



CITTA' DI CANOSA DI PUGLIA

Provincia Barletta - Andria - Trani

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI DEL COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA

Ai sensi del Capo III “Controlli interni” del TUEL, così come modificato ed integrato dal D.L. n. 174 del 10/10/2012 convertito in legge n. 213 del 7 dicembre 2012.

(Approvato con Deliberazione Consiliare n. 01 del 19.01.2013)

INDICE

Titolo I – PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Ambito di applicazione

Art. 2 – Finalità del sistema dei controlli interni

Art. 3 – Sistema dei controlli interni

Art. 4 – Connessione del sistema dei controlli interni con altre attività amministrative e di controllo

Art.5 – Soggetti partecipanti all'organizzazione del sistema dei controlli interni

Titolo II – CONTROLLO STRATEGICO

Art. 6 – Il controllo strategico

Art. 7 – Oggetto del controllo strategico

Art. 8 – Fasi del controllo strategico

Titolo III – CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 9 – Il controllo di gestione

Art. 10 – Struttura operativa

Art. 11 – Modalità applicativa del controllo di gestione

Art. 12 – Referti periodici

Titolo IV – CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 13 – Il controllo di regolarità amministrativa

Art. 14 – Il controllo di regolarità contabile

Titolo V – CONTROLLO SULLE PARTECIPATE

Art. 15 – I controlli sulle eventuali società partecipate non quotate

Art. 16 – Oggetto dei controlli sulle eventuali società partecipate non quotate

Titolo IV – CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 17 – Il controllo degli equilibri finanziari

Art. 18 – Ambito di applicazione

Art. 19 – Fasi del controllo

Art. 20 – Esito negativo

Titolo VII – CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Art. 21 – Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati

Art. 22 – Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

Art. 23 – Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni

Titolo VIII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 24 – Norma finale

Art. 25 – Entrata in vigore

TITOLO I

PRINCIPI GENERALI

Art. 1

Ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento disciplina, in modo integrato, il funzionamento dei Controlli Interni nel Comune di Canosa di Puglia, secondo quanto stabilito dalle norme del Capo III “Controlli interni” del D. lgs. n.267/2000 e s.m.i., così come modificato ed integrato dal D.L. n. 174 del 10/10/2012 convertito in legge n. 213 del 7 dicembre 2012.
2. Nel presente regolamento i controlli interni sono ordinati secondo la distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del D. lgs. n. 286/1999 e successive modificazioni.

Art. 2

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;
 - verificare, attraverso il controllo di gestione, 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;
 - monitorare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell’azione amministrativa;
 - 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 Settore Finanze, nonché l’attività di controllo da parte dei dirigenti di settore;
 - 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;
- 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 e s.m.i., la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente.

Art. 3 **Sistema dei controlli interni**

1. I Controlli interni sono articolati nelle funzioni ed attività descritte nelle norme del Capo III "Controlli interni" del D. lgs. n.267/2000 e s. m. i., per la verifica, il monitoraggio e la valutazione delle risorse impiegate, dei rendimenti, dei risultati, anche in relazione al funzionamento degli eventuali organismi esterni partecipati.
2. Il Sistema dei Controlli Interni del Comune di Canosa di Puglia è finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ed è strutturato come segue:
 - a. **controllo strategico:** finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti;
 - b. **controllo di gestione:** finalizzato a verificare efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa e ad ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi assegnati e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati ottenuti;
 - c. **controllo di regolarità amministrativa e contabile:** finalizzato a garantire la regolarità tecnica e contabile degli atti, nella fase preventiva di formazione e nella fase successiva, secondo i principi generali di revisione aziendale;
 - d. **controllo sulle eventuali società partecipate non quotate:** finalizzato a rilevare gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati alle società partecipate non quotate e ad adottare le opportune azioni correttive anche con riferimento ai possibili squilibri economico finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente;

