



REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

(approvato con Delibera del Consiglio Provinciale n. 3 del 27/2/2024)

INDICE		
	Principi	3
TITOLO I – CONTROLLI INTERNI		
Art. 1	Il Sistema dei controlli interni	3
TITOLO II – CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE		
Art. 2	Controllo di regolarità amministrativa e contabile	5
Art. 3	Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva	5
Art. 4	Controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile	7
TITOLO III – CONTROLLO DI GESTIONE		
Art. 5	Controllo di gestione – Oggetto e finalità	9
Art. 6	Soggetti e modalità del controllo di gestione	10
TITOLO IV – CONTROLLO STRATEGICO		
Art. 7	Controllo strategico – Oggetto e finalità	15
Art. 8	Soggetti e modalità del controllo strategico	15
TITOLO V - CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI		
Art. 9	Controllo sugli equilibri finanziari. Finalità e direzione	18
TITOLO VI – CONTROLLO SUGLI ORGANISMI PARTECIPATI		
Art. 10	Controllo sugli organismi partecipati. Finalità e ambito di applicazione	19
Art. 11	Soggetti preposti al controllo sulle società partecipate e sulle fondazioni di partecipazione	19
Art. 12	Oggetto e tipologie di controllo	20
Art. 13	Controllo delle società operanti in regime dell’<i>“in house providing”</i> (Controllo analogo)	22
TITOLO VII – CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
Art. 14	Finalità e principi del controllo sulla qualità dei servizi erogati	25
Art. 15	Strumenti del controllo della qualità	26
Art. 16	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni	26
Art. 17	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni	27
TITOLO VIII – DISPOSIZIONI FINALI		
Art. 18	Disposizioni finali	27

REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Principi

La Provincia di Foggia adotta il presente Regolamento, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, in attuazione dell'articolo 147 "Tipologia dei controlli interni" e seguenti del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", così come innovato e sostituito dall'art. 3, comma 1, lett. d) del Decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 dicembre 2012, n. 213.

TITOLO I – CONTROLLI INTERNI

Art. 1 - Il Sistema dei Controlli Interni

1. Il sistema dei controlli interni è diretto a:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - 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, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del Responsabile del Settore Finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei Responsabili dei Servizi;
 - d) 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. 267/2000 (T.U.E.L.) la redazione del bilancio consolidato, nonché l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'Ente;

- e) garantire 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.
2. Le tipologie di controllo interno di cui al precedente comma sono integrate a sistema e funzionalmente orientate al miglioramento continuo della capacità di risposta ai bisogni dei cittadini-utenti da parte dell'Ente e degli organismi dallo stesso partecipati, nel rispetto dei parametri di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.
 3. I soggetti responsabili sono individuati nel presente regolamento in relazione a ciascuna tipologia di controllo interno. Il Direttore Generale o, in mancanza, il Segretario Generale ne favorisce l'interazione e l'integrazione funzionale mediante appositi provvedimenti organizzativi finalizzati a potenziare il sistema complessivo dei controlli interni dell'Ente attraverso la previsione di gruppi di lavoro di natura trasversale e multidisciplinare preordinati al presidio dei processi di implementazione delle metodologie, degli strumenti applicativi e dei sistemi informativi a supporto, in un'ottica di miglioramento continuo e secondo una logica di apprendimento organizzativo e di confronto.
 4. Il Sistema dei controlli interni garantisce il rispetto del principio di distinzione fra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.
 5. Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e gestione del Sistema dei controlli interni devono coordinarsi e collaborare affinché i controlli a ciascuno assegnati possano costituire, nell'insieme, un sistema efficiente per fornire le informazioni, le analisi, i dati necessari agli organi di governo e di controllo esterno nelle periodicità definite, anche ai fini della predisposizione della Relazione di fine mandato e della Relazione di inizio mandato, previste rispettivamente dagli articoli 4 e 4-bis del D.lgs. 6 settembre 2011 n. 149, da redigere a cura dei dirigenti competenti con il coordinamento del Responsabile della UOA Indirizzo e Controllo.
 6. La mancata collaborazione e/o coordinamento, ove costituisca causa di ostacolo al funzionamento corretto del Sistema, potrà essere oggetto di valutazione negativa per ciascun responsabile.
 7. Il Referto annuale del Presidente della Provincia sul funzionamento dei controlli interni,

adottati ai sensi dell'articolo 148, comma 1, del D.lgs. 267/2000, è redatto dal Responsabile della UOA Indirizzo e Controllo, con la collaborazione dei competenti dirigenti, nel rispetto delle Linee guida emanate annualmente dalla Corte dei Conti – Sezione delle Autonomie.

TITOLO II – CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 2 – Controllo di regolarità amministrativa e contabile

La Provincia di Foggia esercita il controllo di regolarità amministrativa e contabile sia in fase preventiva e sia in quella successiva alla formazione dell'atto.

Art. 3 – Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva è effettuato nel corso del procedimento di formazione dell'atto che si conclude con la fase integrativa dell'efficacia e viene esercitato dal dirigente competente per materia e dal responsabile del Settore Finanziario.
2. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti dirigenziali è esercitato, rispettivamente, dal dirigente proponente e dal responsabile del Settore Finanziario.
3. Il dirigente competente all'adozione dell'atto esercita il controllo preventivo di regolarità amministrativa ed esprime il parere di regolarità tecnica, attestante la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, con la sottoscrizione del provvedimento.
4. Il Responsabile del Settore Finanziario esprime il parere di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sugli atti che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico – finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.
5. Il controllo di regolarità amministrativa sulle deliberazioni della Presidente, del Consiglio Provinciale e sui decreti del Presidente – che non siano meri atti di indirizzo – è assicurato dal dirigente proponente, che lo esercita attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica sulla proposta di deliberazione o di decreto, con il quale attesta la

legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

6. Il controllo di regolarità contabile sulle deliberazioni del Presidente, del Consiglio Provinciale e sui decreti del Presidente, che non siano meri atti di indirizzo – è effettuato dal responsabile del Settore Finanziario attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione, secondo le previsioni di cui all'art.49 del D.Lgs.n.°267/2000 e s.m.i., ai fini della garanzia del rispetto dei principi e delle norme che regolano la contabilità degli enti locali, con particolare riferimento al principio di integrità del bilancio, alla verifica dell'esatta imputazione della spesa al pertinente capitolo di bilancio ed al riscontro della capienza allo stanziamento relativo.
7. Ove i pareri di regolarità tecnica e contabile rilasciati sulle proposte di deliberazioni sottoposte al Consiglio non siano positivi o siano articolati nella motivazione, pur nell'espressione favorevole, dovranno essere integralmente riportati all'interno del testo dell'atto affinché l'organo decidente possa con consapevolezza valutarli ed eventualmente discostarsene motivatamente.
8. Sugli atti/determinazioni dirigenziali il parere di regolarità tecnica deve intendersi rilasciato con la sottoscrizione dell'atto/determinazione da parte del dirigente. Il controllo contabile sugli atti/determinazioni dirigenziali che comporti impegno di spesa è effettuato attraverso il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria apposto dal Dirigente del Settore Finanziario. Tale parere costituisce condizione necessaria per l'esecutività del provvedimento.
9. I predetti pareri sono espressi per iscritto, di norma entro un giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della richiesta, e la firma autografa o digitale del sottoscrittore è preceduta dalla sua qualifica e dalla data di rilascio. La motivazione scritta è espressa sia in caso di parere contrario e sia in caso di astensione per incompetenza.
10. Nell'ipotesi che il dirigente/responsabile del servizio dichiari di astenersi dall'esprimere il parere di regolarità tecnica per incompetenza, il Segretario Generale stabilisce quale sia il dirigente/responsabile competente, ove tale fattispecie non sia già disciplinata dal regolamento sull'ordinamento di servizi o uffici.
11. In caso di assenza o di astensione obbligatoria del soggetto deputato ad esprimere il

parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile, il rispettivo parere è espresso dal soggetto designato a sostituirlo secondo le norme regolamentari vigenti ovvero mediante apposito provvedimento di affidamento delle responsabilità del servizio.

12. Qualora l'Ente sia privo anche temporaneamente, del responsabile del servizio ovvero nel caso di assenza o di astensione obbligatoria anche del soggetto competente a sostituire il responsabile del servizio, il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile è espresso dal Segretario Generale ovvero, pure in caso di assenza o di astensione obbligatoria del Segretario Generale, da colui che lo sostituisce.

Art. 4 - Controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile

1. Ai sensi del disposto dell'art.147 del T.U.E.L., gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è posto sotto la direzione del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale, che lo esercita per il tramite dell'unità organizzativa preposta a tale attività in base all'organigramma dell'Ente e in conformità alle previsioni normative di cui all'art.147 bis del T.U.E.L., inserito dall'art.3, co.1, lett. d) del D.L. n.°174/2012, convertito con modificazioni, dalla L. n°213/2012.
3. Il Segretario Generale della Provincia di Foggia organizza, svolge e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa, avvalendosi di personale della UOA Indirizzo e Controllo.
4. Ai sensi del comma 2 dell'art.147 bis del T.U.E.L, sono soggette al controllo le determinazioni a contrarre, le determinazioni che comportino impegno di spesa, gli atti riferiti agli interventi finanziati con fondi europei, statali, e regionali (PNRR, PNC, etc.) e gli altri atti amministrativi che abbiano riflessi diretti ed indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'Ente, estratti attraverso una funzionalità del sistema informatico di redazione e archiviazione degli atti dell'Ente, nella misura del 5% del totale degli atti formati nel periodo di riferimento per ciascun Settore dell'Ente, secondo una selezione casuale semplice mediante la tecnica di campionamento

probabilistico/statistico.

5. Nel rispetto della L. n. 190/2012 e in coerenza a quanto previsto nella Sezione “Rischi corruttivi e trasparenza” del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), sono altresì soggetti al controllo gli atti di cui all’art. 1, comma 16, lettere a), b), c) e d) della medesima disposizione legislativa. Il controllo può riguardare gli ulteriori atti riconducibili alle attività esposte a maggiore rischio di corruzione, al fine di verificare l’attuazione delle misure indicate nella Sottosezione di programmazione “Rischi corruttivi e trasparenza” del PIAO adottato dall’Ente, con particolare attenzione all’adempimento degli obblighi di pubblicità e trasparenza.
6. Tale controllo, è esercitato per ciascun anno con cadenza semestrale (30 giugno e 31 dicembre). Per tale attività è redatto apposito verbale. Gli uffici, ove richiesto, dovranno fornire all’unità del controllo tutta la documentazione, fermi restando i termini di chiusura della fase di controllo.
7. Il metodo di controllo deve tendere a misurare e verificare la conformità e la coerenza degli atti e/o dei procedimenti controllati agli standard di riferimento. Per standard predefiniti si intendono i seguenti indicatori che saranno utilizzati per la valutazione degli atti e riepilogati in una scheda di verifica, quali:
 - a) Indicatori di legittimità:
 1. Rispondenza dell’atto alla normativa vigente;
 2. Rispetto della normativa sulla trasparenza;
 3. Rispetto della normativa di settore;
 4. Correttezza del procedimento.
 - b) Indicatori di qualità dell’atto e collegamento con gli obiettivi programmatici:
 1. Qualità dell’atto: coerenza, chiarezza e adeguata motivazione del dispositivo;
 2. Affidabilità: corretto richiamo agli atti precedenti;
 3. Collegamento con gli obiettivi programmatici: l’atto in esame risulta conforme al Programma di mandato, agli obiettivi e risorse del DUP/BILANCIO/PEG/PIAO e ad altri atti di programmazione.

