

Allegato alle deliberazioni
di C.P. n. 9 del 13-2-2013.

IL SEGRETARIO GENERALE

[Handwritten signature]

Provincia di Foggia

REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI (Art. 147, comma 4, D.Lgs.n.267/2000)

Approvato con delibera del Consiglio Provinciale n.9 del 13 febbraio 2013

REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

I N D I C E

CAPO I - Principi generali

Articolo 1 - Oggetto del regolamento

Articolo 2 - Oggetto del controllo di regolarità amministrativa e contabile

Articolo 3 - Articolazione del sistema dei controlli interni

Articolo 4 - Connessione del sistema dei controlli interni
con altre attività amministrative e di controllo

Articolo 5 - Soggetti partecipanti all'organizzazione del sistema dei controlli interni

CAPO II - Controllo di regolarità amministrativa e contabile

Articolo 6 - Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile

Articolo 7 - Il controllo successivo di regolarità amministrativa

CAPO III - Controllo di gestione

Articolo 8 - Il controllo di gestione

Articolo 9 - Modalità e referto del controllo di gestione

Articolo 10 - Struttura operativa del controllo di gestione

Articolo 11 - Modalità applicative del controllo di gestione

Articolo 12 - Sistema di monitoraggio del controllo di gestione

Articolo 13 - Referti periodici del controllo di gestione

CAPO - IV - Controllo strategico

Articolo 14 - Finalità del controllo strategico

Articolo 15 - Strumenti della pianificazione strategica

Articolo 16 - Oggetto del controllo strategico

Articolo 17 - Fasi del controllo strategico

Articolo 18 - Unità preposta al controllo strategico

Articolo 19 - Sistema di indicatori del controllo strategico

Articolo 20 - Sistema di reportistica del controllo strategico

CAPO V - Controllo sugli equilibri finanziari

Articolo 21 - Controllo sugli equilibri finanziari

Articolo 22 - Ambito di applicazione del controllo sugli equilibri finanziari

Articolo 23 - Fasi del controllo sugli equilibri finanziari

Articolo 24 - Esito negativo del controllo sugli equilibri finanziari

CAPO VI - Controllo sulla qualità dei servizi

Articolo 25 - Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati

Articolo 26 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
Articolo 27 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni

CAPO VII - Controllo sulle società partecipate non quotate

Articolo 28 - Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate

Articolo 29 - Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate

Articolo 30 - Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate

Articolo 31 - Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate

CAPO VIII - Disposizioni finali

Articolo 32 - Pubblicità del regolamento e dei controlli interni - entrata in vigore.

Articolo 33 - Entrata in vigore.

REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

CAPO I PRINCIPI GENERALI

Articolo 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. La provincia di Foggia, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, con il presente regolamento, adottato a norma dell'articolo 147, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (di seguito: D. L.vo n. 267/2000), provvede a disciplinare l'organizzazione, gli strumenti e le modalità di svolgimento del controllo di regolarità amministrativa e contabile nonché del sistema dei controlli interni, in conformità agli articoli 147, 147 *bis*, 147 *ter*, 147 *quater* e 147 *quinquies* del D. L.vo n. 267/2000, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.
2. Con l'entrata in vigore del presente regolamento si intendono abrogate tutte le altre norme regolamentari di questo Ente incompatibili o in contrasto con le disposizioni dello stesso.

Articolo 2

OGGETTO DEL CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a verificare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo di regolarità amministrativa è espletato sulla base dei seguenti criteri:
 - a) rispetto delle normative comunitarie, statali, regionali e regolamentari, generali e di settore;
 - b) correttezza e regolarità della procedura;
 - c) correttezza formale nella redazione dell'atto.
3. Il controllo di regolarità contabile, in particolare, verifica:
 - 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.
4. Per l'effettuazione dei controlli di cui al comma 1, è possibile istituire uffici unici con più enti locali, mediante una convenzione che ne regoli le modalità di costituzione e di funzionamento.