- e. **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;
 - f. **controllo della qualità dei servizi:** volto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente in relazione alla qualità dei servizi erogati e gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni.
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 favorisca l'attuazione.
 4. Gli esiti delle diverse forme di controllo interno di cui alle lettere b), c), d), e) ed f) del precedente comma 2, concorrono alla formazione del controllo strategico di cui alla lettera a).
 5. Le norme del presente regolamento che disciplinano il controllo di gestione, il controllo strategico ed il controllo sugli equilibri finanziari integrano il regolamento di contabilità e ne modificano le disposizioni incompatibili o contrastanti con esso.
 6. Questo ente locale, avendo una popolazione superiore a 15.000 abitanti ma inferiore a 50.000 abitanti, attua il controllo strategico, il controllo sulla qualità dei servizi e il controllo sulle eventuali società non quotate partecipate a decorrere dall'anno 2015.
 7. Il Segretario Generale predisponde report semestrali sull'adeguatezza e funzionalità del sistema dei controlli interni che il Sindaco deve inoltrare alla sezione regionale della Corte dei Conti ed al Presidente del Consiglio. Tali report sono pubblicati sul sito internet dell'Ente.

Art.4

Connessione del Sistema dei Controlli Interni con altre attività amministrative e di controllo

1. I risultati delle attività del sistema dei controlli interni costituiscono:
 - a) necessario ed ineludibile presupposto anche ai fini della valutazione della performance organizzativa complessiva dell'ente e delle massime strutture organizzative nonché della performance individuale del Segretario Generale e dei Dirigenti;

- b) strumenti di supporto per la prevenzione dei fenomeni della corruzione e dell'illegalità.
2. Le modalità di connessione del sistema del controllo interno con l'attività di valutazione della performance e con l'attività di contrasto alla corruzione ed all'illegalità sono definite con i rispettivi piani di cui al D. lgs. n.150/2009 ed alla legge n.190/2012.
 3. Nel piano anticorruzione può essere previsto che i dirigenti le cui attività sono individuate a maggior rischio di corruzione inviino informazioni specifiche aggiuntive al controllo interno.
 4. Gli organi di governo e di gestione dell'ente sono tenuti ad adeguare le attività di rispettiva competenza agli esiti del controllo interno, salvo motivata divergenza.

Art. 5

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 e l' Organo di revisione economico-finanziaria.
2. Le funzioni di coordinamento e di raccordo tra le varie attività di controllo sono svolte dal Segretario Generale.
3. Le risultanze di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati:
 - al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale e agli Assessori comunali;
 - agli organi citati nel comma 1;
 - agli organi esterni per i quali sia previsto l'invio da specifiche disposizioni di legge o regolamentari.

TITOLO II CONTROLLO STRATEGICO

Art. 6

Il Controllo strategico

1. Il controllo strategico, onde verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le Linee programmatiche di mandato del Sindaco, rileva i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti nella

Relazione Previsionale e Programmatica, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, le procedure utilizzate, la qualità dei servizi erogati, il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti, il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici, il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

2. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti strumenti:
 - le Linee Programmatiche di mandato, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
 - la Relazione Previsionale e Programmatica, contenente le linee di indirizzo e le azioni strategiche, classificate in programmi e progetti, che l'Amministrazione intende perseguire.
3. L'attività di Controllo Strategico è attuata dall'unità organizzativa a ciò preposta all'interno della struttura dei Controlli Interni, sotto la direzione del Segretario Generale. Tale unità si avvale anche della collaborazione del Nucleo di Valutazione. La funzione di controllo strategico può essere esercitata in forma associata con altri enti locali.