8. L'esito dei controlli è formalizzato in apposito report dal quale risulti:
 - a) il numero degli atti e/o procedimenti esaminati;
 - b) la sintesi dei rilievi effettuati sulle varie tipologie di atti esaminati.
9. Il Segretario Generale, alla luce delle risultanze dei rilievi effettuati in esito al controllo, trasmette ai Dirigenti/titolari di incarico EQ firmatari, il report formalizzato corredato di apposita direttiva conformativa nella quale sono evidenziate le irregolarità più significative e/o frequenti riscontrate con contestuale indicazione delle misure finalizzate alla eliminazione delle stesse. Il Dirigente/titolare di incarico EQ firmatario sarà invitato a fornire chiarimenti e ad adeguare l'atto per renderlo conforme alle norme di riferimento. In mancanza di adeguamento ai rilievi effettuati, l'atto potrà proseguire nel suo iter previa l'assunzione, da parte del Dirigente/titolare incarico EQ firmatario, della piena responsabilità derivante dalla sua adozione. Del rilievo dovrà rimanere traccia nell'iter documentale dell'atto.
10. I report redatti corredati delle direttive conformative del Segretario Generale, sono trasmessi, ai sensi dell'art. 147bis, co.3, del D.lgs. 267/2000, ai Dirigenti dei Settori, al Presidente della Provincia, al Collegio dei revisori dei conti, al Nucleo di Valutazione e al Consiglio Provinciale.
11. Ai fini della integrazione del controllo di regolarità amministrativa con il controllo di gestione e sulla qualità, il Presidente della Provincia, su indicazione del Segretario Generale, in sede di approvazione del PIAO può prevedere specifici obiettivi di miglioramento finalizzati alla riduzione della irregolarità riscontrate, con specifico riferimento a quelle più significative e/o più frequenti.

TITOLO III – CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 5 – Controllo di gestione - Oggetto e finalità

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi. Esso si inserisce organicamente e funzionalmente nel più ampio processo di programmazione e controllo dell'Ente e, più in generale, nel ciclo della performance, integrandosi a sistema con le altre attività di controllo interno. L'Ente

favorisce detta integrazione, garantendo adeguati sistemi informativi e promuovendo modelli organizzativi atti a favorire forme di collaborazione e di interazione trasversale tra le varie strutture a vario titolo coinvolte, sotto la direzione unitaria e il coordinamento del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale.

2. Il controllo di gestione persegue le seguenti finalità:

- verificare, in termini di efficacia, efficienza ed economicità, lo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi negoziati, fra organi di indirizzo e soggetti responsabili della gestione, formalizzati nel PIAO in coerenza con i programmi strategici ed operativi dell'Ente indicati nel Documento Unico di Programmazione (DUP) e negli altri strumenti di programmazione;
- verificare, più in generale, l'andamento della gestione amministrativa dell'Ente, sia a livello di Centri di Responsabilità, sia per singoli Centri di Costo, al fine di individuare gli scostamenti tra valori attesi e valori conseguiti nonché le misure correttive da attivare per l'eliminazione di possibili fattori di inefficienza e di inefficacia;
- garantire il monitoraggio, in itinere e a consuntivo, sul grado di realizzazione degli obiettivi programmati, sulla corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, sull'imparzialità, trasparenza e buon andamento dell'azione amministrativa, in un'ottica di miglioramento continuo della performance organizzativa dell'Ente.

3. Le risultanze del controllo di gestione sono anche utilizzate per la valutazione dei Dirigenti e dei dipendenti.

Art. 6 – Soggetti e modalità del controllo di gestione

1. Al controllo di gestione, istituito ai sensi e con le finalità previste dagli artt. 196-197-198 e 198bis del D.lgs. n. 267/2000, è preposta un'apposita Unità Organizzativa Autonoma (UOA) Indirizzo e Controllo, allocata funzionalmente in staff alla Direzione di vertice (per gli Organi di governo dell'Ente e in collaborazione e supporto al Nucleo di Valutazione), sotto la direzione del Segretario Generale. All'interno dell'UOA opera personale con specifica professionalità, coadiuvato da una società esterna cui è demandata l'implementazione del sistema di gestione per obiettivi e la formazione del personale attraverso la tecnica del *training on the job*.
2. La UOA Indirizzo e Controllo preposta al controllo di gestione è investita delle seguenti

funzioni:

- predisposizione di atti di programmazione e relativo monitoraggio e rendicontazione;
- predisposizione di Referti di controllo;
- supporto alla struttura dirigenziale e agli organi di direzione politica nella fase di definizione degli obiettivi gestionali, di declinazione delle relative fasi e di elaborazione degli indicatori, nell'ambito e nel rispetto delle procedure previste dal vigente regolamento sulla misurazione e valutazione della performance dell'Ente;
- emanazione di direttive anche al fine di attuare le opportune azioni correttive ai fatti rilevati.

3. Il controllo di gestione si attua secondo un modello a rete che coinvolge tutte le strutture di livello dirigenziale, sotto il coordinamento e la supervisione del Segretario Generale. Ogni Dirigente nomina, tra il personale assegnato alla struttura in diretta responsabilità, uno o più referenti deputati alla raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati necessari per l'esercizio del controllo di gestione. Nel rispetto delle relazioni sindacali è possibile prevedere anche modalità di responsabilizzazione specifica a favore dei citati referenti. A tali fini e con periodicità almeno annuale, con provvedimento del Segretario Generale, viene formalizzato l'elenco di tali referenti, investiti delle corrispondenti funzioni da parte dei Dirigenti delle articolazioni organizzative di appartenenza. È auspicabile, ove possibile, che il referente per il controllo interno di gestione di ciascun centro di responsabilità e/o di costo sia lo stesso che viene incaricato per le comunicazioni dei dati riguardanti gli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza.

La società esterna cui è demandata l'implementazione del sistema di gestione per obiettivi e la formazione del personale attraverso la tecnica del *training on the job*, garantisce ai predetti soggetti attività di formazione continua e il supporto informativo in merito alle procedure operative e alle metodologie da applicare.

4. Il controllo di gestione è applicato secondo le modalità stabilite dagli artt. 147, 196, 197, 198 e 198 bis del TUEL, dallo statuto dell'Ente, dal regolamento di disciplina dell'ordinamento contabile, dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi nonché dal regolamento sul sistema di misurazione e valutazione della performance.

