



REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Approvato con delibera del Consiglio
Provinciale n. 23 del 21/07/2020

CAPO I PRINCIPI GENERALI

Art. 1

Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina i controlli interni della Provincia di Terni.
2. Le varie forme di controllo interno sono gestite in modo integrato sotto la direzione del Segretario Generale.
3. Le attività di controllo interno producono report annuali che sono inviati al Presidente ed al Consiglio e, ove previsto dalla normativa, alla Corte dei Conti. Tali report sono pubblicati sul sito internet dell'ente.

Art. 2

Tipologie di controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è articolato in:
 - a) controllo di regolarità amministrativa;
 - b) controllo di regolarità contabile;
 - c) controllo di gestione;
 - d) controllo strategico, che comprende anche la relazione sulle performance;
 - e) controllo sulle società partecipate non quotate;
 - f) controllo sugli equilibri finanziari;
 - g) controllo della qualità dei servizi erogati.
2. Al sistema dei controlli interni si deve aggiungere l'attività di valutazione dei dirigenti. Tale attività è direttamente connessa con il sistema dei controlli interni con le modalità previste nel presente regolamento.
3. Il sistema dei controlli interni costituisce strumento di supporto nella prevenzione del fenomeno della corruzione. Le modalità sono disciplinate nel piano anticorruzione, di cui alla legge n. 190/2012 e successive modificazioni oltre alle normative in vigore. In ogni caso, le attività che saranno individuate a maggiore rischio di corruzione sono impegnate a trasmettere informazioni aggiuntive al controllo interno.
4. Gli esiti del controllo interno sono utilizzati ai fini della redazione da parte del dirigente/direttore dell'Area Finanziaria Patrimoniale e dal Segretario della Relazione di e fine mandato del Presidente della Provincia.

Art. 3

Finalità del sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è diretto a:
 - valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, garantendo una conoscenza adeguata dell'andamento complessivo della gestione (controllo strategico);
 - 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 (controllo di gestione);
 - monitorare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa (controllo di regolarità amministrativa e contabile);

- 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 servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi (controllo sugli equilibri finanziari);
- monitorare il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente (controllo sulla qualità dei servizi erogati).
- verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente (controllo sulle società partecipate).

Art. 4

Soggetti del sistema dei controlli interni

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario dell'ente, il Direttore Generale ove nominato, i dirigenti, i responsabili dei servizi, l'OIV ed il Collegio dei Revisori dei Conti. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al Presidente della Provincia ed al Consiglio Provinciale.

CAPO II

CONTROLLO DI REGOLARITÀ

Art. 5

Fasi del controllo di regolarità amministrativa

1. Il controllo di regolarità amministrativa si realizza nella fase preventiva della formazione dell'atto ed è assicurato da ogni dirigente attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. Il controllo contabile è effettuato dal dirigente del settore finanziario ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria. Il controllo di regolarità amministrativa è inoltre assicurato, nella fase successiva alla adozione dell'atto, sotto la direzione del Segretario generale, in base alla normativa vigente. Sono soggette al controllo le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi, scelti secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento.
2. Nella fase preventiva della formazione delle deliberazioni e dei decreti deliberativi che non siano meri atti di indirizzo, il controllo di regolarità amministrativa si concretizza nel rilascio del parere di regolarità tecnica da parte del responsabile del settore competente per materia, che attesta la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
3. Tale valutazione costituisce apposita dichiarazione di coerenza tra gli esiti dell'istruttoria condotta e la proposta provvedimento che si intende sottoporre all'adozione da parte dell'organo competente.
4. Il parere è richiamato nel testo della deliberazione quale parte integrante e sostanziale.
5. Con le medesime modalità di cui ai commi precedenti si procede all'adozione delle determinazioni di competenza degli organi gestionali la cui istruttoria sia di competenza dei titolari di posizione organizzativa. A tal fine gli stessi appongono un visto sulla determinazione che esprime la regolarità e la correttezza dell'istruttoria nonché la coerenza fra gli esiti dell'istruttoria condotta e il provvedimento proposto che sarà fatta propria dal dirigente responsabile con la sottoscrizione dell'atto finale.
6. Il Consiglio ed il Presidente possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità tecnica sulla base di argomentate motivazioni, dandone adeguata motivazione nel testo del provvedimento.

