

CITTÀDI SAN VITO DEI NORMANNI
PROVINCIA DI BRINDISI

**REGOLAMENTO IN MATERIA DI
TRASPARENZA PER LE CARICHE
ELETTIVE E DI GOVERNO E IN MATERIA
DI CONTROLLI INTERNI**

**Approvato con delibera del Consiglio Comunale
n. 3 del 30.1.2013**

INDICE

- Art. 1 - Finalità
- Art. 2 - Obblighi di trasparenza dei titolari di cariche elettive e di governo
- Art. 3 - Finalità del sistema dei controlli interni
- Art. 4 - Soggetti del sistema dei controlli interni
- Art. 5 - Tipologia dei controlli interni
- Art. 6 - Fasi del controllo di regolarità amministrativa e contabile
- Art. 7 - Il processo di funzionamento del Controllo di gestione
- Art. 8 - Finalità del controllo strategico
- Art. 9 - Strumenti della Pianificazione strategica
- Art.10 - Oggetto del Controllo strategico
- Art.11 - Fasi del Controllo strategico
- Art.12 - Gestione del Controllo strategico
- Art.13 - Sistema di indicatori del Controllo strategico
- Art.14 - Sistema di reportistica del Controllo strategico
- Art 15 - Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari
- Art.16 - Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate
- Art.17 - Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate
- Art.18 - Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate
- Art.19 - Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate
- Art.20 - Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati
- Art.21 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
- Art.22 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni
- Art.23 - Gestione associata dei controlli interni
- Art.24 - La valutazione
- Art.25 - La utilizzazione dei report
- Art.26 - Entrata in vigore

REGOLAMENTO IN MATERIA DI TRASPARENZA PER LE CARICHE ELETTIVE E DI GOVERNO E IN MATERIA DI CONTROLLI INTERNI

CAPO I PRINCIPI GENERALI

Art. 1 Finalità

1. Il presente regolamento è adottato in attuazione delle disposizioni previste dal D.L. 174/2012, convertito in L. 213/2012 ai fini di garantire la trasparenza in merito ai titolari di cariche elettive e di governo e istituzione di un sistema di controlli interni sull'attività dell'Ente.

Art. 2 Obblighi di trasparenza dei titolari di cariche elettive e di governo

1. -Al fine di ottemperare agli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 14 del D.Lgs n. 33/2013, il Sindaco, gli Assessori ed i Consiglieri del Comune di San Vito dei Normanni sono obbligati a rendere le dichiarazioni di cui agli articoli 2,3 4 della legge n. 441 del 5.7.1982 e successive modificazioni, nonché fornire gli altri documenti ed informazioni di cui all'art. 14 del D.Lgs n. 33/2013, pena l'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 47 dello stesso decreto legislativo **NUOVO**

Il Sindaco, gli Assessori e i Consiglieri del Comune di San Vito dei Normanni sono tenuti a presentare al protocollo dell'Ente, entro il mese di aprile di ogni anno, nonché entro 30 giorni dall'inizio del mandato e trenta giorni prima della fine del mandato, una dichiarazione che contenga i dati reddituali e patrimoniali aggiornati, secondo l'elenco previsto dall'art. 41bis del D.lgs. 267/2000. VECCHIO

2 .Le dichiarazioni sono pubblicate sul sito Internet dell'Ente nella sezione %trasparenza, valutazione e merito+, unitamente ai compensi corrisposti per la carica elettiva.

3.Qualora gli interessati non provvedano nei termini di cui al c. 1, il Segretario Generale provvede a sollecitare la presentazione della dichiarazione, assegnando un termine non superiore a 10 giorni. Scaduto tale termine, nel caso di mancata o parziale ottemperanza, viene applicata una sanzione da un minimo di " 2.000,00 ad un massimo di " 10.000,00, secondo quanto previsto dagli artt. 16 e 17 della L. 689/1981. Sarà possibile il pagamento in misura ridotta, pari ad un terzo del massimo e se più favorevole, pari al doppio del minimo, secondo quanto previsto dal citato art.16.

4.Demandare alla Giunta Comunale l'adozione di misure operative dirette a dare attuazione alla presente disposizione regolamentare uniformandosi alle linee guida adottate al riguardo dall'ANCI con il documento datato gennaio 2013.