5. Il controllo di gestione è svolto con una cadenza periodica e si articola nelle seguenti

fasi operative:

a) predisposizione della Sezione Performance del PIAO. In sede di predisposizione della sezione Performance del PIAO deve essere garantita l'integrazione:

- con il sistema di controllo strategico, al fine di garantire la correlazione funzionale degli obiettivi esecutivi di PEG ai programmi strategici ed operativi risultanti dal Documento Unico di Programmazione (DUP) e dagli aggiornamenti dello stesso;
- con il sistema di controllo sugli organismi partecipati, al fine di garantire l'inserimento nel PIAO degli obiettivi esecutivi deliberati dall'assemblea dei soci in sede di approvazione dei budget delle Società a partecipazione pubblica, quale condizione necessaria per il successivo monitoraggio periodico e a consuntivo del grado di realizzazione degli stessi;
- con il sistema di controllo di regolarità amministrativa e contabile, al fine di individuare ed assegnare alla responsabilità attuativa dei dirigenti specifiche azioni di miglioramento della legittimità e della regolarità dei provvedimenti amministrativi sulla base delle direttive conformative del Segretario Generale di cui all'art. 4 del presente Regolamento;
- con il sistema di qualità, al fine di elaborare una griglia condivisa di indicatori di efficacia qualitativa dei servizi erogati dai vari centri di responsabilità ovvero di individuare specifici obiettivi di miglioramento sulla base delle risultanze delle indagini di customer satisfaction;
- con la Sezione relativa alla prevenzione della corruzione e della trasparenza, integrata al PIAO, al fine di garantire l'inserimento, tra gli obiettivi trasversali di performance, quelli correlati alla attuazione delle misure volte alla prevenzione dei fenomeni corruttivi e all'adempimento degli obblighi di trasparenza;

b) Monitoraggio semestrale (30 giugno e 31 dicembre) della gestione per stati di avanzamento degli obiettivi - avvalendosi delle comunicazioni-relazioni dei Dirigenti/Incaricati EQ Responsabili dei singoli Centri di Responsabilità o di Costo (dotati di autonomia) - al fine di ottimizzare, anche, mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e

risultati, mediante l'analisi dell'andamento degli indicatori specifici per misurare efficienza, efficacia, economicità e qualità così codificati:

- ◆ di attività/processo;
- ◆ di output;
- ◆ di efficacia;
- ◆ di efficienza;
- ◆ di economicità;
- ◆ di analisi finanziaria.

L'esito dei monitoraggi del generale controllo di gestione è sintetizzato in report semestrali.

I reports prodotti sono presentati dall'UOA Indirizzo e Controllo al Presidente della Provincia per il relativo esame e adozione e al Consiglio provinciale, ai Dirigenti dell'Ente, al Nucleo di Valutazione e al Collegio dei revisori dei conti.

Sulla base dei risultati intermedi rilevati, ciascun Dirigente può avanzare una richiesta motivata di variazione degli obiettivi assegnati o di aggiunzioni di attività/obiettivi. Ove ne dovesse ricorrere la necessità, con provvedimento del Presidente e su indicazione del Responsabile dell'UOA Indirizzo e Controllo – previo parere obbligatorio e vincolante del Nucleo di Valutazione l'Unità preposta procederà alla predisposizione della modifica/integrazione delle corrispondenti sezioni del PIAO.

Il Nucleo di Valutazione certifica e tiene conto (dei richiamati eventi), in sede di validazione della Relazione annuale sulla performance.

Gli esiti di detto monitoraggio sono rendicontati entro il 31 luglio di ogni anno al Presidente della Provincia, al fine di fornire idonei elementi valutativi in ordine alla opportunità di rimodulare, in sede di modifica di PIAO, gli obiettivi gestionali in corso nelle loro varie componenti (fasi da attuare, termini di realizzazione, target attesi, etc.) sulla base degli scostamenti rilevati e delle motivazioni addotte dai dirigenti responsabili.

Detto monitoraggio si estende anche agli obiettivi gestionali assegnati agli organi di vertice degli organismi partecipati.

I dati del monitoraggio semestrale sono altresì comunicati, ai fini dell'esercizio del controllo strategico, all'unità organizzativa a ciò preposta;

- c) Verifica a consuntivo dello stato di attuazione degli obiettivi programmati e dell'andamento, in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'attività gestionale dell'ente, nel suo complesso e nelle sue singole articolazioni (centri di responsabilità), mediante l'analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra costi e quantità/qualità dei servizi offerti da effettuarsi anche, laddove previsti, per "centri di costo".

Il report riguardante l'esito del monitoraggio finale (31 dicembre) traduce il grado di realizzazione degli obiettivi previsti dai documenti di programmazione assegnati ai Dirigenti e, così come previsto dal d.lgs. n. 150/2009, tale informazione costituisce uno degli elementi di valutazione della performance individuale dei Dirigenti.

Detta verifica si estende al monitoraggio a consuntivo degli obiettivi relativi agli organismi partecipati.

I dati della verifica a consuntivo sono trasmessi, ai fini dell'esercizio del controllo strategico, all'unità organizzativa a ciò preposta.

- d) Predisposizione del Referto del Controllo di Gestione, di cui all'art. 198 del T.U.E.L. e ss.mm.ii., quale atto conclusivo dell'attività di controllo (controllo ex post). Il referto viene trasmesso:

- ❖ al Presidente e al Consiglio Provinciale, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati;
- ❖ ai dirigenti, affinché, questi ultimi abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei servizi di cui sono responsabili;
- ❖ al Collegio dei revisori dei conti e al Nucleo di Valutazione;
- ❖ alla Corte dei Conti, ai sensi dell'art. 198-bis del TUEL, attraverso la piattaforma "CON.TE";
- ❖ ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi mediante pubblicazione di tutti gli atti prodotti nel sito web istituzionale sezione "Amministrazione Trasparente";

- e) Predisposizione della Relazione sulla performance quale atto conclusivo annuale dell'attività di monitoraggio e misurazione della performance dell'Ente;
- f) Predisposizione del Referto dei Controlli Interni, di cui all'art. 148, co.1 del TUEL e ss.mm.ii, adottato sulla base delle linee guida deliberate dalla sezione autonomie della Corte dei conti, quale atto conclusivo annuale dell'attività di verifica del funzionamento dei controlli interni.

TITOLO IV – CONTROLLO STRATEGICO

Art. 7 – Controllo Strategico - Oggetto e finalità

1. Il controllo strategico ha lo scopo di verificare l'efficacia complessiva delle politiche e dei programmi, indicati nelle Linee programmatiche del mandato presentate al Consiglio, in termini di congruenza tra obiettivi fissati e impatti prodotti sui bisogni della comunità amministrata.

In sostanza, partendo dai documenti di pianificazione strategica (linee di mandato – DUP) e arrivando ai documenti di programmazione operativa (PIAO), il sistema di controllo deve permettere di apprezzare il grado di realizzazione delle strategie e delle attività rese, la coerenza tra strategie ed attività dichiarate e strategie ed attività emergenti/realizzate e misurare gli effetti delle politiche promosse (misurazioni per la valutazione degli impatti/outcome delle politiche) VALORE PUBBLICO.

2. Periodo di riferimento del controllo strategico è il mandato amministrativo e si articola attraverso:
 - a) il DUP-PIAO che individuano, annualmente, i programmi e gli obiettivi strategici, suddivisi per le annualità di riferimento e funzionalmente collegati alle linee programmatiche del Presidente;
 - b) la ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi, effettuata almeno con cadenza annuale, anche attraverso tecniche semplificative, che dà atto, in caso di scostamento, degli interventi correttivi posti in essere o di indirizzi integrativi o sostitutivi.

Art. 8 – Soggetti e modalità del controllo strategico

1. Al controllo strategico, istituito ai sensi e con le finalità previste dall'art. 147-ter del D.lgs. n. 267/2000, è preposta un'apposita Unità Organizzativa Autonoma (UOA) Indirizzo e Controllo, allocata funzionalmente in staff alla Direzione di vertice (per gli

Organi di governo dell'Ente e in collaborazione e supporto al Nucleo di Valutazione), sotto la direzione del Segretario Generale. All'interno dell'UOA opera personale con specifica professionalità, coadiuvato da una società esterna cui è demandata l'implementazione del sistema di gestione per obiettivi e la formazione del personale attraverso la tecnica del *training on the job*.

Il Nucleo di Valutazione, nei limiti delle proprie funzioni, svolge un'attività di supporto al fine di garantire che il sistema di controllo strategico risulti coerentemente inserito, in modo organico e sistemico, nel più ampio ciclo della performance dell'Ente.

2. Le metodologie con cui viene assicurato il controllo strategico sono strettamente integrate:

- con le rilevazioni relative al controllo di gestione;
- con le attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Ente;
- con eventuali altri strumenti di pianificazione e controllo che l'Amministrazione riterrà di predisporre.

3. La UOA Indirizzo e Controllo preposta al controllo strategico è investita delle seguenti funzioni:

- predisposizione di atti di programmazione e relativo monitoraggio e rendicontazione;
- predisposizione di Referti di controllo;
- supporto alla struttura dirigenziale e agli organi di direzione politica nella fase di definizione degli obiettivi strategici, di declinazione delle relative fasi e di elaborazione degli indicatori, nell'ambito e nel rispetto delle procedure previste dal vigente regolamento sulla misurazione e valutazione della performance dell'Ente;
- emanazione di direttive anche al fine di attuare le opportune azioni correttive ai fatti rilevati.

3. Il controllo strategico è svolto con una cadenza periodica e si articola nelle seguenti fasi operative:

- a) Il controllo strategico, al fine di integrare il ciclo della performance con quello di bilancio effettua, a preventivo, adeguate verifiche tecniche/economiche sull'attuazione delle scelte da operare a livello di programmazione;
- b) Predisposizione degli obiettivi strategici del DUP;

- c) Predisposizione della Sezione Valore pubblico del PIAO. In sede di predisposizione della sezione Valore pubblico del PIAO è garantita l'integrazione:
- con il sistema di controllo di gestione, al fine di garantire la correlazione funzionale degli obiettivi gestionali ai programmi strategici ed operativi risultanti dal Documento Unico di Programmazione (DUP) e dagli aggiornamenti dello stesso;
 - con il ciclo di bilancio e con il ciclo della performance al fine di garantire adeguate verifiche tecniche/economiche sull'attuazione delle scelte da operare a livello di programmazione;
 - con la Sezione relativa alla prevenzione della corruzione e della trasparenza, integrata al PIAO, al fine di garantire la correlazione funzionale degli obiettivi strategici emanati dal Consiglio Provinciale posti a base della fase di pianificazione delle misure della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
 - con il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance per le attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Ente;
 - con eventuali altri strumenti di pianificazione e controllo che l'Amministrazione riterrà di predisporre;
- d) Verifica dello stato di attuazione dei programmi. Il controllo strategico è assicurato attraverso la rilevazione:
- dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati;
 - del grado di assorbimento delle risorse rispetto ai risultati;
 - dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni;
 - del rispetto degli standard di qualità prefissati;
 - dell'impatto socio-economico dei programmi;
- e) Monitoraggio semestrale (30 giugno e 31 dicembre) della gestione per stati di avanzamento degli obiettivi strategici-stato di attuazione dei programmi, avvalendosi delle comunicazioni-relazioni dei Dirigenti/Incaricati EQ Responsabili dei singoli Centri di Responsabilità, al fine di ottimizzare, anche, mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati, mediante l'analisi dell'andamento degli indicatori utilizzati.

L'esito dei monitoraggi del generale controllo strategico è sintetizzato in report semestrali, verificati dal Nucleo di Valutazione.

I reports prodotti sono presentati dall'UOA Indirizzo e Controllo al Presidente della Provincia per il relativo esame e adozione e al Consiglio provinciale, ai Dirigenti dell'Ente, al Nucleo di Valutazione e al Collegio dei revisori dei conti.

Sulla base dei risultati intermedi rilevati, ciascun Dirigente può avanzare una richiesta motivata di variazione degli obiettivi e relativi indicatori assegnati. Ove ne dovesse ricorrere la necessità, con provvedimento del Presidente e su indicazione del Responsabile dell'UOA Indirizzo e Controllo – previo parere obbligatorio e vincolante del Nucleo di Valutazione l'Unità preposta procederà alla predisposizione della modifica/integrazione delle corrispondenti sezioni del PIAO.

Il Nucleo di Valutazione certifica e tiene conto (dei richiamati eventi), in sede di validazione della Relazione annuale sulla performance.

Il report riguardante l'esito del monitoraggio finale (al 31.12 di ogni anno) traduce il grado di realizzazione degli obiettivi strategici previsti dai documenti di programmazione assegnati ai Dirigenti e, così come previsto dal d.lgs. n. 150/2009, tale informazione costituisce uno degli elementi di valutazione della performance organizzativa dell'Ente nonché della performance individuale dei Dirigenti e del personale di comparto.

TITOLO V – CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 9 – Controllo sugli equilibri finanziari. Finalità e direzione

1. Il 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.
2. Il controllo degli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del Dirigente del Settore Finanziario. Collaborano all'attività l'Organo di revisione, il Segretario Generale e i responsabili individuati con il PEG.
3. La disciplina puntuale dello stesso è prevista, ai sensi dell'art. 147 quinquies D.lgs. n. 267/2000, nel Regolamento di contabilità dell'Ente.

4. Il processo di controllo e salvaguardia degli equilibri di bilancio è inserito contabilmente e gestionalmente nel procedimento di formazione dell'assestamento generale di bilancio di cui all'art. 175, comma 8 del D.lgs. n. 267 del 2000.
5. Il Dirigente del Settore Finanziario allega ad ogni variazione di bilancio le stampe della situazione degli equilibri finanziari del bilancio dell'Ente. Tale stampa viene trasmessa al Presidente, ai Consiglieri e all'Organo di revisione. Quest'ultimo entro 7 giorni dalla ricezione, esprime eventuali rilievi e proposte sulla nota, nonché il parere sulla variazione stessa.
6. Il Consiglio provinciale provvede, entro il 31 luglio di ogni anno ad effettuare la verifica degli equilibri di bilancio.

TITOLO VI – CONTROLLO SUGLI ORGANISMI PARTECIPATI

Art. 10– Controllo sugli organismi partecipati. Finalità e ambito di applicazione

1. Il sistema dei controlli sulle Società partecipate è finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione gestionale, contabile e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli sui quali l'Ente sia tenuto a vigilare in base alla legge. Il controllo sulle Società partecipate è altresì funzionale alla predisposizione del bilancio consolidato ai sensi del Principio contabile applicato concernente il bilancio consolidato, Allegato 4/4 al D.lgs. 118/2011.
2. Fermo restando il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente per le Società a partecipazione pubblica e per le società in *house*, il sistema dei controlli di cui al presente Titolo si applica nei confronti delle società partecipate in via diretta dalla Provincia di Foggia, non quotate nei mercati regolamentati, per le quali non risultino ancora giunte a perfezionamento eventuali procedure di dismissione, recesso o di liquidazione, anche forzata, e nelle quali l'Ente detiene una partecipazione superiore al 30%.

Art. 11 - Soggetti preposti al controllo sulle società partecipate e sulle fondazioni di partecipazioni

1. L'attività di controllo sulle società partecipate non quotate è esercitata e coordinata dai Dirigenti/ Incaricati EQ della struttura competente in materia di partecipate.
2. È fatta salva la possibilità di istituire una unità autonoma posta in capo al Dirigente competente in materia di partecipate che integra il sistema dei controlli interni. La stessa unità autonoma svolge le funzioni di vigilanza sulle fondazioni di partecipazione, applicando le disposizioni di cui al comma 2 dell'art. 12, per quanto di pertinenza, con particolare riguardo alle finalità istituzionali per le quali sono costituite.

Art. 12 – Oggetto e tipologie di controllo

1. L'Amministrazione definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato alla realizzazione dei controlli. Atal fine i provvedimenti di indirizzo e gli atti di programmazione annuale dell'Ente individuano gli obiettivi da conseguire in relazione alla partecipazione della Provincia di Foggia in società, con particolare riguardo a quelle alle quali ha affidato direttamente attività o servizi.
2. Il sistema dei controlli sulle Società partecipate si articola in:
 - a) controllo societario, che si esplica attraverso:
 - ◆ monitoraggio degli statuti e dei loro aggiornamenti;
 - ◆ l'esercizio del diritto di voto all'interno degli organi sociali;
 - ◆ l'esercizio dei poteri di nomina dei rappresentanti dell'Ente negli organi societari. Tale attività di controllo prevede che il Presidente della Provincia provveda alla nomina degli amministratori ai sensi degli artt. 2383 e 2449 c.c, previa verifica dei requisiti richiesti per l'amministratore interessato e del relativo curriculum che dovrà essere allegato all'atto di nomina. L'atto di nomina dovrà indicare gli obiettivi generali del mandato, l'obbligo al rispetto del presente Regolamento, le procedure per l'eventuale revoca. Le nomine sono conferite per la durata stabilita dalle norme di codice civile che regolano gli organi delle società cui si riferiscono;
 - ◆ verifica costante del rispetto degli adempimenti a carico degli Enti previsti dalla legge, delle circolari e degli altri atti amministrativi emanati dall'Ente;
 - ◆ definizione e verifica del grado di attuazione degli indirizzi programmatici e degli

obiettivi gestionali definiti nei documenti di programmazione.

A tal fine il Dirigente/Incaricato EQ competente in materia di partecipate coordina e supporta l'azione degli amministratori e dei rappresentanti dell'Amministrazione presso le Società partecipate. In collaborazione con i Dirigenti dei responsabili dei servizi di riferimento monitora lo stato di avanzamento degli indirizzi e degli obiettivi;

- b) controllo economico-finanziario, diretto a rilevare la situazione economico-finanziaria e patrimoniale della società e i rapporti finanziari intercorrenti con l'Ente. Esso si esplica attraverso l'analisi di report periodici economico-finanziari sullo stato di attuazione del *budget* e il monitoraggio dei bilanci di esercizio e dei dati da esso ricavabili rielaborati ai fini della predisposizione del bilancio consolidato. Le società controllate sono tenute a presentare all'Organo esecutivo, di norma entro il 31 luglio di ogni anno, apposito report per la verifica del mantenimento dell'equilibrio economico e del conseguimento degli indirizzi strategici e delle finalità gestionali programmate, riguardanti il primo semestre. L'Organo esecutivo può prenderne atto con propria decisione ed assume eventuali azioni correttive dell'andamento aziendale. Le Società sono tenute a presentare all'Organo esecutivo una seconda rendicontazione di carattere consuntivo annuale, comprensiva dei documenti di bilancio di esercizio, entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno.