Art. 7

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. 8

Fasi del Controllo strategico

1. Il Sindaco presenta le Linee Programmatiche di mandato, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato, al Consiglio Comunale.
2. Il Consiglio Comunale fissa le finalità strategiche dell'amministrazione, determinando programmi e progetti e quantificando le risorse necessarie per la loro realizzazione nella Relazione Previsionale e Programmatica, aggiornata ed approvata ogni anno unitamente al Bilancio di previsione.
3. La pianificazione approvata dal Consiglio Comunale nella Relazione Previsionale e Programmatica trova la sua graduale attuazione nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG) che traduce le finalità strategiche in precisi obiettivi gestionali annuali.
4. I Dirigenti predispongono rapporti annuali ed infrannuali contenenti informazioni sullo stato di attuazione degli obiettivi ad essi assegnati, sulla relativa utilizzazione delle risorse e sul rispetto dei vincoli di contenimento della spesa, sui tempi di realizzazione delle procedure utilizzate rispetto ai termini previsti per la conclusione dei procedimenti, sulla qualità dei servizi erogati e sul grado di soddisfazione della domanda espressa dagli utenti.
5. Detti rapporti vengono utilizzati dall'Ufficio Controlli Interni per elaborare i report periodici da presentare alla Giunta per la relazione al rendiconto annuale ed al Consiglio per la predisposizione della deliberazione consiliare di ricognizione dei programmi.
6. Il Consiglio Comunale, attraverso il report di controllo strategico, confronta i risultati conseguiti con quelli programmati, rilevando le cause di eventuali scostamenti per l'adozione delle necessarie azioni correttive. Tale report deve essere realizzato annualmente ed a fine

mandato, svolgendo per questo aspetto le funzioni della dichiarazione di fine mandato.

TITOLO III CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 9

Il Controllo di gestione

1. L'attività di controllo di gestione consiste nella verifica, nel corso ed al termine della gestione, dello stato di attuazione degli obiettivi annuali programmati ed assegnati dalla Giunta con il PEG, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra le risorse impiegate 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. Le sue fasi operative sono integrate con la pianificazione strategica ed unificate con quelle previste nel ciclo della performance di cui al D. lgs. n. 150/2009.
3. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate anche dal Nucleo di Valutazione per la valutazione della performance individuale dei dirigenti.

Art. 10

Struttura operativa

1. La funzione di coordinamento delle attività del controllo di gestione è svolta dall' Ufficio del Controllo di Gestione (UCG), sotto la responsabilità del Dirigente del Settore Finanze.

2. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Dirigente di Settore, con il supporto dell'Ufficio del Controllo di Gestione (UCG), in riferimento alle attività organizzative e gestionali di propria competenza e agli obiettivi assegnati in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).
3. 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 dalla 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.
4. Il PDO ed il Piano delle performance sono organicamente unificati nel PEG, ai sensi del comma 3-bis dell'art. 169 del D. lgs. n.267/2000 e s.m.i.
5. Ogni Dirigente di Settore può individuare un dipendente di categoria non inferiore alla C a cui assegnare i compiti di Responsabile del Procedimento per la rilevazione e il monitoraggio delle azioni e dei dati economico finanziari di Settore rilevanti ai fini del controllo di gestione.
6. 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 provenienti dai vari Settori e rilevanti ai fini del controllo di gestione.

Art. 11

Modalità applicativa del controllo di gestione

1. Il controllo di gestione si svolge sull'attività amministrativa dell'apparato comunale, analizzando ed evidenziando il rapporto tra costi e benefici e le cause del mancato raggiungimento dei risultati, con

la segnalazione delle irregolarità eventualmente riscontrate e le proposte dei possibili rimedi.

2. L'applicazione del controllo di gestione trova riscontro nelle seguenti fasi operative:
 - a. definizione degli obiettivi gestionali e di performance (PEG);
 - b. rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi (se disponibili), nonché rilevazione dei risultati raggiunti;
 - c. valutazione dei fatti predetti in rapporto al piano esecutivo di gestione, al fine di verificare lo stato di attuazione degli obiettivi, al rapporto risorse impiegate e rendimenti ed al fine di misurare l'efficienza, l'efficacia ed il grado di economicità dell'azione intrapresa.

Art. 12 **Referti periodici**

1. Per il corretto svolgimento del controllo di gestione viene predisposto un sistema di monitoraggio e di verifica avente come oggetto l'andamento della gestione e delle azioni realizzate.
2. I Dirigenti di Settore riferiscono sui risultati dell'attività, mediante l'invio di report gestionali all'Ufficio di Controllo di Gestione, con cadenza semestrale, nei quali siano evidenziati eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
3. Il Responsabile dell'UCG provvederà ad inoltrare un referto annuale al Sindaco, al Segretario Generale, al Presidente del Consiglio, all'Organo di Revisione economico-finanziaria e al Nucleo di Valutazione.
4. Tale referto dovrà essere accompagnato da una relazione illustrativa che fornisca una lettura chiara dei dati riportati, e costituisce la base per la programmazione e realizzazione di eventuali interventi correttivi.

