



**COMUNE DI ACICATENA**  
**PROVINCIA DI CATANIA**

**REGOLAMENTO SUL SISTEMA**  
**DEI CONTROLLI INTERNI**

Approvato con deliberazione consiliare n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

## INDICE

### TITOLO I

#### Principi generali

- Art. 1 - Oggetto
- Art. 2 - Finalità dei controlli
- Art. 3 - Tipologia dei controlli

### TITOLO II

#### Controllo di regolarità amministrativa e contabile

- Art. 4 - Controllo di regolarità amministrativa e contabile
- Art. 5 - Controllo preventivo di regolarità amministrativa
- Art. 6 - Controllo preventivo di regolarità contabile
- Art. 7 - Sostituzioni
- Art. 8 - Responsabilità
- Art. 9 - Controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile

### TITOLO III

#### Controllo di gestione

- Art. 10 - Controllo di gestione
- Art. 11 - Struttura operativa
- Art. 12 - Periodicità e c comunicazioni
- Art. 13 - Fasi del controllo di gestione
- Art. 14 - Obiettivi gestionali

### TITOLO IV

#### Controllo strategico

- Art. 15 - Controllo strategico
- Art. 16 - Unità organizzativa preposta al controllo strategico
- Art. 17 - Fasi del controllo strategico
- Art. 18 - Modalità del controllo strategico

### TITOLO V

#### Controllo sugli equilibri finanziari

- Art. 19 - Organizzazione e funzione del controllo
- Art. 20 - Modalità di effettuazione del controllo
- Art. 21 - Referto del controllo di gestione

### TITOLO VI

#### Controllo sulle società partecipate non quotate

- Art. 22 - Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate
- Art. 23 - Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate
- Art. 24 - Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate
- Art. 25 - Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate

**TITOLO VII**

**Controllo sulla qualità dei servizi erogati**

**Art. 26 - Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati**

**Art. 27 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni**

**Art. 28 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni**

**TITOLO VIII**

**Gestione associata dei controlli interni**

**Art. 29 - Gestione associata dei controlli interni**

**TITOLO IX**

**Norme finali**

**Art. 30 - Comunicazioni**

**Art. 31 - Abrogazioni**

## TITOLO I PRINCIPI GENERALI

### Art. 1 Oggetto

1. Nell'ambito dell'autonomia normativa ed organizzativa riconosciuta agli Enti locali, il presente Regolamento disciplina, secondo il principio della distinzione tra le funzioni di indirizzo e quelle di gestione, l'organizzazione, gli strumenti e le modalità di svolgimento dei controlli interni in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 3, del D.L. 10.10.2012, n. 174, convertito con modificazione con la Legge 07 dicembre 2012, n. 213 al fine di garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

### Art. 2 Finalità dei controlli

1. Il sistema dei controlli è finalizzato a:
  - a) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, efficienza ed 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;
  - b) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti;
  - c) 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 vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
  - d) verificare, attraverso la redazione del bilancio consolidato, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'Ente;
  - e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

### Art. 3 Tipologia dei controlli

1. Controllo di regolarità amministrativa e contabile è una procedura di verifica operante al servizio dell'organizzazione, con lo scopo di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Controllo di gestione è finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare anche mediante tempestivi interventi correttivi il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati.
3. Controllo strategico è volto 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.
4. Controllo sugli equilibri finanziari ha lo scopo di garantire il costante monitoraggio 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.

## **TITOLO II CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

### **Art. 4**

#### **Controllo di regolarità amministrativa e contabile**

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile si prefigge l'obiettivo di garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è sia preventivo che successivo.
3. Il controllo è preventivo quando si svolge nelle fasi di formazione dell'atto che vanno dall'iniziativa all'integrativa dell'efficacia che si conclude, di norma, con la pubblicazione.
4. Il controllo è successivo quando si svolge dopo che si è conclusa anche l'ultima parte dell'integrazione dell'efficacia, di norma, la pubblicazione.