Art. 3 Finalità del sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è diretto a:

- monitorare la correttezza dell'azione amministrativa e la legittimità e la regolarità contabile;
- 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;
- 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;

- 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;
- verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
- 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;

Art. 4

Soggetti del sistema dei controlli interni

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale dell'ente, i Responsabili dei Servizi, l'Oiv (Organismo Indipendente di Valutazione) ed il Collegio dei Revisori dei Conti. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al Sindaco, alla Giunta ed al Presidente del Consiglio.

Art. 5

Tipologia dei controlli interni

1. Il Comune di San Vito dei Normanni istituisce il sistema di controlli interni ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 267/2000, per garantire attraverso la regolarità amministrativa e contabile la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa e una sana gestione finanziaria.

2. Il sistema dei controlli interni è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.

3. Il sistema di controlli interni, per le finalità di cui al precedente art.3, è articolato in:

- a) **controllo di regolarità amministrativa finalizzato a garantire** la correttezza di tutta l'attività amministrativa dell'ente.
- b) **controllo di regolarità contabile** finalizzato a garantire la legittimità e regolarità contabile.
- c) **controllo di gestione**, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa ed ad ottimizzare ed eventualmente correggere, il rapporto obiettivi/azioni svolte e costi/risultati.
- d) **controllo strategico**, finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione di piani, programmi e altri strumenti di determinazione dell'organo politico in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti.
- e) **controllo sugli equilibri di finanziari**, finalizzato a garantire il controllo degli equilibri finanziari in termini di competenza, residui e cassa, anche ai fini del rispetto degli obiettivi generali di finanza.
- f) **controllo sugli organismi gestionali esterni**, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli stessi, tramite l'affidamento di indirizzi e obiettivi gestionali e la redazione del bilancio consolidato.

g) **controllo di qualità**, finalizzato a misurare la soddisfazione degli utenti, interni ed esterni, per i servizi erogati direttamente e tramite gli organismi gestionali esterni.

4. Al sistema dei controlli interni si deve aggiungere l'attività di valutazione dei titolari di posizione organizzativa. Tale attività è direttamente connessa con il sistema dei controlli interni.

5. 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.

CAPO II CONTROLLO DI REGOLARITÀ

Art. 6

Fasi del controllo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è sia preventivo che successivo.
2. Il controllo preventivo riguarda le deliberazioni nella fase antecedente la loro adozione e le determinazioni nella fase antecedente la loro esecutività, il controllo successivo si svolge dopo la adozione delle deliberazioni e l'esecutività delle determinazioni.
3. art. 6 comma 3 *Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazioni di giunta e consiliari che non siano mero atto di indirizzo, il responsabile del servizio competente per materia, esercita il controllo di regolarità amministrativa con il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 49 del TUEL, tenendo conto del rispetto delle disposizioni di legge dei regolamenti dell'ente, della correttezza e regolarità delle procedure e della correttezza formale nella redazione dell'atto. Lo stesso responsabile verifica se l'atto comporta o non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente e nel primo caso, richiede al responsabile di ragioneria il parere in ordine alla regolarità contabile; nel secondo caso la parte narrativa della proposta deliberativa deve contenere la seguente formula: "L'atto che il responsabile del servizio interessato ha verificato che la proposta deliberativa inerente la presente deliberazione non comportando riflessi diretti o indiretti sul patrimonio dell'Ente non necessita del parere del responsabile di ragioneria in ordine alla regolarità contabile". BUONO*

3.

4. **Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione di Giunta e consiliari che non siano mero atto di indirizzo, il Responsabile del Servizio competente per materia, esercita il controllo di regolarità amministrativa con il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'articolo 49 del TUEL, tenendo conto del rispetto delle disposizioni di legge dei regolamenti dell'Ente, della correttezza e regolarità delle procedure e della correttezza formale nella redazione dell'atto. Il Responsabile del Servizio Finanziario valuta ogni proposta di deliberazione Giunta e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo, al fine di giudicare se comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, e lo indica con un parere espresso di regolarità contabile: favorevole, contrario o con la formula "L'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente. Non buono"**

5. I pareri di cui all'art. 49 del TUEL sono richiamati nel testo della deliberazione e riportati in calce alla stessa.

6. La Giunta e il Consiglio Comunale possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità tecnica e/o del parere di regolarità contabile sulla base di argomentate motivazioni da riportare nel testo della deliberazione.