TITOLO IV **CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

Art. 13 **Il Controllo di regolarità amministrativa**

1. Il controllo di regolarità amministrativa, attestante la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, si suddivide nella fase preventiva e nella fase successiva.
2. Nella fase preventiva si estende alle deliberazioni ed alle determinazioni e si concretizza nel rilascio del parere di regolarità tecnica da parte del Dirigente competente per materia. In esso viene verificata la conformità della proposta di deliberazione e della determinazione ai criteri ed alle regole tecniche specifiche, il rispetto della normativa di settore e dei principi di carattere generale dell'ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione ed opportunità ed infine il collegamento con gli obiettivi dell'Ente nonché il rispetto delle procedure. Tale verifica viene effettuata sia sul merito che sul rispetto delle procedure. Il parere di regolarità tecnica è riportato nel testo del provvedimento.
3. Nella fase successiva all'adozione dei provvedimenti amministrativi, il controllo è svolto dal Segretario Generale, che al fine di garantirne la tracciabilità, potrà disporre anche l'introduzione di apposite piste di controllo a cui i Dirigenti dovranno attenersi nell'esercizio della propria autonomia gestionale. Il Segretario Generale si avvale del supporto della struttura preposta ai controlli interni. Esso viene esercitato sulle determinazioni, sui contratti e sugli altri atti adottati dai Dirigenti, utilizza i principi di revisione aziendale ed ha gli stessi contenuti previsti dal controllo di regolarità amministrativa nella fase preventiva.
4. Il controllo di regolarità amministrativa viene effettuato a campione sulle determinazioni dirigenziali di impegno e liquidazione della spesa e di accertamento delle entrate e sui contratti, nella misura del 10% del totale degli atti adottati da ogni Dirigente.
5. Per ogni controllo effettuato, il Segretario predispone un rapporto semestrale che è trasmesso ai Dirigenti, al Nucleo di Valutazione (come documento utile per la valutazione), all'Organo di revisione economico-finanziaria, al Sindaco ed al Presidente del Consiglio. Esso contiene anche specifiche direttive per i Dirigenti, relative alle irregolarità eventualmente riscontrate e rilevate.

Art. 14

Il Controllo di regolarità contabile

1. Ai controlli di regolarità contabile provvede il Dirigente del Settore Finanze. Il Dirigente del Settore Finanze verifica la regolarità contabile dell'azione amministrativa attraverso gli strumenti del visto di regolarità

contabile attestante la copertura finanziaria e del parere di regolarità contabile e attraverso il controllo costante e concomitante degli equilibri generali di bilancio.

2. Esso verifica:
 - a. la disponibilità dello stanziamento di bilancio;
 - b. la corretta imputazione;
 - c. l'esistenza del presupposto dal quale sorge il diritto dell'obbligazione;
 - d. la conformità alle norme fiscali;
 - e. il rispetto delle competenze;
 - f. il rispetto dell'ordinamento contabile;
 - g. il rispetto del regolamento di contabilità;
 - 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. Al controllo di regolarità contabile partecipa l'Organo di revisione economico-finanziaria, che verifica le attività di controllo svolte dal Dirigente. Esso redige uno specifico rapporto con cadenza semestrale. Tale report è trasmesso al Sindaco, al Segretario, ai Dirigenti, al Nucleo di Valutazione ed al Presidente del Consiglio Comunale.