Le società rientranti nell'area di consolidamento devono riconciliare i conti con lo schema unico previsto dal D.lgs. n. 118/2011 e s.m.i. e fornire ogni altra indicazione utile al consolidamento dei conti. Sulla base delle informazioni e dei dati raccolti, il Dirigente competente in materia di partecipate predispone la specifica sezione relativa agli organismi partecipati della relazione sulla gestione allegata al rendiconto;

- controllo di efficacia e qualità dei servizi affidati, diretto a monitorare i livelli qualitativi dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti nei contratti di servizio. Tale controllo avviene tramite i Dirigenti dei servizi competenti per materia mediante il monitoraggio dello stato di attuazione degli obiettivi previsti nel contratto di servizio e con eventuali rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza. La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, concordata con il responsabile del contratto di servizio, sarà di norma realizzata dalla società partecipata; l'Ente si riserva di inserire nelle proprie indagini, previste al successivo Titolo VII, rilevazioni relative a servizi prestati dalle proprie società.

3. I Dirigenti/Incaricati EQ dei settori, secondo le rispettive competenze, monitorano le

informazioni di cui ai commi precedenti e qualora vengano rilevate, nella gestione aziendale e/o nell'andamento dei rapporti di servizio ed economico-finanziari con la Provincia di Foggia, situazioni che non corrispondono agli obiettivi, ai programmi e ai contratti con l'Amministrazione o che possono generare squilibri nel bilancio della società o in quello dell'Ente, adottano le azioni conseguenti.

Art. 13 – Controllo delle società operanti in regime dell’*“in house providing”*
(Controllo analogo)

1. Alle società partecipate dalla Provincia di Foggia affidatarie di attività e/o servizi in regime di *“in house providing”*, di cui agli articoli 5 e 192 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. nonché dell'art. 16 del D.lgs. n. 175/2016 e s.m.i., si applicano le seguenti ulteriori forme di controllo, attuative del meccanismo del “controllo analogo” richiesto dalle normative sopra richiamate.
2. Il controllo analogo sulle società in *house* avviene per il tramite dei Dirigenti titolari del Contratto di servizio, in sinergia con il Dirigente della struttura competente in materia di partecipate e il Dirigente del Settore Finanziario, mediante idonea attività ispettiva tramite richiesta dati, informazioni e rapporti da rivolgersi nei confronti dell'organo amministrativo del soggetto gestore del servizio. Il suo esercizio è svolto in modo continuativo, in qualsiasi momento e senza preavviso, anche attraverso sopralluoghi presso i locali dove viene svolta l'attività del soggetto gestore, che è obbligato a mettere a disposizione i dati richiesti o comunque ritenuti utili, offrendo al contempo la collaborazione necessaria al compimento di un'efficace verifica. La Provincia si riserva anche la facoltà, tramite un proprio rappresentante all'uopo nominato, di partecipare, come uditore, alle riunioni del Consiglio di Amministrazione della Società; il rappresentante nominato dovrà poi relazionare agli Organi dell'Amministrazione sui lavori del Consiglio.
3. In particolare, il soggetto deputato all'espletamento del controllo analogo per conto dell'Ente nei confronti della Società partecipata è tenuto, tra l'altro, a richiedere ai competenti organi societari del gestore del servizio l'esibizione o l'estrazione di copia dei dati e documenti inerenti sia l'attività di erogazione del servizio, sia specifiche operazioni tecniche, gestionali o societarie che, direttamente o indirettamente, abbiano inciso – o siano potenzialmente in grado di determinare conseguenze – sul conseguimento degli

standard di qualità e/o quantità dei servizi gestiti, come codificati nel Contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione.

4. Ai fini dell'esercizio del controllo analogo ciascuna società in *house* dovrà trasmettere, nelle forme documentali preventivamente concordate, ogni informazione sulla gestione operativa utile al riscontro della regolarità, dell'efficienza, efficacia ed economicità del servizio gestito. In particolare, per le società in *house* sussistono i seguenti obblighi:
- a) rispettare gli indirizzi operativi e strategici formulati dall'Amministrazione all'organo amministrativo societario;
 - b) sottoporre, in via preventiva, all'esame dell'Amministrazione le decisioni societarie più importanti (in particolare quelle inerenti il personale, gli appalti, gli incarichi, il bilancio, le deliberazioni societarie di amministrazione straordinaria);
 - c) consentire al Dirigente titolare del contratto di servizio l'accesso ai locali dove viene svolta l'attività e mettere a disposizione i dati richiesti fornendo la collaborazione necessaria al compimento di un'efficace verifica per l'espletamento del controllo analogo;
 - d) segnalare tempestivamente al Dirigente titolare del contratto di servizio, al Dirigente della struttura competente in materia di partecipate e al Dirigente del Settore Finanziario in ordine a possibili squilibri economico-finanziari societari che possono avere ricadute negative sul bilancio dell'Ente;
 - e) trasmettere al Dirigente titolare del contratto di servizio, al Dirigente della struttura competente in materia di partecipate e al Dirigente del Settore Finanziario i dati e documenti necessari per la predisposizione del prospetto di conciliazione crediti/debiti e del Bilancio consolidato;
 - f) fornire al Dirigente titolare del contratto di servizio, al Dirigente della struttura competente in materia di partecipate e al Dirigente del Settore Finanziario:
 - ❖ due *report*, al 30/6 e al 31/12, contenenti una relazione sull'andamento dell'attività svolta, trasmissione dei dati di preconsuntivo economico, nonché informazioni sul grado di raggiungimento degli obiettivi, le motivazioni di eventuali scostamenti, unitamente alle azioni che la società intende introdurre per il raggiungimento degli stessi entro l'esercizio;
 - ❖ una relazione annuale sul livello qualitativo e quantitativo dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti nel contratto di servizio;