### **Art. 5**

#### **Controllo preventivo di regolarità amministrativa**

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione giuntali e consiliari, il Responsabile del servizio competente per materia, avuto riguardo all'iniziativa o all'oggetto della proposta, 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. 1, lett. i), comma 1, della L.R. 11.12.1991, n. 48, aggiunto dall'art. 12 della L.R. 23.12.2000, n. 30.
2. Il parere in ordine alla regolarità tecnica del Responsabile del servizio interessato deve essere richiesto su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo.
3. Il parere di regolarità tecnica è richiamato nel testo delle deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
4. La giunta ed il consiglio 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. Per ogni altro atto amministrativo, il Responsabile del servizio precedente esercita il controllo di regolarità amministrativa attraverso la stessa sottoscrizione con la quale perfezione il provvedimento.

### **Art. 6**

#### **Controllo preventivo di regolarità contabile**

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione giuntali e consiliari, il Responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile con il relativo parere espresso ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. i), della L.R. 11.12.1991, n. 48, aggiunto dall'art. 12 della L.R. 23.12.2000, n. 30.
2. Su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, deve sempre essere richiesto il parere del Responsabile del servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile nonché il visto attestante la copertura finanziaria.
3. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
4. Nella formazione delle determinazioni, e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa ai sensi degli articoli 151 comma 4 e 183 comma 9 del D.Lgs.18/08/2000 n. 267, il Responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria.

5. Il visto attestante la copertura finanziaria è allegato, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce.
6. Con il visto di regolarità contabile sulle determinazioni e con il parere di regolarità contabile sulle deliberazioni il dirigente (ovvero nei comuni che ne sono sprovvisti il responsabile) finanziario verifica in particolare:
  - a) la disponibilità dello stanziamento di bilancio e la corretta imputazione;
  - b) l'esistenza del presupposto dal quale sorge il diritto dell'obbligazione;
  - c) l'esistenza dell'impegno di spesa regolarmente assunto;
  - d) la conformità alle norme fiscali;
  - e) il rispetto delle competenze proprie dei soggetti dell'Ente;
  - f) il rispetto dell'ordinamento contabile degli enti locali e delle norme del regolamento di contabilità;
  - g) la mancanza di conseguenze negative sugli equilibri di bilancio e sul patto di stabilità;
  - h) l'accertamento dell'entrata;
  - i) la copertura nel bilancio pluriennale;
  - l) la regolarità della documentazione;
  - m) gli equilibri finanziari complessivi della gestione e dei vincoli di finanza pubblica.
7. 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.

#### **Art. 7 Sostituzioni**

1. Nel caso in cui il Responsabile del servizio sia assente, il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo ai sensi del Regolamento sull'ordinamento generale degli Uffici e dei Servizi.
2. Nel caso in cui il Responsabile del servizio finanziario sia assente il visto attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo ai sensi del Regolamento sull'ordinamento generale degli Uffici e dei Servizi.
3. Nell'ipotesi di contemporanea assenza del Responsabile e del suo sostituto il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è espresso dal Segretario comunale nell'ambito delle proprie competenze.

#### **Art. 8 Responsabilità**

1. Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1, lett. i), comma 3, della L.R. 11.12.1991, n. 48, aggiunto dall'art. 12 della L.R. 23.12.2000, n. 30, i soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.
2. Ove la giunta o il consiglio comunale non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione<sup>6</sup>.

#### **Art. 9 Controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile**

1. Il Segretario Generale organizza, svolge e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile con la competenza, la capacità e l'esperienza proprie dell'ufficio che ricopre, applicando con diligenza ed accuratezza tali qualità.
2. Il Segretario Generale, assistito dal personale del Servizio Segreteria Generale, secondo i principi generali della revisione aziendale e con tecniche di campionamento, verifica la regolarità amministrativa e contabile delle determinazioni che comportano impegno contabile di spesa, degli atti di accertamento delle entrate, degli atti di liquidazione della spesa, dei contratti e di ogni altro atto amministrativo che ritenga di verificare.

3. Il Segretario Generale svolge il controllo successivo secondo una selezione casuale, con tecniche di campionamento, con cadenza almeno semestrale e può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'esercizio.  
In ogni caso il controllo dovrà essere effettuato su almeno il 25% degli atti prodotti nel trimestre esaminato.
4. Il Segretario Generale descrive in una breve relazione i controlli effettuati ed il lavoro svolto.  
La relazione si conclude con un giudizio sugli atti amministrativi dell'ente.
5. Nel caso il segretario comunale esprima un giudizio con rilievi, un giudizio negativo o rilasci una dichiarazione di impossibilità ad esprimere un giudizio, deve motivare analiticamente la decisione.
6. Entro dieci giorni dalla chiusura della verifica, il Segretario Generale trasmette la relazione al Sindaco, ai Responsabili di servizio, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché al Presidente del Consiglio comunale, all'Organo di revisione ed al Nucleo di Valutazione affinché ne tenga conto in sede di giudizio sulla performance.
7. Qualora il Segretario Generale rilevi gravi irregolarità, tali da perfezionare fattispecie penalmente sanzionate, trasmette la relazione all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, alla Procura presso la Sezione Regionale della Corte dei Conti e alla Procura presso il Tribunale.