7. Nella fase successiva il controllo di regolarità amministrativa è svolto sotto la direzione del Segretario generale che si avvale, a tale fine, di una unità di controllo, costituita presso l'ufficio di Segreteria generale, ed eventualmente integrata da altro personale individuato dal Segretario generale tra dipendenti dell'ente che non svolgano funzioni destinarie dei controlli e che abbiano elevata specializzazione nel campo amministrativo e contabile.

8. Il controllo di regolarità amministrativa viene effettuato sia sulla opportunità che sul rispetto delle procedure sulla base dei principi di revisione aziendale e dei seguenti criteri:

a. accertare il rispetto delle disposizioni di legge, della normativa di settore, dei principi di carattere generale dell'ordinamento nonché dello Statuto e dei regolamenti dell'ente, dei principi di buona amministrazione ed opportunità e del collegamento con gli obiettivi dell'ente; b. verificare la correttezza e la regolarità delle procedure; c. migliorare la qualità degli atti amministrativi; d. analizzare la correttezza formale, giuridica e finanziaria, nella redazione dell'atto; e. sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del dirigente di settore ove vengano ravvisate patologie; f. indirizzare l'attività amministrativa verso percorsi semplificati e che garantiscano massima imparzialità; g. attivare procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di determinazioni di identica tipologia; h. costruire un sistema di regole condivise per migliorare l'azione amministrativa;

i. collaborare con le singole strutture per l'impostazione e il continuo aggiornamento delle procedure.

9. Per ogni controllo effettuato viene compilata una scheda secondo standards predefiniti, con l'indicazione sintetica delle irregolarità o conformità rilevate. Per standards predefiniti si intendono i seguenti indicatori:

a. regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale nei provvedimenti emessi; b. affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati; c. rispetto della normativa sulla privacy nel testo dei provvedimenti e nelle procedure adottate; d. rispetto della normativa in generale; e. conformità alle norme regolamentari; f. conformità al programma di mandato, al Piano esecutivo di gestione/Piano delle performance, ad atti di programmazione, circolari interne, atti di indirizzo.

10. Il controllo di regolarità amministrativa viene effettuato sugli atti di valore superiore a 40.000,00 euro, sulle determinazioni a contrarre, sul conferimento di incarichi e di consulenze nonché su ogni altro atto per il quale il Segretario generale ritiene opportuno, anche ai fini della lotta alla corruzione, effettuare accertamenti. Il controllo viene effettuato sul 5% del totale degli atti adottati complessivamente dall'ente. Tali atti sono scelti dal Segretario stesso sulla base di un sistema di campionatura oggettivo. Per gli atti oggetto della verifica successiva viene misurato anche il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi.

11. Il controllo avviene sulla base dei seguenti indicatori e per le relative finalità:

A1) l'atto rispetta le disposizioni di legge di riferimento;

A2) l'atto rispetta i regolamenti dell'Ente;

A3) l'atto rispetta i termini previsti per la conclusione dei procedimenti connessi;

B) sono state ravvisate patologie dell'atto che rendono necessario l'esercizio del potere di autotutela da parte del Dirigente;

C) la redazione dell'atto segue canoni di correttezza formale;

D1) il tipo di atto deve adeguarsi a percorsi che garantiscano maggiore imparzialità

D2) il tipo di atto deve adeguarsi a percorsi semplificati;

D3) il tipo di atto è soggetto a margini di miglioramento in ordine alla qualità tecnica;

D4) il tipo di atto deve adeguarsi a regole condivise volte a migliorare l'azione amministrativa.