Articolo 3

ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1. Il sistema dei controlli interni è così articolato:
 - a. **controllo strategico**, finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti.
 - b. **controllo di gestione**, 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;
 - c. **controllo sugli equilibri finanziari**, finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno;
 - d. **controllo sulle società partecipate non quotate**, finalizzato a verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione degli indirizzi e degli obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, del D. L.vo n. 267/2000, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
 - e. **controllo sulla qualità dei servizi erogati**, direttamente ovvero mediante organismi gestionali esterni, finalizzato a garantire, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni a questo Ente;
2. Il sistema del controllo interno è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra le funzioni di indirizzo ed i compiti di gestione.
3. Le attività di controllo interno sono svolte in maniera integrata, mediante l'utilizzo di un adeguato sistema informativo e con adeguato supporto informatico che ne consenta l'attuazione.
4. Gli esiti delle diverse forme di controllo interno di cui alle lettere b), c) d) ed e) del precedente comma 1 concorrono alla formazione del controllo strategico di cui alla lettera a).
5. Le norme del presente regolamento che disciplinano il controllo di gestione, il controllo strategico ed il controllo sugli equilibri finanziari integrano il regolamento di contabilità.

Articolo 4

CONNESSIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI CON ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E DI CONTROLLO

1. I risultati delle attività del sistema dei controlli interni costituiscono:
 - a) necessario ed ineludibile presupposto anche ai fini della valutazione della performance organizzativa complessiva dell'Ente e delle massime strutture organizzative nonché della performance individuale del Segretario Generale e dei dirigenti;
 - b) strumenti di supporto per la prevenzione dei fenomeni della corruzione e dell'illegalità.
2. Le modalità di connessione del sistema del controllo interno con l'attività di valutazione della performance e con l'attività di contrasto alla corruzione ed all'illegalità sono definite con i rispettivi piani di cui al D. L.vo n. 150/2009 ed alla legge n. 190/2012.
3. Nel piano anticorruzione può essere previsto che i titolari di Posizione Organizzativa ed i responsabili dei servizi le cui attività sono individuate a maggior rischio di corruzione, inviino informazioni specifiche aggiuntive al controllo interno.
4. Gli organi di governo e di gestione dell'Ente sono tenuti ad adeguare le attività di rispettiva competenza agli esiti del controllo interno, salvo motivata divergenza.

Articolo 5

SOGGETTI PARTECIPANTI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale, il direttore generale (*se nominato*), i dirigenti responsabili delle massime strutture organizzative ed i responsabili dei servizi, il nucleo di valutazione/ l'organo indipendente di valutazione e l'organo di revisione dei conti.
2. Le funzioni di coordinamento e di raccordo tra le varie attività di controllo sono svolte dal Segretario Generale, il quale, allo scopo, si avvale di una apposita struttura interna, posta sotto la propria direzione, costituita da cinque dipendenti di categoria non inferiore alla "C", scelti e nominati dallo stesso Segretario Generale in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività, fatta salva ogni diversa valutazione in sede di monitoraggio;
3. Gli esiti di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati:
al Presidente, al Presidente del Consiglio Provinciale e agli assessori provinciali;
 - ai soggetti citati nel comma 1;
 - agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento prevedono l'invio.

CAPO II

CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 6

IL CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa è espletato su ogni proposta di deliberazione da sottoporre alla Giunta ovvero al Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo, attraverso i seguenti pareri da richiedere obbligatoriamente da parte del soggetto proponente e da inserire nella deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa:
 - a) parere in ordine alla regolarità tecnica, espresso dal dirigente/responsabile della struttura apicale cui appartiene il servizio interessato ovvero, su delega scritta del predetto dirigente/responsabile del servizio interessato;
 - b) parere in ordine alla regolarità contabile espresso dal dirigente/responsabile di ragioneria sulle proposte che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.
2. I predetti pareri non vincolano la Giunta o il Consiglio, i quali qualora non intendano conformarsi agli stessi pareri devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.
3. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa su ogni determinazione è espletato dal dirigente/responsabile del servizio competente che la adotta e si sostanzia nel parere di regolarità tecnica dallo stesso espresso, riportato nella determinazione quale parte integrante e sostanziale della stessa.
4. Ogni determinazione dirigenziale che comporti impegno di spesa è trasmessa al dirigente/responsabile del servizio finanziario ai fini del controllo di regolarità contabile che si sostanzia nel visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, riportato nella determinazione quale parte integrante e sostanziale della stessa. Tale parere costituisce condizione per l'esecutività del provvedimento.
5. 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.
6. 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.
7. 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 della responsabilità del servizio.
8. 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.

Articolo 7

IL CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

1. Sono soggetti al controllo successivo di regolarità amministrativa, le determinazioni a contrarre, le determinazioni che comportino impegno di spesa, i contratti, i provvedimenti afferenti ad espropri e gli altri atti amministrativi che abbiano riflessi diretti ed indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente, quali: concessioni, autorizzazioni, permessi, decreti, ordinanze, atti di accertamento delle entrate e di liquidazione della spesa, transazioni, ecc..
2. Compete al Segretario generale dirigere, in piena autonomia, il controllo successivo di regolarità amministrativa, stabilendo, con apposito provvedimento, in relazione alle determinazioni comportanti impegno di spesa, ai contratti diversi da quelli rogati nella forma pubblica-amministrativa dallo stesso ed agli atti amministrativi da verificare: le loro tipologie, da determinare anche con riferimento alla natura o al valore o alla struttura o altro elemento; il periodo temporale entro cui sono adottati; la loro quantità percentuale in rapporto al totale di ciascuna tipologia; il metodo di campionamento per la loro scelta casuale.
3. Ai fini dell'espletamento del controllo, il Segretario generale si avvale, oltre che del personale della segreteria generale, anche del personale di cui al comma 2 del precedente articolo 5.
4. I Dirigenti/responsabili dei servizi, a cui sono trasmessi i provvedimenti di cui ai precedenti commi 2 e 3, hanno l'obbligo di prestare la massima collaborazione e di mettere a disposizione i documenti oggetto della verifica ed il personale delle rispettive strutture.
5. Per ogni determinazione, contratto e atto verificato è redatta una apposita scheda in cui sono indicati:
 - a) gli elementi identificativi, il controllo espletato e le relative risultanze; queste ultime da motivare se negative.
6. Al termine della verifica di ciascuna tipologia di atti esaminati è redatto un apposito report dal quali risulti:
 - a) il numero, per ciascuna tipologia, dei provvedimenti, dei contratti e degli altri atti amministrativi esaminati;
 - b) i rilievi formulati sulle singole parti strutturali che compongono l'atto;
 - c) i rilievi sollevati per ciascuno dei singoli indicatori contenuti all'interno della scheda di verifica utilizzata;
 - d) le osservazioni del nucleo relative ad aspetti dell'atto oggetto di verifica non espressamente previsti ma che l'organismo ritenga opportuno portare all'attenzione dei soggetti destinatari dell'attività di controllo.
7. I predetti reports, con periodicità semestrale, sono trasmessi, a cura del Segretario generale: ai dirigenti/responsabili dei servizi interessati, unitamente

alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, utili quali documenti per la valutazione dei rispettivi dipendenti; all'organo di revisione dei conti; al nucleo di valutazione/organo indipendente di valutazione della performance dei dirigenti/responsabili dei servizi quali elementi utili per la loro valutazione; al Presidente del consiglio provinciale, al fine di darne conoscenza allo stesso consesso nella prima seduta utile ed al Presidente al fine anche di darne conoscenza agli assessori provinciali.