### **TITOLO III**

#### **Controllo di gestione**

##### **Art. 10**

##### **Controllo di gestione**

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a monitorare la gestione operativa dell'ente, verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati attraverso la misurazione di appositi indicatori che misurino lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive.  
Tale controllo attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti verifica, altresì, la funzionalità dell'organizzazione dell'ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi.
2. Il controllo di gestione ha per oggetto l'intera attività amministrativa e gestionale.
3. Il controllo di gestione è svolto in riferimento ai singoli servizi, o centri di costo, verificando in maniera complessiva e per ciascun servizio i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, i risultati qualitativi e quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi.

##### **Art. 11**

##### **Struttura operativa**

1. Il controllo di gestione è assicurato da apposita struttura interna ovvero esterna, nominata dal Sindaco, sotto la direzione ed il coordinamento del Segretario Generale che ne è responsabile.
2. In assenza di nomina della struttura esterna prevista dal comma precedente, il controllo di gestione è effettuato dall'Ufficio di Ragioneria del Settore Economico – Finanziario, sotto la direzione ed il coordinamento del Segretario Generale che ne è responsabile.

##### **Art. 12**

##### **Periodicità e comunicazioni**

1. La verifica sull'andamento della gestione operativa attraverso il controllo di gestione, si svolge con cadenza almeno semestrale.
2. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il Segretario Generale trasmette il referto ai Responsabili di servizio e, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati, alla Giunta comunale che con propria deliberazione, nella prima seduta utile, ne prende atto.
3. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 198 bis, del D. Lgs. 18/08/2000 n. 267, aggiunto dall'art. 1 del D.L. 12 luglio 2004, n. 168, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 della legge 30 luglio 2004, n. 191, al termine dell'esercizio, il Segretario Generale trasmette il referto conclusivo del controllo di gestione alla Sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

##### **Art. 13**

##### **Fasi del controllo di gestione**

1. Il controllo della gestione operativa si sviluppa per fasi:
  - a. su proposta del Segretario Generale, all'inizio dell'esercizio, la Giunta comunale approva il Piano Dettagliato degli Obiettivi gestionali (P.D.O.);
  - b. nel corso dell'esercizio con cadenza semestrale, il Segretario Generale, coordinando la struttura operativa, svolge la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi, ed in caso di scostamento rispetto a quanto programmato, concorda con i responsabili di servizio eventuali interventi correttivi. Il segretario comunale redige il relativo *referto* e lo comunica alla giunta che provvede in merito con propria deliberazione.

- c. al termine dell'esercizio, il Segretario Generale, coordinando la struttura operativa, accerta il grado di realizzazione degli obiettivi e predispose la proposta di P.D.O. per l'anno successivo anche sulla base dei risultati conseguiti o non realizzati;
  - d. dal termine dell'esercizio, il Segretario Generale coordinando la struttura operativa ed il servizio finanziario verifica i costi dei servizi, centri di costo, individuati dal P.D.O. e ove possibile i costi per unità di prodotto;
  - e. le attività di cui alle lettere c) e d) sono descritte e riassunte nell'apposito referto del Segretario Generale. Comunicato alla giunta, questa ne prende atto con propria deliberazione.
2. La verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa è svolta rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi, ove possibile per unità di prodotto, ai dati risultanti dal rapporto annuale sui parametri gestionali dei servizi degli enti locali di cui all'articolo 228, comma 7, del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267.

#### **Art. 14** **Obiettivi gestionali**

1. Il Piano Dettagliato degli Obiettivi gestionali prevede gli obiettivi per ciascuna struttura organizzativa (Area/Settore).
2. Gli obiettivi devono essere perseguibili e, quindi fattibili e realistici. Inoltre, essi devono possedere i requisiti di cui all'art. 5, comma 2, del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e, più specificatamente, devono essere:
  - a. rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
  - b. specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
  - c. tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
  - d. riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
  - e. commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
  - f. confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
  - g. correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili;
3. Gli obiettivi oltre a possedere i requisiti di cui all'art. 5, comma 2, del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 devono essere concertati con coloro che sono coinvolti nel loro conseguimento.