12. Per ogni controllo effettuato è compilata una scheda predisposta dal Segretario generale, nella quale viene riportata l'indicazione sintetica delle eventuali irregolarità riscontrate, unitamente alle eventuali direttive cui conformarsi. La scheda viene quindi trasmessa al Dirigente interessato. Pertanto il controllo in fase successiva si

concreta, comunque, in una segnalazione rivolta al soggetto che ha emanato l'atto sottoposto al controllo, al fine di consentirne l'adeguamento ai rilievi formulati.

13. Nel caso in cui l'atto sottoposto a controllo risulti affetto da vizi, il Segretario generale procede alla segnalazione tempestiva al soggetto che ha adottato la determinazione controllata, dei vizi rilevati e delle direttive cui conformarsi.

14. Resta fermo che, nel rispetto del principio di esclusività della responsabilità dirigenziale, il destinatario della segnalazione, a seguito del controllo, non è tenuto ad accogliere i rilievi mossi e, conseguentemente, ad adottare le eventuali misure correttive necessarie, fermo restando ogni eventuale responsabilità al riguardo. Il responsabile dell'adozione dell'atto è, comunque, tenuto a prendere in considerazione e a valutare la segnalazione pervenuta, comunicando al Segretario generale se intende adottare le misure correttive indicate ovvero motivando l'eventuale scelta difforme.

15. Il controllo successivo è una forma di controllo di regolarità amministrativa e fa comunque salva l'adozione (eventuale) dei provvedimenti di competenza dei dirigenti.

16. L'attività di controllo fa, altresì, salve le definitive determinazioni in ordine ai possibili effetti già prodotti dall'atto sottoposto al controllo ed ai possibili rimedi che il dirigente ritenga di adottare al riguardo.

17. Nel caso in cui, dal controllo, emergano irregolarità ricorrenti riconducibili a scorretta o differenziata interpretazione di norme, il Segretario generale adotta circolari interpretative o direttive, al fine di eliminare le irregolarità riscontrate e di uniformare i comportamenti delle diverse strutture organizzative dell'ente.

18. Il Segretario generale predisponde, con periodicità semestrale, appositi report con i risultati dei controlli effettuati.

19. I report di cui al comma precedente sono trasmessi al Presidente della Provincia, ai dirigenti, ai Revisori dei conti e al Nucleo di valutazione in quanto documenti utili per la valutazione dei risultati dei dirigenti.

art. 6

Fasi del controllo di regolarità contabile

1. Il controllo di regolarità contabile è svolto dal dirigente/direttore dell'Area Finanziaria Patrimoniale. Egli verifica la regolarità contabile dell'attività amministrativa con il vi-
sto ed il parere di regolarità contabile.

2. Con il visto di regolarità contabile sulle determinazioni e con il parere di regolarità contabile sulle deliberazioni il dirigente/direttore finanziario verifica in particolare:

- a) la disponibilità dello stanziamento di bilancio e la corretta imputazione;
- b) l'esistenza del presupposto dal quale sorge il diritto dell'obbligazione;
- c) l'esistenza dell'impegno di spesa regolarmente assunto;
- d) la conformità alle norme fiscali;
- e) il rispetto delle competenze proprie dei soggetti dell'Ente;
- f) il rispetto dell'ordinamento contabile degli enti locali e delle norme del regolamento di contabilità;
- g) la mancanza di conseguenze negative sugli equilibri di bilancio e sul patto di stabilità;
- h) l'accertamento dell'entrata;
- i) la copertura nel bilancio pluriennale;
- l) la regolarità della documentazione;
- m) gli equilibri finanziari complessivi della gestione e dei vincoli di finanza pubblica

3. Il Presidente ed il Consiglio possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità contabile sulla base di argomentate motivazioni e con la espressa indicazione del giudizio positivo del collegio dei revisori dei conti.

4. Al controllo di regolarità contabile, per gli atti comportanti una spesa o un'entrata superiore ed € 50.000,00 partecipa il collegio dei revisori dei conti che verifica le attività di controllo svolte dal dirigente finanziario. I revisori riassumono in un report semestrale le risultanze della loro attività. Tale report è trasmesso al Presidente della Provincia, al Direttore Generale, se nominato e al Segretario, ai dirigenti/direttori, all'OIV che ne tiene conto ai fini della valutazione ed al Consiglio Provinciale.

CAPO III

CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 7

Definizione del controllo di gestione

1. Il controllo di gestione è un processo attraverso il quale l'Amministrazione si assicura che le risorse vengano acquisite ed impiegate con efficienza ed efficacia nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Art. 8

Elementi base del controllo di gestione

1. Gli elementi che costituiscono il controllo di gestione sono:

- la struttura delle responsabilità;
- il processo di funzionamento;
- la struttura tecnico-contabile.

Art. 9

La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione

1. La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione è la disarticolazione della struttura organizzativa dell'Ente in centri di responsabilità.

2. Il centro di responsabilità è un'unità organizzativa che, sotto la guida del dirigente/direttore, governa autonomamente risorse (finanziarie, umane e patrimoniali) per ottenere risultati in termini di obiettivi, di livelli di attività, di efficacia, di efficienza e di economicità.

Art. 10

Il processo di funzionamento del controllo di gestione

1. Il processo di funzionamento del controllo di gestione è il processo circolare della programmazione e controllo riguardante la fase della programmazione, della realizzazione, del controllo e delle eventuali azioni correttive da realizzare. Tale processo coincide con il ciclo di gestione delle performance che si articola nelle seguenti fasi:

- definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati all'organo di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell'amministrazione, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Art. 11

La struttura tecnico-contabile del controllo di gestione

1. La struttura tecnico contabile del controllo di gestione è costituita:

- dagli strumenti di programmazione;
- dalla struttura dei centri di costo;
- da un sistema di indicatori e di reportistica.

2. Gli strumenti di programmazione permettono la definizione e l'assegnazione degli obiettivi che l'Amministrazione intende raggiungere, dei valori attesi di risultato, dei rispettivi indicatori e il collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse. Lo strumento di programmazione operativa è il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), approvato annualmente dal Presidente, contenente le risorse e gli obiettivi assegnati ai dirigenti ed implementato in modo da soddisfare i requisiti del piano delle performance con le strategie dell'Amministrazione (come risultanti dalla linee Programmatiche di Mandato e dal DUP (documento unico di programmazione) e la loro traduzione in obiettivi operativi.

3. La struttura dei centri di costo è la disarticolazione delle unità operative e dei servizi in funzione delle esigenze conoscitive.

4. Il sistema di indicatori riguarda le seguenti tipologie:

- di risultato, che rappresentano i risultati che l'Amministrazione si aspetta dalla realizzazione degli obiettivi;
- di erogazione, che rappresentano i prodotti realizzati dai vari servizi;
- di efficacia, distinguibili in:

- quantitativa, rappresentante il rapporto fra la quantità di domanda di servizio richiesta e la quantità di servizio erogata;
- qualitativa, rappresentante la qualità strutturale del servizio e/o la qualità percepita dal cittadino del servizio;
- sociale, rappresentante l'impatto sul territorio dell'obiettivo realizzato/servizio erogato;
- di efficienza, che rappresentano il rapporto fra la quantità del servizio erogato e le risorse necessarie per erogarlo;
- di economicità, che rappresentano il grado di copertura dei costi del servizio con i ricavi propri e/o da trasferimenti.

5. Il sistema di reportistica formalizza gli esiti del monitoraggio in corso e a fine d'esercizio, realizzato dai soggetti coinvolti nel sistema dei controlli interni, e costituisce la base per la programmazione e realizzazione di eventuali interventi correttivi. I destinatari della reportistica in funzione dell'analiticità delle informazioni sono il Presidente, il Segretario Generale, il Direttore Generale (qualora previsto), i singoli dirigenti/direttori o responsabili, nonché l'OIV ed i revisori dei conti.

6. La rendicontazione dei risultati avviene attraverso il rendiconto annuale sulla performance contenente i risultati conseguiti dall'Amministrazione e da presentare all'organo di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell'Amministrazione, ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi, l'Amministrazione. Tale Rendiconto può essere impostato anche secondo le metodologie della rendicontazione sociale.

7. Tale forma di rendicontazione costituisce anche reportistica ai fini del controllo strategico.

8. La misurazione e la valutazione della performance, organizzativa e individuale e l'utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito, e la relativa reportistica avvengono secondo modalità previste dal Sistema di Misurazione e Valutazione delle prestazioni (Manuale Operativo) e con accordi sindacali specifici previsti dalla normativa contrattuale vigente.

CAPO IV

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 12

Disciplina del controllo sugli equilibri finanziari

1. La disciplina del controllo sugli equilibri finanziari è contenuta nel regolamento di contabilità. Esso si estende anche alle conseguenze sul bilancio dell'ente della gestione società partecipate non quotate.

2. I suoi esiti sono assunti all'interno del controllo strategico e sono utilizzati dall'OIV ai fini della valutazione delle attività dei dirigenti/direttori.

CAPO V

CONTROLLO STRATEGICO

Art. 13

Finalità del controllo strategico

1. Le finalità del controllo strategico sono quelle di rilevare i risultati conseguiti rispetto alle linee programmatiche, di mandato e quelle del DUP approvate dal Consiglio, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, le procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, la qualità dei servizi erogati e il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici e, complessivamente, l'andamento della gestione dell'ente.

Art. 14

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 Presidente, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nel corso del mandato;
- Il DUP (documento unico di programmazione), 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.

Art. 15

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 missioni 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 missioni e programmi;
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- le procedure utilizzate;
- il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Art. 16

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 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.

Art. 17

Gestione del Controllo strategico

1. L'Amministrazione individua un'apposita unità preposta al controllo strategico, che è posta alla dipendenze del Segretario/Direttore Generale, se nominato, ad essa partecipa l'OIV.

Art. 18

Sistema di indicatori del Controllo strategico

1. Il Presidente, coadiuvato dal Segretario Generale/Direttore Generale, dai Dirigenti/Direttori, avvalendosi del Servizio dell'Ente preposto a tale attività, individua gli indicatori di realizzazione delle azioni strategiche che ha intenzione di sviluppare per la realizzazione delle strategie stesse.

2. Il Presidente inoltre può individuare indicatori di impatto sul territorio per misurare la realizzazione delle strategie, pur con la consapevolezza che tali impatti non dipendono esclusivamente dall'azione dell'Ente e che possono avvenire con una periodicità differita dalla realizzazione della strategia. Tuttavia tali indicatori possono risultare importanti ai fini della pianificazione strategica e della programmazione operativa annuale.

Art. 19

Sistema di reportistica del Controllo strategico

1. L'unità preposta al controllo strategico elabora rapporti annuali. Ove ne ricorresse la necessità, può elaborare rapporti periodici da sottoporre all'organo esecutivo e al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi di aggiornamento del DUP, in base a quanto previsto dallo statuto e dalla normativa in vigore.

2. La rendicontazione sulla performance dell'Ente, validata dall'OIV, rappresenta il report anche per il controllo strategico. Tale report deve essere realizzato annualmente ed a fine mandato, svolgendo per questo aspetto le funzioni della dichiarazione di fine mandato.

CAPO VI

CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

Art. 20

Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate

1. Le finalità del controllo sulle società partecipate non quotate sono quelle di rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli dettati a queste società.

Art. 21

Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate

1. L'Amministrazione definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato alla realizzazione dei controlli.

2. L'Ente locale effettua il monitoraggio periodico sull'andamento delle società non quotate partecipate, analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

3. Le tipologie dei controlli sulle società partecipate sono le seguenti:

- controllo societario:

- monitoraggio dell'atto costitutivo, dello statuto e degli aggiornamenti;
- monitoraggio dell'ordine del giorno e della partecipazione alle assemblee dei Soci e delle relative deliberazioni;

- monitoraggio del rispetto degli adempimenti a carico delle società previsti dalla legge;
- controllo sull'efficienza gestionale:
- monitoraggio del bilancio di previsione;
- monitoraggio periodico sullo stato di attuazione del bilancio di previsione e analisi dei relativi scostamenti;
- monitoraggio del bilancio consuntivo attraverso l'analisi dello scostamento col bilancio di previsione e l'analisi degli indici e dei flussi;
- controllo sull'efficacia gestionale:
- definizione preventiva degli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, dei contratti di servizio e degli impegni qualitativi anche attraverso eventuali carte di servizio;
- monitoraggio periodico sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio;
- monitoraggio finale sul raggiungimento degli obiettivi, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio.

4. Nello svolgimento di questo controllo si assumono gli esiti di quello sugli equilibri finanziari.

5. Le operazioni e le attività di controllo previste dai precedenti commi sono svolte unicamente con riferimento alle società ed organismi partecipati nei quali la Provincia detiene il pacchetto di controllo, ovvero detiene almeno il 50% del capitale sociale.

Art. 22

Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate

1 Il presidente 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 generale.

Art. 23

Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate

1. L'unità preposta ai controlli sulle società partecipate non quotate elabora rapporti semestrali, da sottoporre al presidente e al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.

2. I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende non quotate partecipate sono rilevati anche mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica, da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

CAPO VII
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 24

Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di standard idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati svolge il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, mediante l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'autoreferenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

3. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.

Art. 25

Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni sia metodologie indirette quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti che dirette quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. In ogni caso, per ciascuna articolazione organizzativa apicale occorre effettuare almeno una somministrazione di questionari all'anno riferite ai Servizi interni e esterni di propria competenza.

2. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia.

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

- per aspetti tangibili si intende l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
- per l'affidabilità si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
- per la capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino-utente e di fornire prontamente il servizio;
- per la capacità di rassicurazione si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
- per l'empatia si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini-utenti.

4. Per ciascuna dimensione essenziale saranno individuati uno o più fattori che possano fornire informazioni distintive e tali da rendere esplicita la qualità percepita dall'utente esterno.

5. Oltre alle dimensioni essenziali è possibile individuare ulteriori dimensioni per l'analisi della qualità percepita dall'utente esterno.

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

Art. 26

Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni

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

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

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

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

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

CAPO VIII PUBBLICITA'

Art. 27

Pubblicità delle forme di controllo interno

1. I report sulle varie forme di controllo interno sono pubblicati in una apposita sezione del sito denominata "Controlli interni"; tale sezione è accessibile direttamente dalla home page.

2. Il Segretario presiede e verifica tale forme di pubblicità. Della mancata o parziale pubblicazione si tiene conto nella valutazione del Segretario.

CAPO IX GESTIONE ASSOCIATA

Art. 28

Gestione associata dei controlli interni

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

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

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

CAPO X
DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI

Art. 29

La valutazione

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

Art. 30

La utilizzazione dei report

1. I report delle varie tipologie di controllo interno trasmessi al Presidente della provincia ed al Consiglio Provinciale sono oggetto di referti da inviare ai vari organi competenti. Il Presidente può adottare eventuali deliberazioni di indirizzo. Il Consiglio ne discute durante l'esame del conto consuntivo (ovvero della verifica della permanenza degli equilibri di bilancio).

Art. 31

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore decorsi quindici giorni dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione.
2. Esso è pubblicato per 15 giorni nell'albo pretorio on line dell'ente e sul sito internet Dell'ente alla sezione "trasparenza".