TITOLO V CONTROLLO SULLE PARTECIPATE

Art. 15 I controlli sulle eventuali società partecipate non quotate

1. Il controllo sulle eventuali società partecipate non quotate, ha come scopo quello 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 dal legislatore per queste società. Si inserisce nell'ambito del processo di formazione del bilancio consolidato.
2. Per le finalità di controllo previste al precedente comma, l'ente si dota di un adeguato sistema informativo.
3. Esso tiene conto degli obiettivi gestionali assegnati dall'Ente alle società partecipate e monitora l'andamento della gestione con riferimento in particolare all'efficienza ed efficacia della gestione ed all'andamento della condizione finanziaria, con particolare riferimento agli effetti che si possono determinare sul bilancio dell'Ente.
4. Questa forma di controllo fa capo al Dirigente responsabile del Settore Finanze.
5. Le risultanze di questa forma di controllo sono riassunte in rapporti semestrali, da sottoporre alla Giunta e al Consiglio, per la successiva predisposizione della deliberazione consiliare di ricognizione dei programmi.
6. Degli esiti del controllo sulle partecipate si tiene conto anche ai fini della redazione del referto strategico.
7. Le fasi di attività di questa tipologia di controllo sono specificate in un apposito successivo regolamento sul controllo delle società partecipate.

Art. 16

Oggetto dei controlli sulle eventuali società partecipate non quotate

1. L'Amministrazione definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le eventuali 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:

a) 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;

b) 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;

c) 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.

TITOLO VI

CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 17

Il Controllo degli equilibri finanziari

1. Tale tipologia di controllo interno è svolta sotto la direzione e il coordinamento del Dirigente del Settore Finanze, mediante la vigilanza dell' organo di revisione economico-finanziaria, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del Segretario, dei Dirigenti, secondo le rispettive responsabilità.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto nel rispetto delle norme sull'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, dei principi contabili approvati dall'Osservatorio per la Finanza e Contabilità degli enti locali istituito presso il Ministero dell'Interno, delle circolari della Ragioneria Generale dello Stato e delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, nonché delle norme di attuazione dell'articolo 81 della Costituzione. Esso si estende anche alla gestione delle eventuali società partecipate non quotate.
3. Con cadenza trimestrale il Dirigente del Settore Finanze formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale con cui attesta lo stato degli equilibri finanziari, trasmesso al Sindaco, alla Giunta, al Segretario Generale ed all'Organo di revisione economico-finanziaria.

Art. 18

Ambito di applicazione

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti nella Parte II del D. lgs. n.267/2000 e s.m.i. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui:
 - a. equilibrio tra entrate e spese complessive;
 - b. equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II, III e IV (relativamente alle voci che finanziano il Titolo I della spesa) e le spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
 - c. equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
 - d. equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
 - e. equilibrio tra entrate a destinazione vincolata e correlate spese;
 - f. equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;

- g. equilibri obiettivo del patto di stabilità interno.
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.

Art. 19

Fasi del controllo

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie svolte dall'organo di revisione economico-finanziaria con cadenza almeno trimestrale, ai sensi dell'articolo 223 del D. lgs. n.267/2000 e s.m.i., il Dirigente del Settore Finanze formalizza il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il Dirigente del Settore Finanze descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un verbale. Il verbale è asseverato dall'organo di revisione economico-finanziaria.
3. Il Segretario Generale accerta che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato attraverso il verbale, con la periodicità minima prevista dal comma 1.
4. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il verbale asseverato dall'organo di revisione economico-finanziaria ed il resoconto della verifica di cassa sono trasmessi ai Dirigenti, al Segretario ed alla Giunta.

Art. 20

Esito negativo

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzia il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri obiettivo del patto di stabilità, il Dirigente del Settore Finanze procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie previste dall'articolo 153, comma 6 del D.lgs. n.267/2000 e s.m.i.

TITOLO VII

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 21

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, 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'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. 22

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. 23

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 uno o più altri uffici.
2. L’analisi attraverso i questionari anonimi 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.

TITOLO VIII DISPOSIZIONI FINALI

Art. 24 Norma finale

1. Dall'entrata in vigore del presente atto sono abrogate tutte le precedenti norme regolamentari dell'Ente riguardanti la materia oggetto del presente Regolamento.

Art. 25 Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di entrata in vigore della deliberazione di approvazione.
2. Per quanto altro non previsto dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni di legge vigenti in materia.
3. Con l'entrata in vigore del presente regolamento debbono intendersi abrogate tutte le altre norme regolamentari incompatibili o in contrasto con lo stesso.
4. Il presente Regolamento è trasmesso alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti di Bari ed al Prefetto della Provincia di Barletta Andria Trani e viene pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente.