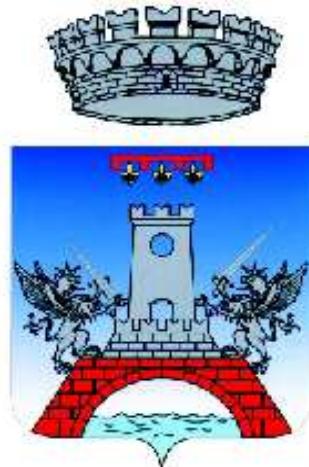


**COMUNE DI MARSCIANO**  
**PROVINCIA DI PERUGIA**



**COMUNE di MARSCIANO**

---

*Regolamento  
Sul Sistema  
Dei Controlli Interni*

---

Approvato con delibera del Consiglio Comunale  
n. 5 del 08/03/2013

## ***CAPO I*** ***PRINCIPI GENERALI***

### **Art. 1**

#### ***Oggetto del Regolamento***

1. Il presente regolamento disciplina il sistema dei controlli ai sensi dell'art. 3, comma 2, DL 174/2012, convertito in legge 7.12.2012 n. 213, nel rispetto dei principi e delle disposizioni dell'art. 147, 147 bis e 14 quinque del Decreto Legislativo 267/2000 e s.mm e dalle altre norme in materia di controlli interni .

2. Le varie forme di controllo interno sono gestite in modo integrato.

3. Le attività di controllo interno producono report semestrali che sono inviati alla giunta 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. *Tale controllo è troverà integrale applicazione a partire al 1.1.2015.*
- e) controllo sulle società partecipate non quotate. *Tale controllo è troverà integrale applicazione a partire al 1.1.2015.*
- f) controllo sugli equilibri finanziari;
- g) controllo della qualità dei servizi erogati. *Tale controllo è troverà integrale applicazione a partire al 1.1.2015.*

2. Al sistema dei controlli interni si deve aggiungere l'attività di valutazione dei dirigenti ovvero dei responsabili titolari di posizione organizzativa. 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. 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 segretario della dichiarazione di inizio e fine mandato del sindaco.

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

### **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 determinati dal patto di stabilità interno, mediante l’attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l’attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi (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, i responsabili dei servizi, le unità di controllo (*laddove istituite*), il nucleo di valutazione o Oiv ed il collegio dei revisori dei conti. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al Sindaco, alla Giunta al Presidente del Consiglio Comunale ed ai responsabili dell’Ente..

### ***CAPO II*** **CONTROLLO DI REGOLARITÀ**

#### Art. 5

##### *Fasi del controllo di regolarità amministrativa*

1. Il controllo di regolarità amministrativa è preventivo e successivo.
2. Il controllo è preventivo quando si svolge nelle fasi di formazione dell’atto che vanno dall’iniziativa all’ integrativa dell’efficacia che si conclude, di norma, con la pubblicazione.
3. Il controllo è successivo quando si svolge dopo che si è conclusa anche l’ultima parte dell’integrazione dell’efficacia.
4. La giunta ed il consiglio possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità tecnica sulla base di argomentate motivazioni.
5. Nella fase successiva all’adozione degli atti amministrativi il controllo di regolarità amministrativa è svolto dal Segretario, che si avvale del supporto della Segreteria e degli servizi comunali eventualmente da coinvolgere. Il controllo di regolarità amministrativa viene esercitato sulle determinazioni, sui contratti e sugli altri atti adottati dai Responsabili di settore. Ha come oggetto la verifica del rispetto della normativa di settore e dei principi di carattere generale dell’ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione ed opportunità, nonché del collegamento con gli obiettivi dell’ente. Tale verifica viene effettuata sia sulla opportunità che sul rispetto delle procedure. Esso utilizza i principi di revisione aziendale.
6. Il controllo viene effettuato sul 10% degli atti, in modo casuale, dal Segretario stesso sulla base di motivate tecniche di campionamento che riguardino, nella stessa percentuale, tutti i settori dell’Ente. Per gli atti oggetto della verifica successiva viene misurato anche il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi.
7. Il Segretario predispone un rapporto semestrale che viene trasmesso entro il 15 del

mese successivo al periodo di riferimento del controllo, ai Responsabili di Settore, ai Revisori dei Conti, al Nucleo di Valutazione/OIV, che ne tiene conto ai fini della valutazione, al Sindaco, alla Giunta ed al Presidente del Consiglio Comunale. Esso contiene, oltre alle risultanze dell'esame delle attività, le direttive a cui i Responsabili di Settore devono attenersi nell'adozione degli atti amministrativi. Dei suoi esiti si tiene conto nella valutazione degli stessi Responsabili.

8. Una parte del rapporto è dedicata in modo specifico agli esiti delle verifiche per le attività che sono state individuate a rischio di corruzione. In esso viene, in aggiunta a quanto previsto per le altre attività, misurato il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi.

## **Art. 6**

### ***Fasi del controllo di regolarità contabile***

1. Il controllo di regolarità contabile è svolto dal Responsabile del servizio finanziario. Egli verifica la regolarità contabile dell'attività amministrativa con il visto ed il parere di regolarità contabile.

2. Le modalità del rilascio del visto e del parere di regolarità contabile sono definite dal regolamento di contabilità dell'Ente.

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

4. Al controllo di regolarità contabile (successivo) partecipa il Collegio dei revisori dei conti, ai sensi dell'art. 239, comma 1, lett. c) del TUEL 267/2000, che verifica le attività di controllo svolte dal responsabile del servizio finanziario e verifica inoltre almeno il 5% degli atti adottati dai singoli responsabili. I revisori riassumono in un report semestrale le risultanze della loro attività. Tale report è trasmesso al sindaco, al segretario, ai responsabili, al nucleo di valutazione/OIV che ne tiene conto ai fini della valutazione ed al Presidente del consiglio comunale.

## ***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 perseguitamento 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 responsabile del settore, 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 e dalla contabilità analitica (*qualora attivata*);
- 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. Gli strumenti di programmazione operativa sono i seguenti:

- il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), approvato annualmente dalla Giunta, contenente le risorse e gli obiettivi assegnati ai dirigenti (ovvero nei comuni che ne sono sprovvisti dai singoli responsabili) 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 dalla Relazione Previsionale e Programmatica) e la loro traduzione in obiettivi operativi;
- Il Piano Dettagliato degli Obiettivi (P.D.O.) (*laddove previsto*), contenente una illustrazione più dettagliata degli obiettivi assegnati, col Piano Esecutivo di Gestione, ai dirigenti (ovvero nei comuni che ne sono sprovvisti dai singoli responsabili),

3. La struttura dei centri di costo è la disarticolazione delle unità operative e dei servizi in funzione delle esigenze conoscitive di determinazione sistematica dei costi/ricavi e dei fattori quantitativi ad essi afferenti. La contabilità analitica è l'insieme delle determinazioni economico-quantitative necessarie per l'alimentazione dei centri di costo.

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'analicità delle informazione sono la giunta, il segretario generale, il direttore generale (*qualora previsto*), i singoli dirigenti o responsabili, nonché il Nucleo di Valutazione o 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 fine 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 le modalità previste specificatamente nel Regolamento di Organizzazione degli Uffici e Servizi.

## ***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 dal Nucleo di valutazione o Oiv ai fini della valutazione delle attività dei responsabili.

## ***CAPO V*** **CONTROLLO STRATEGICO**

*(Tale controllo è troverà integrale applicazione a partire al 1.1.2015)*

### **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 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 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.

### **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 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.

#### **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 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.

#### **Art. 17**

##### ***Gestione del Controllo strategico***

1. L'Amministrazione individua un'apposita unità preposta al controllo strategico, che è posta alla dipendenze del segretario. Ad essa partecipa il Nucleo di Valutazione o Oiv.

#### **Art. 18**

##### ***Sistema di indicatori del Controllo strategico***

1. La giunta individua gli indicatori di realizzazione delle linee programmatiche/azioni strategiche attraverso le iniziative/obiettivi che ha intenzione di sviluppare per la realizzazione delle strategie stesse.

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

#### **Art. 19**

##### ***Sistema di reportistica del Controllo strategico***

1. L'unità preposta al controllo strategico elabora rapporti semestrali, da sottoporre all'organo esecutivo e al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi, in base a quanto previsto dallo statuto.

2. La rendicontazione sulla performance dell'Ente, validata dal Nucleo di Valutazione o 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**

*(Tale controllo è troverà integrale applicazione a partire al 1.1.2015)*

#### **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.

## Art. 22

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

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

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

## **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 alla giunta e al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.

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

## ***CAPO VII***

### ***CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI***

*(Tale controllo è troverà integrale applicazione a partire al 1.1.2015)*

## **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 come indicato dalla Civit (a partire dalla delibera n. 88 del 2010), svolge il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, mediante l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

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

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

## **Art. 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.

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 considerazioni 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 X**  
**DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI**

**Art. 28**

*I soggetti preposti al controllo interno*

1. Si riconosce la norma di principio generale di cui all'art. 147, comma 4, del TUEL 267/2000 come modificato dall'art. 3 del DL 174/20012 convertito in legge n.213/2012, pertanto il segretario e gli eventuali responsabili di una delle forme di controllo interno, tendenzialmente, non devono avere responsabilità di gestione di articolazioni organizzative primarie. Nell'ambito dell'autonomia normativa e organizzativa dell' Ente tali articolazioni pertanto dovranno essere previste con atto motivato.

Tale disposizione non si applica per i responsabili dei controlli sugli equilibri di bilancio e sulle società partecipate non quotate.

**Art. 29**

*La valutazione*

1. Gli esiti delle varie forme di controllo interno sono trasmesse al Nucleo di Valutazione o OIV affinché ne tenga conto nella valutazione dei dirigenti o, negli enti che ne sono privi, dei responsabili, sulla base della metodologia utilizzata dall'ente.

**Art. 30**

*La utilizzazione dei report*

1. Dei report delle varie tipologie di controllo interno trasmessi al Sindaco ed al Presidente del consiglio viene informata la giunta ed il consiglio. La giunta può adottare eventuali deliberazioni di indirizzo. Il consiglio ne discute necessariamente 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 15 giorni dalla data in cui è diventata esecutiva la deliberazione di approvazione.

2. Esso è pubblicato sul sito internet dell'ente.