- ❖ *report* al 31/12 sulle misure adottate per assicurare il rispetto degli eventuali vincoli o limiti di legge, con particolare riferimento a quelli di finanza pubblica e sulle assunzioni di personale, alle quali la società è assoggettata;
 - ❖ i costi annui preventivati e sostenuti nei vari settori o aree di attività ed i costi generali della società;
 - ❖ la segnalazione di eventuali scostamenti rispetto a quanto preventivato nel budget;
 - ❖ con cadenza almeno annuale, l'organigramma con l'indicazione dell'impiego delle risorse umane e strumentali nei vari settori o aree di attività corrispondenti agli affidamenti derivanti dai contratti di servizio;
- g) ottemperare tempestivamente alle disposizioni ed ai rilievi formulati da parte degli organi dell'Amministrazione e dei Dirigenti titolari dei contratti di servizio preposti al controllo;
- h) assicurare la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dall'Ente in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia e la qualità dei servizi gestiti.
5. Oltre a quanto sopra prescritto, le società in *house* devono garantire l'osservanza degli obblighi previsti dalla legge in materia di affidamento di appalti di lavori, servizi e forniture, parità di genere, affidamento di incarichi di studio, ricerca e consulenza, diritto di accesso agli atti, trasparenza e anticorruzione.
6. Nell'ambito delle attività di controllo, il Presidente della Provincia può richiedere sia la convocazione dell'Assemblea dei soci per valutare i documenti di cui al precedente punto 4, sia la convocazione del Consiglio di Amministrazione al fine di consultare tale organo in ordine a questioni specifiche, facendo esplicita richiesta al Presidente del C.d.A. della società.
7. Nel caso di controllo analogo "congiunto" con altri Enti soci potranno essere individuati e disciplinati appositi organismi, strumenti e/o procedure unificate per la verifica e il monitoraggio delle attività e dell'andamento gestionale delle società in questione. In tal caso l'Amministrazione individua il soggetto deputato a far parte dell'organismo che verrà eventualmente costituito per il controllo, se diverso dal Dirigente titolare del contratto di servizio.

8. Le disposizioni del presente articolo si applicano, per quanto compatibili, anche agli organismi di diritto privato partecipati dalla Provincia di Foggia affidatari di attività e/o servizi in regime di “*in house providing*”.

TITOLO VII – CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 14 - Finalità e principi del controllo sulla qualità dei servizi erogati

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati verifica il miglioramento continuo delle *performance* e l'innalzamento progressivo degli *standard* di qualità dei servizi pubblici. Il perseguimento degli obiettivi di qualità presuppone l'individuazione, in maniera specifica e preventiva, dei relativi *standard*, con riguardo alla tipicità dei bisogni a cui dare risposta e alle esigenze di trasparenza e di integrità della azione amministrativa. Il processo di definizione degli *standard* di qualità non può prescindere da un'attenta mappatura dei servizi erogati dall'Ente, che consenta di conoscere tutti i processi dai quali si ottiene un *output* sotto forma di servizio pubblico, nonché le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che ne usufruisce.
2. La Provincia di Foggia, in considerazione dell'obbligo di cui all'art. 147 TUEL, sviluppa adeguate capacità programmatiche nella gestione dei servizi, a prescindere dalla modalità di gestione (in economia ovvero affidati a società), prevedendo nel PIAO l'articolazione di obiettivi qualitativi e quantitativi dei servizi da erogare alla collettività, con la specifica individuazione di appositi parametri da trasferire nelle carte dei servizi.
3. L'Amministrazione svolge il controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente, sulla base della misurazione e valutazione degli standard di qualità adottati dall'Ente e pubblicizzati sul sito istituzionale, sia sulla base di metodologie di misurazione della soddisfazione degli utenti esterni/interni.
4. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata a migliorare la comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività e a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.
5. Il controllo sulla qualità dei servizi è un processo diffuso all'interno della Provincia di Foggia e si avvale:
 - a. dell'UOA indirizzo e controllo, che si raccorda con tutte le unità organizzative responsabili delle attività oggetto di controllo, con l'URP e con gli uffici che ricevono

e analizzano le segnalazioni e i reclami inerenti all'attività dell'ente;

b. delle strutture che erogano servizi, anche per la predisposizione e somministrazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza.

6. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della *performance* organizzativa.

Art. 15- Strumenti del controllo della qualità

1. Costituiscono strumenti del controllo della qualità:

a) le carte dei servizi;

b) le certificazioni di qualità;

c) le indagini di *customer satisfaction*;

d) gli indicatori di qualità;

e) la gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dai cittadini.

Art. 16 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

1. L'Amministrazione può utilizzare, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni e della qualità percepita dei servizi erogati, sia metodologie indirette (quali l'analisi dei reclami pervenuti e delle segnalazioni), che dirette (quali la rilevazione, con apposite indagini di *customer satisfaction* per mezzo di questionari strutturati, delle necessità espresse e delle proposte formulate dai cittadini. Il questionario di *customer satisfaction* dovrà essere inserito nel sito istituzionale dell'Ente.

2. In sede di programmazione annuale l'Amministrazione individua gli *standard* di qualità dei servizi erogati, misurati attraverso indicatori che devono tenere conto delle molteplici dimensioni della qualità, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano l'accessibilità fisica o multicanale, l'efficacia, la capacità di risposta e la trasparenza. I risultati di tali indicatori saranno misurati e valutati annualmente dall'unità preposta al controllo di gestione.

3. Le definizioni operative delle dimensioni della qualità ritenute essenziali sono le seguenti:

a) per accessibilità fisica o multicanale si intendono aspetti tangibili quali condizioni delle strutture fisiche e delle attrezzature, aspetto del personale e degli strumenti di

comunicazione;

- b) per efficacia si intende la rispondenza fra le prestazioni erogate e le aspettative degli utenti; sotto-dimensione rilevante dell'efficacia è l'affidabilità, intesa come la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
 - c) per capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino e di fornire il servizio con tempestività (tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione);
 - d) per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni sul servizio erogato (a chi, come e cosa richiedere e quali costi associati).
4. Tali dimensioni possono essere integrate con altre che più compiutamente rappresentano la qualità effettiva dei servizi/prestazioni erogate.

Art. 17 - 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, in forma telematica, dirette al personale interno destinatario del servizio fornito da un altro ufficio.
- 2. L'analisi è impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.
- 3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:
 - a) per puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
 - b) per completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
 - c) per attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
 - d) per comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;
 - e) per tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente interno.

TITOLO VIII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 18 – Disposizioni finali

- 1. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si applicano le vigenti disposizioni normative.

2. In caso di successiva emanazione di norme legislative in contrasto con il presente regolamento si applicano le norme sopraggiunte, nelle more dell'adeguamento del regolamento stesso.
3. Ogni altra disposizione regolamentare in materia, incompatibile con le disposizioni previste dal presente Regolamento si intende revocata.