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.

#### **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.

#### **Art. 15 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.

#### **Art. 16 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. 17 Gestione del Controllo strategico**

1. L'Amministrazione individua un'apposita unità preposta al controllo strategico, che è posta alla dipendenze del segretario. Ad essa partecipa l'Oiv.

#### **Art. 18 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.
2. 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. Tuttavia tali indicatori possono risultare importanti ai fini della pianificazione strategica e della programmazione operativa annuale.

#### **Art. 19 Sistema di reportistica del Controllo strategico**

1. 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.
2. La rendicontazione sulla performance dell'Ente, validata dall'Oiv, 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 6**

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

#### **Art. 20 Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate**

1. A partire dalla data prevista dalle disposizioni legislative vigenti, l'Ente osserverà le seguenti disposizioni in materia di controllo 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 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 partecipate, analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

3. Le tipologie dei controlli sulle società partecipate sono le seguenti:

- controllo societario:

- monitoraggio dell'atto costitutivo, dello statuto e degli aggiornamenti;
- monitoraggio dell'ordine del giorno e della partecipazione alle assemblee dei Soci e delle relative deliberazioni;
- monitoraggio del rispetto degli adempimenti a carico delle società previsti dalla Legge;

- controllo sull'efficienza gestionale:

- monitoraggio del bilancio di previsione;
- monitoraggio periodico sullo stato di attuazione del bilancio di previsione e analisi dei relativi scostamenti;
- monitoraggio del bilancio consuntivo attraverso l'analisi dello scostamento col bilancio di previsione e l'analisi degli indici e dei flussi.

- controllo sull'efficacia gestionale:

- definizione preventiva degli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, dei contratti di servizio e degli impegni qualitativi anche attraverso eventuali carte di servizio;
- monitoraggio periodico sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio;

- monitoraggio finale sul raggiungimento degli obiettivi, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio;

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**

1. La Giunta definisce un'unità preposta al coordinamento e ai controlli sulle società partecipate non quotate. Tale unità si avvale per i controlli relativi al rispetto del contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio, dei dirigenti dell'Ente locale responsabili dei servizi di riferimento.
2. La responsabilità di tale unità è posta in capo al dirigente che si occupa delle società.

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

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

### **Capo 7**

## **CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

#### **Art. 24 Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati**

1. A partire dalla data prevista dalle disposizioni legislative vigenti, l'Ente osserverà le seguenti disposizioni in materia di controllo sulla qualità dei servizi erogati.
2. 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 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.

### **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 8**

### **PUBBLICITA'**

#### **Art. 27 Pubblicità delle forme di controllo interno**

1. I report sulle varie forme di controllo interno sono pubblicati in una apposita sezione del sito del Comune denominata "Controlli interni"; tale sezione è accessibile direttamente dalla home page.
2. Il segretario presiede e verifica tale forme di pubblicità. Della mancata o parziale pubblicazione si tiene conto nella valutazione del segretario.

## **Capo 9**

### **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 DLgs 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 10**

### **-DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI**

### **Art. 29 La valutazione**

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

### **Art. 30 La utilizzazione dei report**

1. 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.

### **Art. 31 Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entra in vigore decorsi 15 giorni dalla data in cui è diventata esecutiva la deliberazione di approvazione.
2. Esso è pubblicato sul sito internet dell'ente.