



REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI

**APPROVATO CON DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE N.6
IN DATA 4/3/2015**

IN VIGORE DAL 19/4/2015

INDICE

Titolo I - Principi Generali.....	3
Articolo 1 - Finalità e ambito d'applicazione	3
Articolo 2 - Sistema dei controlli interni	3
Titolo II - Controllo di regolarità amministrative e contabile.....	4
Articolo 3 - Il controllo di regolarità amministrativa contabile.....	4
Articolo 3.1 - Modalità del controllo di regolarità amministrativa contabile	4
Titolo III - Controllo di gestione	7
Articolo 4 - Il controllo di gestione	7
Articolo 4.1 - Modalità del controllo di gestione.....	8
Titolo IV - Controllo degli equilibri finanziari	8
Articolo 5 - Il controllo degli equilibri finanziari.....	8
Articolo 5.1 - Modalità del controllo degli equilibri finanziari	9
Titolo V - Controllo strategico	10
Articolo 6 - Il controllo strategico	10
Titolo VI - Controllo di qualità dei servizi erogati	10
Articolo 7 - Il controllo di qualità dei servizi erogati	10
Articolo 7.1 - La misurazione della soddisfazione degli utenti (interni ed esterni)	11
Titolo VII - Controllo sulle società partecipate	12
Articolo 8 - Controllo sulle società partecipate	12
Articolo 8.1 - Ufficio partecipazioni societarie	12
Articolo 8.2 - Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio	12
Titolo VIII - Norme finali.....	13
Articolo 9 - Comunicazioni alla Corte dei Conti.....	13
Articolo 10 - Norma di rinvio.....	13
Articolo 11 - Entrata in vigore	13

TITOLO I

PRINCIPI GENERALI

ARTICOLO 1 - FINALITÀ E AMBITO D'APPLICAZIONE

1. Il presente regolamento è emanato ai fini dell'istituzione di un sistema integrato di controlli interni sull'attività dell'Ente, in attuazione di quanto disposto dall'art. 147 del D.Lgs. n. 267/2000, modificato dal D.L. 174/2012 convertito nella legge 213/2012.

ARTICOLO 2 - SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1. Il Comune di Giussano istituisce il sistema dei controlli interni così articolato:

- a) controllo di regolarità amministrativa e contabile: finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;
- 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 degli 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 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, garantendo il controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni all'ente;
- e) controllo sulla qualità dei servizi erogati: garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente;
- f) controllo delle società partecipate: finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni all'ente, attraverso l'affidamento di indirizzi e obiettivi gestionali, anche con riferimento all'articolo 170, comma 6, del TUELL 267/2000, il controllo dello stato di attuazione dei medesimi e la redazione del bilancio consolidato.

2. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni i Dirigenti dei Settori, le unità di controllo istituite. Le funzioni di indirizzo, coordinamento e di raccordo interno fra le varie attività di controllo sono svolte dal Segretario Generale nell'esercizio delle funzioni di sovrintendenza e coordinamento delle funzioni e delle attività dell'Ente.

3. Le suddette attività di controllo sono integrate dai controlli di competenza dell'Organo di revisione contabile, secondo la disciplina prevista dal D.Lgs. n. 267/2000 e dal regolamento di contabilità, e dal Nucleo di Valutazione secondo la disciplina relativa al sistema di misurazione e di valutazione della performance e dal regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi.

4. I soggetti che partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni assicurano, in fase operativa, il necessario coordinamento delle disposizioni introdotte dal presente regolamento con le direttive contenute nel programma triennale della trasparenza e nel piano triennale di prevenzione della corruzione.

TITOLO II

CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

ARTICOLO 3 - IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'attività amministrativa attraverso il controllo sugli atti amministrativi e sulle proposte di atti amministrativi.

2. Ai fini del presente regolamento, si intendono per:

- legittimità: l'immunità degli atti da vizi che ne possano compromettere l'esistenza, la validità o l'efficacia;
- regolarità: l'adozione degli atti nel rispetto dei principi, delle disposizioni e delle regole generali che presiedono la gestione del procedimento amministrativo;
- correttezza: il rispetto delle regole e dei criteri che presiedono le tecniche di redazione degli atti amministrativi.

3. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile si svolge nel rispetto del principio di esclusività della responsabilità dirigenziale, per la quale i Dirigenti sono responsabili in via esclusiva, in relazione agli obiettivi assegnati, della legittimità, della regolarità e della correttezza, nonché dell'efficienza della propria attività.

4. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è svolto nel rispetto del principio di autotutela che impone all'Amministrazione il potere - dovere di riesaminare la propria attività e i propri atti con lo scopo di cancellare eventuali errori o rivedere le scelte fatte, al fine di prevenire o porre fine a conflitti, potenziali o in atto, nel pieno e continuo perseguimento dell'interesse pubblico.

5. L'Amministrazione svolge l'analisi d'impatto della regolamentazione per valutare, anche nella fase di proposta, gli effetti sui cittadini, sulle imprese e sulla propria organizzazione, dei propri atti normativi e amministrativi generali, compresi gli atti di programmazione e pianificazione, con particolare riferimento alla semplificazione amministrativa.

ARTICOLO 3.1 - MODALITÀ DEL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è assicurato nella fase preventiva della formazione dell'atto; il controllo di regolarità amministrativa è inoltre assicurato nella fase successiva.

A) controllo preventivo

1. Il controllo di regolarità amministrativa in fase preventiva sulle proposte di deliberazioni del Consiglio e della Giunta comunale è esercitato dal Dirigente attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica di cui all'articolo 49 del D.Lgs. n. 267/2000 con il quale il medesimo garantisce la regolarità e la correttezza della proposta di deliberazione da adottare e del procedimento a questa presupposto.

Detto parere deve essere preventivamente acquisito su ogni emendamento proposto dai rispettivi organi di governo nell'ambito delle proprie competenze; per gli emendamenti al bilancio si rinvia al regolamento di contabilità.

2. Il controllo di regolarità amministrativa in fase preventiva su ogni altro atto amministrativo è svolto da ciascun Dirigente attraverso la sottoscrizione dell'atto.

3. Il controllo di regolarità amministrativa in fase concomitante sull'attività del Consiglio e della Giunta comunale è svolto dal Segretario Generale che esercita le funzioni di assistenza e collaborazione giuridico-amministrativa nei confronti degli Organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti ed a tal fine partecipa, con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni degli Organi.

4. Il controllo contabile è effettuato dal Dirigente del Settore Finanziario ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile reso ai sensi dell'art.49 del D.Lgs. n. 267/2000 sulle proposte di deliberazione che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente e su ogni altro atto amministrativo unitamente al visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria apposto ai sensi dell'art.153 del D.Lgs. n. 267/2000. Per la disciplina di detta forma di controllo si fa rinvio al regolamento di contabilità.

5. Il Segretario Generale partecipa alla fase istruttoria delle deliberazioni analizzando le relative proposte da iscriversi all'ordine del giorno rispettivamente della Giunta e del Consiglio comunale, segnalando agli Amministratori gli eventuali profili di illegittimità dell'emanando atto.

6. I Dirigenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi. Qualora la Giunta o il Consiglio comunale non intendano conformarsi a detti pareri devono darne adeguata motivazione.

B) controllo successivo

1. Il controllo di regolarità amministrativa in fase successiva è svolto sotto la direzione e la responsabilità del Segretario Generale.

In caso di atti emanati dal Segretario Generale lo stesso sarà sostituito dal Vice Segretario.

2. Sono sottoposti al controllo di regolarità amministrativa in fase successiva le determinazioni di impegno, i contratti e gli altri atti amministrativi (determinazioni, concessioni, autorizzazioni ecc..).

3. Il numero di atti sottoposti a controllo corrispondono a non meno del tre per cento del totale degli atti di cui al comma precedente riferiti all'anno precedente.
4. La selezione degli atti da sottoporre al controllo viene effettuata mediante estrazione casuale, anche a mezzo di procedure informatiche.
5. Le modalità di estrazione del campione da destinare al controllo sono stabilite dal Segretario Generale e rese note ai Dirigenti.
6. Il Segretario Generale può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'esercizio finanziario.
7. Il Segretario Generale ha comunque cura di verificare l'attività di ogni servizio in cui si articola la struttura organizzativa dell'Ente.
8. Sono in ogni caso sottoposte a controllo successivo le determinazioni di impegno relative ad affidamento di appalti di lavori, beni e servizi superiori alla soglia comunitaria.
9. Il Segretario Generale per l'esercizio delle funzioni relative al controllo di regolarità amministrativa si avvale di una struttura operativa di supporto, individuata nella Segreteria Generale che potrà essere coadiuvata di volta in volta, per gli aspetti tecnici, dai Dirigenti/Responsabili di servizio per quanto di competenza.
10. Per ogni controllo effettuato viene compilata una scheda con standards predefiniti con l'indicazione sintetica delle irregolarità o conformità rilevate.
11. Per standards predefiniti si intendono i seguenti indicatori:
 - regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale nei provvedimenti emessi;
 - affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
 - rispetto della normativa sulla privacy nel testo dei provvedimenti e nelle procedure adottate;
 - rispetto della normativa in generale;
 - conformità alle norme regolamentari;
 - conformità al programma di mandato, P.E.G./piano delle performance, atti di programmazione, circolari interne, atti di indirizzo.
12. Nel caso in cui l'atto sottoposto a controllo risulti affetto da vizi di legittimità, nonché nei casi di irregolarità gravi, la Segreteria Generale procede alla tempestiva segnalazione al soggetto che ha adottato l'atto oggetto di controllo, affinché il medesimo proceda al riesame, adottando in sede di autotutela, ricorrendo i presupposti di cui all'art.21 nonies della legge 241/1990, i provvedimenti di annullamento o di convalida o di rettifica dell'atto.
13. Qualora il Segretario Generale rilevi gravi irregolarità che configurino fattispecie penalmente sanzionate, trasmette apposita relazione all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, alla Procura presso la sezione regionale della Corte dei Conti ed alla Procura presso il Tribunale.

14. E' fatto divieto di affidare verifiche di regolarità amministrativa a strutture addette al controllo di gestione, alla valutazione dei dirigenti, al controllo strategico.

C) risultato del controllo

1. La struttura operativa a supporto del Segretario Generale elabora entro il mese di febbraio di ogni anno una relazione sull'attività di controllo svolta nell'anno precedente. La relazione può contenere anche suggerimenti e proposte operative finalizzate a migliorare la qualità degli atti prodotti dall'Ente, proponendo anche modifiche regolamentari, procedurali o di prassi.

2. Nel caso in cui dal controllo emergano irregolarità ricorrenti, riconducibili ad errata interpretazione o applicazione di norme o anche al fine di evitare l'adozione di atti affetti da vizi, il Segretario Generale adotta circolari interpretative o direttive per orientare ed uniformare l'attività degli uffici dell'Ente.

3. Per promuovere e facilitare l'omogeneizzazione della redazione degli atti, la struttura operativa a supporto del Segretario Generale può predisporre modelli di provvedimenti standards, cui gli uffici dell'Ente possono fare riferimento nello svolgimento della loro attività.

4. Le risultanze del controllo annuale sono trasmesse a cura del Segretario ai Dirigenti, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché ai Revisori dei Conti ed agli Organi di valutazione dei risultati dei dipendenti, come elementi utili per la valutazione, al Sindaco ed al Presidente del Consiglio comunale.

5. I risultati del controllo di regolarità amministrativa sono utilizzati anche ai fini della valutazione dei Dirigenti e dei dipendenti titolari di posizione organizzativa.

TITOLO III CONTROLLO DI GESTIONE

ARTICOLO 4 - IL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati in sede di piano esecutivo di gestione e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità 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.

2. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Dirigente di Settore con il supporto del Servizio di Controllo di gestione, in riferimento alle attività organizzative e gestionali di propria competenza ed agli obiettivi assegnati in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance.

3. L'attività di controllo è svolta da un'unità organizzativa a ciò preposta costituita dai Dirigenti dei Settori oltre che dal Segretario Generale coadiuvato dal Responsabile del Settore Finanziario e da un Istruttore Direttivo Finanziario per quanto concerne l'attività di valutazione. Ogni Dirigente può individuare per ciascun servizio un responsabile del procedimento per la rilevazione e la trasmissione all'unità organizzativa preposta dei dati contabili ed extra-contabili rilevanti ai fini del controllo di gestione.

4. Il supporto del servizio controllo di gestione per l'esercizio del controllo si esplica attraverso il coordinamento dei referenti di cui al precedente comma 2 e attraverso l'implementazione e gestione di un sistema informatico in grado di governare i flussi informativi rilevanti provenienti dai vari settori.

ARTICOLO 4.1 - MODALITA' DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi:
 - a) predisposizione ed analisi di un piano esecutivo di gestione (comprensivo del piano dettagliato degli obiettivi) ad integrazione del piano della performance;
 - b) rilevazione dei dati relativi ai costi/spese ed ai proventi/entrate in base ad un predefinito "piano dei conti", nonché rilevazione dei risultati raggiunti in riferimento ai singoli servizi e centri di costo/processi, ove previsti;
 - c) valutazione dei dati predetti in rapporto al piano esecutivo di gestione al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità dell'azione intrapresa;
 - d) elaborazione di indici e parametri finanziari, economici e di attività riferiti ai servizi ed ai centri di costo/processi;
 - e) elaborazione di relazioni annuali riferite all'attività di ciascun settore, alla gestione di aree di attività, alla gestione dei singoli servizi o centri di costo/processi.
2. La relazione annuale del controllo di gestione viene trasmessa agli Amministratori, ai Dirigenti ed al Nucleo di Valutazione per quanto di competenza, nonché alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.
3. Per quanto non previsto si rimanda al Regolamento di Contabilità vigente.

TITOLO IV CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

ARTICOLO 5 - IL CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, 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, con particolare riferimento al principio secondo il quale ogni atto che importi nuovi o maggiori oneri provvede ai mezzi per farvi fronte.

2. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del D.Lgs. n. 267/2000. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri relativi a:

gestione di competenza:

- a) 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;
- b) equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
- c) equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
- d) equilibrio tra entrate a destinazione vincolata e correlate spese sia di parte corrente che in conto capitale;
- e) equilibrio nella gestione di cassa tra riscossioni e pagamenti;
- f) rispetto dei limiti di utilizzo dell'anticipazione di tesoreria e correlate limitazioni;
- g) utilizzo dell'avanzo di amministrazione e di altre entrate straordinarie per il finanziamento di spese correnti;
- h) ricorso all'indebitamento riguardo al tipo di spesa ed al rispetto del limite;
- i) equilibri relativi al patto di stabilità interno.

gestione dei residui:

- a) andamento dei residui attivi e passivi e motivi delle dichiarazioni di insussistenza dei crediti;
- b) controllo da parte dei Dirigenti di settore, ognuno per la propria competenza gestionale, della fondatezza giuridica degli accertamenti e degli impegni costantemente verificati e formalizzati annualmente con propria determinazione prima della deliberazione del rendiconto.

3. Il controllo sugli equilibri finanziari viene, inoltre, effettuato tenendo conto dei presunti effetti prodotti sul bilancio dell'Ente dall'andamento economico finanziario degli organismi partecipati.

ARTICOLO 5.1 - MODALITA' DEL CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione ed il coordinamento del Dirigente del Settore Finanziario e mediante la vigilanza dell'Organo di revisione. Partecipano all'attività di controllo il Segretario Generale, qualora richiesti dal Dirigente del Settore Finanziario, i Responsabili di Servizio.

2. Qualora il controllo abbia evidenziato il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari od il conseguimento dell'obiettivo del patto di stabilità, il Dirigente del Settore Finanziario procede alle segnalazioni obbligatorie di cui all'articolo 153, co. 6 del D.Lgs. n. 267/2000, indicando gli eventuali possibili provvedimenti da adottare.

2. Per quanto non previsto si fa rinvio al Regolamento di Contabilità.

TITOLO V CONTROLLO STRATEGICO

ARTICOLO 6 - IL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico ha lo scopo di valutare - attraverso il monitoraggio dello stato di attuazione degli obiettivi dell'Ente - secondo il Ciclo di Gestione delle Performance ai sensi dell' art. 4 del Dlgs. 150/09 - l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione degli indirizzi politici, in termini di congruenza tra risultati ed obiettivi e di ricaduta sul territorio (impatto sociale).
2. La definizione dei programmi strategici è effettuata annualmente dalla Giunta, sulla base delle linee programmatiche presentate dal Sindaco al Consiglio Comunale, del Piano Generale di Sviluppo, dei loro periodici adeguamenti, oltre che della relazione previsionale e programmatica approvata dal Consiglio unitamente al bilancio. La Giunta identifica i principali risultati da realizzare eventualmente indicando progetti speciali e scadenze intermedie. La Giunta definisce altresì i meccanismi e gli strumenti di monitoraggio e valutazione dell'attuazione degli obiettivi strategici che saranno validati dal Nucleo di Valutazione/O.I.V. Il Segretario Generale ed i Dirigenti dei Settori forniscono alla Giunta elementi per l'elaborazione dei programmi strategici da attuare.
3. Si considerano momenti privilegiati di controllo strategico:
 - l'approvazione del rendiconto della gestione;
 - la verifica annuale dell'attuazione delle linee programmatiche, presentate al Consiglio dal Sindaco, prevista dal 3° comma dell'art. 42 del D.Lgs. 267/2000; tale verifica si effettua in occasione della verifica degli equilibri di bilancio.
4. Il Segretario Generale, avvalendosi del supporto dei Dirigenti di Settore, predispone report annuale sui risultati del controllo, da inviare al Nucleo di Valutazione/O.I.V. ai sensi del D.Lgs. 150/09, al Consiglio comunale e alla Giunta comunale. Il report contiene indicazioni sintetiche sullo stato di attuazione dei progetti e sull'utilizzo delle risorse.
5. A seguito dell'esame del report annuale sul controllo strategico, nelle delibere Consiliari di ricognizione dei Programmi, possono essere formulate indicazioni per una più puntuale rispondenza tra indirizzo politico ed azione amministrativa.
6. Ai sensi dell'art. 147-ter del TU 267/2000, modificato dal D.L. 174/2012 convertito nella legge 213/2012, il presente articolo è in vigore dal 2015.

TITOLO VI CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

ART. 7- IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

1. Il controllo di qualità dei servizi erogati dall'Ente può avvenire sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.
2. Il controllo di qualità dei servizi erogati dall'Ente è realizzato sulla base del piano esecutivo di gestione, attraverso la misurazione degli indicatori della qualità dei servizi presenti nel piano dettagliato degli obiettivi e nel piano della performance.

3. Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 286/99, gli indicatori della qualità dei servizi sono individuati sia come standard quantitativi di qualità del servizio specifico, sia attraverso l'applicazione degli strumenti finalizzati alla misurazione della soddisfazione (qualità percepita) degli utenti interni ed esterni.
4. Il controllo di qualità dei servizi è attivato anche in attuazione del D.Lgs. 150/09, con particolare riferimento all'art. 5 c. 2 lettera c).
5. Il controllo di qualità è sempre attivato se l'ente utilizza risorse variabili dei fondi produttività di cui all' art. 17 CCNL 1.4.99.
6. Ai sensi dell'art. 147 del TUELL 267/2000, modificato dal D.L. 174/2012 convertito nella legge 213/2012, il presente articolo è in vigore dal 2015.

ART. 7.1- LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

(DIPENDENTI E CITTADINI)

1. Gli strumenti utilizzati dall'Ente per la misurazione della soddisfazione dei dipendenti e dei cittadini, nonché il valore quantitativo atteso dall'applicazione di ciascuno strumento, sono individuati annualmente dal piano esecutivo di gestione e sono scelti fra i seguenti:
 - a) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna;
 - b) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza esterna, in caso di servizi rivolti a stakeholder (portatori di interesse, utenti) specifici, individuabili e circoscritti nel numero complessivo;
 - c) l'intervista telefonica, in caso di servizi rivolti ad una popolazione di stakeholder (portatori di interesse, utenti) generica e numerosa (ES. cittadini, utenti di servizi a domanda individuale, ecc.), della quale si individua un campione statisticamente significativo dal punto di vista della composizione e della numerosità;
 - d) il focus group (tecnica qualitativa di rilevazione dei dati basata sulle informazioni che emergono da una discussione di gruppo con la guida di un moderatore), in caso di servizi che riguardano gruppi esigui di stakeholder (portatori di interesse, utenti).
2. I Dirigenti e i Responsabili di servizio avviano il processo di rilevazione di soddisfazione di dipendenti e cittadini attraverso la somministrazione dei suddetti strumenti entro il 31 dicembre di ogni anno.
3. I Dirigenti e i Responsabili di servizio predispongono il rapporto annuale di controllo della qualità dei servizi erogati entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento e lo inviano al Segretario Generale per le valutazioni di competenza.
4. Il Nucleo di Valutazione/O.I.V. si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione dei Dirigenti.
5. Ai sensi dell'art. 147 del TUELL 267/2000, modificato dal D.L. 174/2012 convertito nella legge 213/2012, il presente articolo è in vigore dal 2015.