CAPO III CONTROLLO DI GESTIONE

Articolo 8 IL CONTROLLO DI GESTIONE

1. L'attività di controllo di gestione consiste nella verifica, all'inizio, nel corso ed al termine della gestione, dello stato di attuazione degli obiettivi programmati dagli organi politici e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la qualità e la quantità dei servizi offerti, della funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, del livello di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività gestionale svolta per il raggiungimento dei predetti obiettivi, intendendosi:
 - a) per efficienza, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la combinazione ottimale dei fattori produttivi, ed è data dal rapporto tra il risultato ottenuto ed i mezzi impiegati per ottenerlo;
 - b) per efficacia, la capacità di raggiungere gli obiettivi e di soddisfare le esigenze degli utenti, ed è determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati.
 - c) per economicità, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la verifica sistematica del rapporto tra risultati e costi.
2. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun dirigente/responsabile delle massime strutture e delle istituzioni dell'Ente, con il supporto dell'Ufficio del Controllo di Gestione di cui al successivo art.10, in riferimento alle attività organizzative e gestionali di competenza di ciascun centro di costo, sulla base degli obiettivi e degli indicatori del P.E.G..
3. Le sue fasi operative sono integrate con la pianificazione strategica ed unificate con quelle previste nel ciclo delle performance di cui al D. L.vo n. 150/2009.
4. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate anche dal nucleo di valutazione/organismo indipendente di valutazione ai fini della performance individuale dei dirigenti/responsabili delle massime strutture.

Articolo 9 MODALITA' E REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è svolto con periodicità quadrimestrale, secondo le modalità e redigendo il referto di cui agli articoli 196, 197, 198 e 198 *bis* del D. L.vo n. 267/2000.

Articolo 10

STRUTTURA OPERATIVA DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. La struttura operativa cui è demandato l'espletamento del controllo di gestione è denominata "Ufficio del Controllo di Gestione" (di seguito: U.C.G.), in posizione di staff.
2. L'U.C.G., dipende funzionalmente dal Direttore/Segretario Generale da cui dipende funzionalmente e dai responsabili del procedimento di cui al successivo comma 3.
3. Ogni dirigente/responsabile delle massime strutture e delle istituzioni dell'Ente individua un dipendente di categoria non inferiore alla "C" a cui demandare i compiti di responsabile del procedimento per la rilevazione e il monitoraggio dei dati economici della propria struttura rilevanti ai fini del controllo di gestione.
4. Il supporto dell'U.C.G., per l'esercizio del controllo di gestione, si esplica attraverso il coordinamento dei responsabili di procedimento citati e attraverso l'implementazione e la gestione di un sistema informatico in grado di gestire i flussi informativi rilevanti ai fini del controllo di gestione provenienti dalle massime strutture e delle istituzioni dell'Ente.

Articolo 11

MODALITA' APPLICATIVE DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è svolto sull'attività amministrativa dell'apparato provinciale, analizzando ed evidenziando il rapporto tra costi e rendimenti, le cause del mancato raggiungimento dei risultati, con segnalazioni delle irregolarità eventualmente riscontrate e le proposte dei possibili rimedi.
2. L'applicazione del controllo di gestione si svolge e trova riscontro nelle seguenti fasi operative:
 - a) Definizione degli obiettivi gestionali(PEG);
 - b) rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché rilevazione dei risultati raggiunti;
 - c) valutazione dei fatti predetti in rapporto al piano degli obiettivi, al fine di verificare il loro stato di attuazione, al rapporto costi/rendimenti ed al fine di misurare l'efficienza, l'efficacia ed il grado di economicità dell'azione intrapresa.

Articolo 12

SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Per il corretto svolgimento del controllo di gestione viene predisposto un sistema di monitoraggio e di verifica avente come oggetto l'andamento della gestione, dei relativi costi e dei suoi risultati.
2. A tal fine la Giunta, sentito il Direttore/Segretario generale, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), provvede a definire:

- a) il Piano dettagliato degli Obiettivi gestionali (P.D.O.), in misura non inferiore a tre per ciascuna massima struttura ed istituzione ed i relativi responsabili;
- b) le unità organizzative per le quali si intende misurare l'efficacia, l'efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;
- c) i risultati e le finalità dell'azione amministrativa con riferimento all'intera amministrazione o a singole unità organizzative;
- d) le modalità di rilevazione e ripartizione dei costi tra le unità organizzative e di individuazione degli obiettivi per cui i costi sono sostenuti;
- e) gli indicatori specifici per misurare efficacia, efficienza ed economicità;
- f) la frequenza di rilevazione delle informazioni;