## **TITOLO IV Controllo strategico**

### **Art. 15 Controllo strategico**

1. Il controllo strategico mira ad accertare la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa agli obiettivi indicati inizialmente nelle linee programmatiche approvate dal Consiglio comunale e periodicamente nella relazione previsionale e programmatica, che costituisce un allegato al bilancio di previsione.
2. L'attività di valutazione e di controllo strategico costituisce il naturale collegamento fra le funzioni di indirizzo politico amministrativo, riservate agli amministratori, e le funzioni gestionali, riservate ai dirigenti/responsabili di servizi. In particolare il controllo strategico fornisce:
  - a. agli amministratori, indicazioni in relazione alle scelte programmatiche da effettuare o alla revisione o modifica delle scelte programmatiche già compiute;
  - b. ai dirigenti/responsabili dei servizi, istruzioni al fine di perseguire nel modo più efficiente possibile gli obiettivi programmatici assegnati, rimuovendo eventuali fattori ostativi.

### **Art. 16 Unità organizzativa preposta al controllo strategico**

1. Al controllo strategico è preposta un'unità organizzativa, posta sotto la direzione del Segretario Generale, la quale collabora con l'organo di revisione e con il nucleo di valutazione.

### **Art. 17 Fasi del controllo strategico**

1. L'attività di controllo si svolge indicativamente nelle seguenti fasi:
  - a. analisi della congruenza e degli eventuali scostamenti fra gli obiettivi predefiniti e le risorse umane, finanziarie e materiali assegnate;
  - b. identificazione degli eventuali fattori ostativi e dei possibili rimedi;
  - c. rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati;
  - d. evidenziazione degli aspetti economici e finanziari connessi ai risultati ottenuti;
  - e. accertamento dei tempi di realizzazione degli obiettivi rispetto alle previsioni;
  - f. verifica delle procedure operative attuate in relazione ai progetti elaborati;
  - g. valutazione della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa e degli aspetti socio-economici.

### **Art. 18 Modalità del controllo strategico**

1. La definizione degli obiettivi strategici da monitorare è effettuata mediante direttiva annuale della Giunta comunale, sulla base delle linee programmatiche approvate dal Consiglio comunale e della relazione previsionale e programmatica. Il segretario generale e i dirigenti/responsabili dei servizi forniscono alla Giunta elementi per l'elaborazione della direttiva annuale.

2. La direttiva identifica i principali obiettivi da realizzare, per centri di responsabilità, e determina, in relazione alle risorse assegnate, gli obiettivi di miglioramento, eventualmente indicando progetti speciali e scadenze intermedie.
3. I dirigenti/responsabili dei servizi trasmettono, a seguito richiesta, dell'unità organizzativa preposta al controllo strategico relazioni sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici indicati nella direttiva della Giunta comunale e affidati ai medesimi.
4. L'unità organizzativa preposta al controllo strategico trasmette al Sindaco entro il mese di giugno di ciascun anno una relazione generale, come elemento di valutazione nell'approvazione del conto consuntivo e come supporto nella definizione della relazione previsionale e programmatica e del bilancio di previsione.

## **TITOLO V**

### **Controllo sugli equilibri finanziari**

#### **Art. 19**

##### **Organizzazione e funzione del controllo**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del dirigente/responsabile del servizio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione. Il controllo è svolto 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. Il pareggio economico e finanziario di bilancio è inteso come assetto gestionale da preservare con continuità e con riferimento a tutte le componenti della gestione contabile annuale. Il Comune è tenuto a rispettare nelle variazioni di bilancio e durante la gestione il pareggio finanziario e gli equilibri stabiliti in bilancio per la copertura delle spese correnti e per il finanziamento degli investimenti, secondo le norme finanziarie stabilite dalla legge.