TITOLO VII

CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE

ART. 8 - CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE

1. L'ente locale definisce un sistema di controlli sulle società non quotate, partecipate dallo stesso ente locale. Tali controlli sono esercitati dal Segretario Generale, dal Dirigente dei Servizi Finanziari e dal Dirigente competente per materia che aggiudica i contratti di servizio alle società partecipate.
2. Le tipologie di controllo applicate sono di tre tipi:
 - controllo analogo
 - giuridico- contabile
 - sulla qualità dei servizi erogati.
3. Ai sensi dell'art. 147-quater del TUELL 267/2000, modificato dal D.L. 174/2012 convertito nella legge 213/2012, il presente articolo è in vigore dal 2015.

ART. 8.1 - UFFICIO PARTECIPAZIONI SOCIETARIE

1. L'ufficio partecipazioni societarie (Ufficio preposto al Controllo Analogico) costituisce il punto di raccordo tra l'Amministrazione comunale e gli organi societari e, in particolar modo, tra i settori comunali che gestiscono gli affidamenti dei servizi pubblici locali e dei servizi strumentali a società partecipate dall'ente e gli organi gestionali delle predette società.
2. L'ufficio cura i rapporti con le singole società, verifica e sollecita l'invio della documentazione e delle attività previste dal presente regolamento e presiede al controllo sulla corretta applicazione delle norme vigenti in materia di finanza pubblica, nonché presidia il contratto di servizio.
3. L'ufficio partecipazioni societarie assiste gli organi politici, in riferimento all'articolo 170, comma 6 del TUELL, nell'individuare gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e le società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.
4. L'ufficio trasmette rapporti informativi annuali al Segretario Generale e al Collegio dei Revisori dei Conti del Comune sui risultati delle operazioni di controllo eseguite. I report analizzano gli eventuali scostamenti ed individuano le opportune azioni correttive, anche al fine del rispetto da parte delle società partecipate delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

ART. 8.2- TIPOLOGIE DI CONTROLLO E STRUMENTI DI MONITORAGGIO

1. Ai fini dell'esercizio del controllo, all'ufficio partecipazioni societarie dovrà essere trasmessa annualmente, da ciascuna società e nelle forme documentali preventivamente concordate, la seguente documentazione:

A) Controllo giuridico - contabile:

- a) Report sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati;
- b) Elenco aggregato degli acquisti di beni, servizi e lavori, indicando le modalità di individuazione dei fornitori e degli esecutori di lavori;
- c) Assunzioni e principali atti di gestione del personale;
- d) Atti di alienazione del patrimonio.

B) Controllo sulla qualità dei servizi:

- a) Elenco dei reclami e disservizi e relativa gestione;
- b) Rilevazioni di Customer Satisfaction, da effettuare con cadenza almeno biennale;
- c) Analisi degli indicatori di qualità relativi ai servizi soggetti a disciplinari previsti da carte dei servizi, da effettuare con cadenza almeno annuale;
- d) Gestione dei tempi di erogazione delle prestazioni;
- e) Informazioni preventive all'utenza su modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione del servizio.

TITOLO VIII NORME FINALI

ARTICOLO 9 - COMUNICAZIONI ALLA CORTE DEI CONTI

1. Il Sindaco avvalendosi del Segretario Generale, trasmette annualmente alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti un referto sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni adottato.
2. Tale documento è predisposto in funzione delle linee guida deliberate dalla sezione delle autonomie della Corte dei Conti. Il referto è, altresì, inviato al Presidente del Consiglio comunale che lo trasmette ai consiglieri.

ARTICOLO 10 - NORMA DI RINVIO

1. Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle disposizioni normative, statutarie e regolamentari.
2. Il presente regolamento determina l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.

ARTICOLO 11 - ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente regolamento entra in vigore al compimento di un periodo di deposito presso la segreteria comunale della durata di dieci giorni, da effettuare successivamente all'esecutività della delibera di approvazione.