Articolo 13

REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. I Dirigenti/responsabili delle massime strutture e delle istituzioni dell'Ente, con periodicità quadrimestrale riferiscono all'Ufficio Controllo di Gestione sui risultati dell'attività mediante l'inoltro di report gestionali, nei quali sono evidenziati le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
2. L'U.C.G. provvederà ad inoltrare al Presidente ed agli Assessori, al Nucleo di valutazione/organo indipendente di valutazione, all'organo di revisione dei conti ed agli altri organi previsti da norme legislative e regolamentari, il reporting che sarà accompagnato da una relazione illustrativa che fornisca una lettura chiara dei dati riportati.
3. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Direttore/Segretario generale concorda con i Dirigenti/responsabili delle massime strutture e delle istituzioni i necessari interventi correttivi, eventualmente da sottoporre all'esame della Giunta per apportare le opportune modifiche al P.E.G. ed al PDO.

CAPO IV

CONTROLLO STRATEGICO

Articolo 14

FINALITA' DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico, onde verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee programmatiche di mandato approvate dal Consiglio, è diretto a rilevare i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, le procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici.

Articolo 15

STRUMENTI DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

1. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti strumenti:
 - le Linee Programmatiche di Mandato, approvate all'inizio del mandato dal Consiglio, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
 - la Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.), approvata annualmente dal Consiglio, contenente le linee di indirizzo e le azioni strategiche, classificate in programmi e progetti, che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni.

Articolo 16

OGGETTO DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:
 - l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
 - l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
 - la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
 - la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
 - lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
 - l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
 - la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
 - le procedure utilizzate;
 - il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Articolo 17

FASI DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il processo di controllo strategico inizia in fase di programmazione con la verifica della coerenza fra gli obiettivi operativi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio e con gli aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente.

2. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato dalla struttura preposta al controllo strategico al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dal Consiglio.

Articolo 18

UNITA' PREPOSTA AL CONTROLLO STRATEGICO

1. L'Amministrazione individua un'apposita unità preposta al controllo strategico, anche in forma associata con altri enti locali, che è posta sotto la direzione del Segretario generale o del Direttore Generale se nominato. Tale unità si avvale anche della collaborazione del nucleo di valutazione/Organo indipendente di valutazione.
2. La funzione di controllo strategico può essere esercitata in forma associata con altri enti locali.

Articolo 19

SISTEMA DI INDICATORI DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. La Giunta Provinciale, nell'approvare il Piano Esecutivo di Gestione comprensivo del Piano degli Obiettivi, individua gli indicatori di realizzazione delle linee programmatiche/azioni strategiche attraverso le iniziative/obiettivi che ha intenzione di sviluppare per la realizzazione delle strategie stesse.
2. La Giunta Provinciale, inoltre, può individuare indicatori di impatto sul territorio della realizzazione delle linee programmatiche/strategie pur con la consapevolezza che tali impatti non dipendono esclusivamente dall'azione dell'Ente e che possono avvenire con una periodicità differita dalla realizzazione della strategia. Tuttavia tali indicatori possono risultare importanti ai fini della pianificazione strategica e della programmazione operativa annuale.

Articolo 20

SISTEMA DI REPORTISTICA DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. L'unità preposta al controllo strategico elabora rapporti semestrali, da sottoporre alla Giunta Provinciale e al Consiglio Provinciale per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi in base a quanto previsto nello Statuto.
2. La rendicontazione sulla performance dell'Ente, validata dal nucleo di valutazione ovvero dall'organo indipendente di valutazione, rappresenta il report anche per il controllo strategico. Tale report deve essere realizzato annualmente ed a fine mandato, svolgendo per questo aspetto le funzioni della dichiarazione di fine mandato.