#### **Art. 20**

##### **Modalità di effettuazione del controllo**

1. A cura del servizio finanziario, al fine di operare il controllo costante degli equilibri di bilancio e al fine di valutare il rispetto delle previsioni di bilancio, vengono effettuate periodicamente delle verifiche di bilancio. Tali verifiche di bilancio consistono in controlli periodici delle entrate e delle spese ed avvengono sulla base della documentazione di carattere generale e di situazioni articolate per centri di responsabilità di entrate e di spesa, con il concorso attivo dei dirigenti/responsabili dei servizi.
2. La verifica di bilancio costituisce uno degli elementi del processo di controllo sull'andamento della gestione dei budgets assegnati ai dirigenti/responsabili dei servizi, i quali sono tenuti a segnalare scostamenti rispetto alle previsioni nonché le eventuali difficoltà ed opportunità riscontrate in relazione agli obiettivi. In particolare ciascun responsabile del procedimento di entrata e ciascun responsabile del procedimento di spesa riferisce sull'andamento rispettivamente delle entrate e delle spese di propria competenza e sulle motivazioni che hanno eventualmente portato a significativi scostamenti rispetto alle previsioni e sui provvedimenti che propone di adottare per il raggiungimento degli obiettivi.
3. L'analisi delle informazioni gestionali ricevute dai dirigenti/responsabili dei servizi riguarda in particolare:
  - ⇒ per l'entrata lo stato delle risorse assegnate alla responsabilità di acquisizione dei servizi e lo stato degli accertamenti;
  - ⇒ per l'uscita lo stato dei mezzi finanziari attribuiti ai servizi, delle prenotazioni di impegno e degli impegni.
4. Le informazioni di natura contabile sono riferite ai programmi, ai progetti e agli obiettivi gestionali affidati ai servizi e ai centri di costo e di ricavo, nonché alle attività e passività patrimoniali attribuite agli stessi secondo le norme del presente regolamento.
5. Il dirigente/responsabile del servizio finanziario realizza il controllo interno sugli equilibri di bilancio determinando lo stato di accertamento delle entrate e di impegno delle spese al 30 giugno e 30 settembre di ogni esercizio finanziario.

#### **Art. 21**

##### **Referto del controllo di gestione**

1. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 148 del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, aggiunto dall'art. 3, comma 1, lett. e), del D.L. 10.10.2012, n. 174, convertito con modificazione con la Legge 07 dicembre 2012, n. 213 e dall'art. 198 bis del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, aggiunto dall'art. 1, del D.L. 12 luglio 2004, n. 168, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, della legge 30 luglio 2004, n. 191, il Sindaco, tramite il Segretario Generale, trasmette semestralmente alla Corte dei Conti un referto sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni adottato, sulla base delle Linee guida deliberate dalla Sezione delle autonomie della Corte dei Conti.

2. Il referto è trasmesso anche al Presidente del Consiglio Comunale ed al Presidente del Collegio dei Revisori dei Conti.
3. La Corte dei Conti è chiamata a verificare la legittimità e la regolarità della gestione, il funzionamento dei controlli interni ai fini del rispetto delle regole contabili e del pareggio di bilancio nonché il piano esecutivo di gestione e gli atti di programmazione e pianificazione dell'ente.

## **TITOLO VI**

### **Controllo sulle società partecipate non quotate**

#### **Art. 22**

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

1. Le finalità del controllo sulle società partecipate non quotate sono quelle di rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale 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. 23**

##### **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. 24**

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

1. La Giunta Municipale 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/ responsabile che si occupa delle società ovvero al Segretario generale.

**Art. 25**

**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.

## **TITOLO VII**

### **Controllo sulla qualità dei servizi erogati**

#### **Art. 26**

##### **Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati**

1. L'Amministrazione comunale, 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. 27**

##### **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. 28**

##### **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.

**TITOLO VIII**  
**Gestione associata dei controlli interni**

**Art. 29**  
**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.18/08/2000 n. 267.
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.

**TITOLO IX**  
**Norme finali**

**Art. 30**  
**Comunicazioni**

1. Ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del D.L. 10.10.2012, n. 174, convertito con modificazione con la Legge 07 dicembre 2012, n. 213, a cura del Segretario comunale copia del presente, divenuto efficace, sarà inviata alla Prefettura ed alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti.

**Art. 31**  
**Abrogazioni**

1. L'entrata in vigore del regolamento determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso e, in particolare, quelle contenute negli articoli da 47 a 51 del vigente Regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi già approvato con deliberazione di G.M. n. 105 del 02.12.2005.