7. Il controllo preventivo si attua inoltre attraverso il parere del collegio dei revisori, secondo le previsioni dell'art. 239 del TUEL. In particolare tale parere è richiesto in materia di:

- Strumenti di programmazione economico-finanziaria;
- Proposta di bilancio di previsione verifica degli equilibri e variazioni di bilancio;
- Modalità di gestione dei servizi e proposte di costituzione o di partecipazione ad organismi esterni;
- Proposte di ricorso all'indebitamento;
- Proposte di utilizzo di strumenti di finanza innovativa, nel rispetto della disciplina statale vigente in materia;
- Proposte di riconoscimento di debiti fuori bilancio e transazioni;
- Proposte di regolamento di contabilità, economato-provveditorato, patrimonio e di applicazione dei tributi locali.

8. Per le determinazioni il Responsabile del Servizio procedente esercita il controllo di regolarità amministrativa attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza della azione amministrativa da riportare in calce alla determinazione stessa.

9. Nella formazione delle determinazioni che comportano impegno di spesa o altri aspetti finanziari, ai sensi degli articoli 151 comma 4 e 183 comma 9 del TUEL il Responsabile del Servizio Finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del *visto* di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria da riportare a tergo del provvedimento.

10. Con il visto di regolarità contabile sulle determinazioni e con il parere di regolarità contabile sulle deliberazioni il RSF 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 (spese da progetto, stati di avanzamento lavori o forniture e liquidazioni di pagamento);
- 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;
- j. la regolarità della documentazione;
- k. gli equilibri finanziari complessivi della gestione e dei vincoli di finanza pubblica.

10. Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi il controllo di regolarità amministrativa è svolto dal Segretario Generale, che si avvale di una apposita struttura istituita con deliberazione di Giunta Municipale. Tale controllo viene esercitato sulle determinazioni di impegno di spesa, sui contratti e sugli altri atti adottati dai Responsabili dei Servizi ed ha come oggetto la verifica del rispetto della normativa di settore e dei principi di carattere generale dell'ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione ed opportunità, nonché del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica viene effettuata sia sulla opportunità che sul rispetto delle procedure. Esso utilizza i principi di revisione aziendale che prevedono tecniche di campionamento.

11. Il controllo di regolarità amministrativa viene effettuato su tutti gli atti ivi comprese le determinazioni a contrarre di valore superiore ad " 100.000,00; sul conferimento di incarichi e su tutti gli atti per i quali il Segretario Generale ritiene opportuno effettuare una verifica, anche ai fini della lotta alla corruzione. Il controllo viene inoltre effettuato sul 10% del totale degli atti adottati da ogni responsabile di servizio. Tali atti sono scelti in modo casuale dal Segretario Generale stesso.

12. Il Segretario Generale predispone un rapporto semestrale che viene trasmesso ai Responsabili dei Servizi, ai Revisori dei conti, all'Qiv, che ne tiene conto ai fini della valutazione, al Sindaco ed al Presidente del Consiglio Comunale. Esso contiene, oltre alle risultanze dell'esame delle attività, le direttive a cui i Responsabili dei Servizi devono attenersi nella adozione degli atti amministrativi. Dei suoi esiti si tiene conto nella valutazione dei Responsabili dei Servizi.

13. 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 quanto previsto per le altre attività, misurato il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi.

14. Il controllo successivo è inoltre svolto dal Collegio dei Revisori nei casi e con le modalità previsti dal tit. VII del TUEL, dallo statuto e dal regolamento di contabilità.

CAPO III Il Controllo di gestione

ART. 7 Il processo di funzionamento del Controllo di gestione

1. Al controllo di gestione provvede il Servizio Finanziario con la collaborazione dei vari Settori e il coordinamento del Segretario Generale.

2. Il controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi:

- a) predisposizione e analisi di un piano dettagliato degli obiettivi (Piano della Performance triennale ed annesso PEG triennale);
- b) rilevazione dei dati relativi ai costi dei servizi per centri di costo e ove possibile per unità di prodotto, nonché la rilevazione dei risultati raggiunti in riferimento ai singoli servizi e centri di costo;
- c) nel corso dell'esercizio, valutazione dei dati predetti in rapporto al piano degli obiettivi al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità dell'azione intrapresa e al fine di individuare azioni correttive;
- d) sulla scorta delle rilevazioni analitiche riferibili al servizio, centro di costo, sono elaborati indicatori di efficienza, indicatori di efficacia e, qualora i dati lo consentano, indicatori di efficacia qualitativa;
- e) elaborazione di relazioni periodiche (reports) riferite all'attività complessiva dell'Ente, alla gestione di Settori di attività, alla gestione dei singoli servizi o centri di costo o di singoli programmi o progetti, in cui si rende conto dell'attività svolta relativamente alle precedenti lett. b), c) e d);