CAPO V

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Articolo 21

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Le norme del controllo sugli equilibri finanziari del presente regolamento sostituiscono ed integrano le disposizioni in materia contenute nel vigente regolamento di contabilità.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto costantemente sotto la direzione e il coordinamento dal Dirigente/responsabile del servizio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del Segretario generale e dei dirigenti/responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, dei principi contabili approvati dall'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli enti locali istituito presso il Ministero dell'Interno, delle circolari della Ragioneria Generale dello Stato e delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, nonché delle norme di attuazione dell'articolo 81 della Costituzione.
4. Con cadenza semestrale il responsabile del servizio finanziario formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale con cui attesta lo stato degli equilibri finanziari, trasmesso al Presidente, agli Assessori Provinciali, al Segretario generale, all'organo di revisione dei conti e al Presidente del Consiglio Provinciale.
5. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il bilancio finanziario dell'ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni.

Articolo 22

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti nella Parte II del d.lgs. 18/8/2000, n. 267. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui:
 - a) equilibrio tra entrate e spese complessive;
 - b) equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
 - c) equilibrio tra entrate straordinarie afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
 - d) equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
 - e) equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e correlate spese;
 - f) equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
 - g) equilibrio obiettivo del patto di stabilità interno;
2. Il controllo sugli equilibri finanziari comporta la valutazione degli effetti per il bilancio dell'ente in relazione all'andamento economico finanziario degli eventuali organismi gestionali esterni.

Articolo 23

FASI DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie svolte dall'organo di revisione con cadenza almeno trimestrale, a norma dell'art. 223 del d.lgs. 267/2000, il responsabile dei servizi finanziari formalizza il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il responsabile dei servizi finanziari descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un verbale, trasmesso al Segretario generale ed all'organo di revisione che lo assevera.
3. Il Segretario generale accerta che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato attraverso il verbale con la periodicità di cui al comma 1.
4. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il verbale asseverato dall'organo di revisione ed il resoconto della verifica di cassa sono trasmessi ai dirigenti/responsabili delle massime strutture ed alla Giunta Provinciale affinché, con propria deliberazione, ne prenda atto.

Articolo 24

ESITO NEGATIVO DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate e delle spese, evidenzii il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri obiettivo del patto di stabilità, il responsabile dei servizi finanziari procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie di cui all'art. 153 del D. L.vo n. 267/2000.

CAPO VI

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Articolo 25

FINALITA' DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di atti idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati come indicato dalla Civit, svolge il controllo della qualità dei servizi erogati direttamente ovvero, anche per alcuni servizi, mediante organismi gestionali esterni, utilizzando metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.
2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'auto-referenzialità, 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.

Articolo 26

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 ciascun Settore 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.

Articolo 27

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, da utilizzare dal personale di una struttura organizzativa apicale rispetto al funzionamento della propria struttura ovvero rispetto al servizio fornito da uno o più altre strutture o uffici.
2. L'analisi attraverso i questionari anonimi è impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali quelli ritenuti essenziali sono la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.
3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:
 - per la puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
 - per la completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
 - per l'attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
 - per la comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;
 - per la tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente interno.
4. Oltre ai fattori essenziali è possibile individuare ulteriori fattori per l'analisi della qualità percepita dall'utente interno.

CAPO VII

CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

Articolo 28

FINALITA' DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' 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.

Articolo 29

OGGETTO DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' 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.

Articolo 30

SOGGETTI PREPOSTI AI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

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

2. La responsabilità di tale unità è posta in capo al Dirigente, che si occupa delle società ovvero al direttore generale o, ove non presente, al segretario.

Articolo 31

SISTEMA DI REPORTISTICA DEI CONTROLLI SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

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

CAPO VIII DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 32

PUBBLICITA' DEL REGOLAMENTO E DEI CONTROLLI INTERNI

1. Il presente regolamento e gli esiti dei controlli previsti dal presente regolamento sono pubblicati sul sito web istituzionale di questo Ente e reso accessibile ed utilizzabile da chiunque vi abbia interesse.

Articolo 33

ENTRATA IN VIGORE

2. Il presente regolamento entra in vigore alla data in cui diviene esecutiva la deliberazione con cui è stato approvato.