3. La verifica sull'andamento della gestione operativa attraverso il controllo di gestione, si svolge con cadenza almeno quadrimestrale. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il Segretario Generale trasmette il referto ai Responsabili di Servizio, al Sindaco all'QIV ed alla Giunta comunale che con propria deliberazione, nella prima seduta utile, ne prende atto. Al termine dell'esercizio, il Segretario Generale trasmette il referto conclusivo alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

4. Il Piano Dettagliato degli Obiettivi gestionali (Piano della Performance triennale e PEG triennale) prevede non meno di 10 obiettivi per ciascun Settore organizzativo. Ogni

obiettivo, oltre ai requisiti elencati dal comma 2 dell'articolo 5 del decreto legislativo 150/2009¹, deve possedere ove possibile le caratteristiche seguenti:

- a. l'obiettivo deve essere motivo di miglioramento o di mantenimento di buoni livelli già conseguiti;
- b. l'obiettivo deve poter essere misurabile, in valore assoluto o attraverso un rapporto;
- c. l'obiettivo dovrebbe essere concertato con coloro che sono coinvolti nel suo conseguimento;
- d. l'obiettivo deve essere perseguibile, quindi fattibile e realistico;
- e. l'obiettivo deve avere una scadenza, deve essere realizzato entro un termine certo.

CAPO IV CONTROLLO STRATEGICO

Art. 8

Finalità del controllo strategico

1. Le finalità del controllo strategico, operativo dal 2015, 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. 9

Strumenti della Pianificazione strategica

1. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti strumenti:

- le Linee Programmatiche di Mandato, approvate all'inizio del mandato dal Consiglio, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
- la Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.), approvata annualmente dal Consiglio, contenente le linee di indirizzo e le azioni strategiche, classificate in programmi e progetti, che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni.
- Il Piano della Performance triennale.

Art. 10

Oggetto del Controllo strategico

1. Il controllo strategico riguarda gli aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'ente e precisamente:

- 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;

¹

- 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. 11

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 Comunale 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 Comunale.

Art. 12

Gestione del Controllo strategico

1. L'Amministrazione individua con deliberazione di G.M. una apposita unità preposta al controllo strategico, che è posta alla dipendenze del Segretario Generale. Ad essa partecipa l'Oiv (Organismo Indipendente di Valutazione).

Art. 13

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. 14

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 o dal regolamento di contabilità.

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 V

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 15

Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari

1. 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.

2. I suoi esiti sono assunti all'interno del controllo strategico e sono utilizzati dall'Ente ai fini della valutazione delle attività dei Responsabili di Servizio.

CAPO VI

CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

Art. 16

Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate

1. Le finalità del controllo sulle società partecipate non quotate, operativo dal 2015, 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. 17

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 dello statuto 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. 18

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 Responsabili dei servizi di riferimento.

2. La responsabilità di tale unità è posta in capo al responsabile che si occupa delle società ovvero al Segretario Generale.

Art. 19

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 VII

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 20

Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati

1. A partire dal 2015, 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. 21

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. 22

Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni

1. L'Amministrazione può ricorrere per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'utilizzo di metodologie dirette quali quelle della somministrazione di questionari al personale interno destinatario del servizio fornito da un altro ufficio.

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

3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:

- . per la puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
- . per la completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
- . per l'attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
- . per la comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;
- . per la tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente interno.

4. Oltre ai fattori essenziali è possibile individuare ulteriori fattori per l'analisi della qualità percepita dall'utente interno.

CAPO VIII

GESTIONE ASSOCIATA

Art. 23

Gestione associata dei controlli interni

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

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

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

CAPO IX

DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI

Art. 24

La valutazione

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

Art. 25

La utilizzazione dei report

1. I dati e le informazioni contenute nei report delle varie tipologie di controllo interno formeranno oggetto di valutazione ai fini della relazione del referto periodico che il Sindaco, ai sensi del comma 1 dell'art.148 del D.Lgs. n.267/2001, è tenuto ad inviare alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti.

Art. 26

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore lo stesso giorno in cui diverrà esecutiva la deliberazione consiliare di approvazione.
2. Dall'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate tutte le altre norme regolamentari dell'ente in contrasto con lo stesso.
3. Per quanto altro non previsto dal presente Regolamento si applicano le disposizioni di legge vigenti in materia.
4. Il presente Regolamento è trasmesso alla competente Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti ed alla Prefettura di Brindisi ed è pubblicato sul sito istituzionale dell'ente.