

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1- Riferimenti normativi

1. Il regolamento è emanato in esecuzione degli articoli 147, 147-bis, 147 -ter, 147 -quater, 147-quinquies del D.Lgs.18-8-2000, n. 267.

Art.2 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione di risorse e di strumenti adeguati al fine di garantire la conformità, regolarità e correttezza, economicità , efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa e gestionale dell'Ente attraverso un sistema integrato di controlli interni.

Art.3 - Sistema integrato dei controlli interni

1. Il sistema integrato dei controlli interni è articolato in:

- a) il controllo di regolarità amministrativo-contabile: finalizzata a garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, nonché a garantire la regolarità contabile degli atti;
- b) controllo di gestione: finalizzato a verificare l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa ed ottimizzare il rapporto tra costi e risultati;
- c) controllo sugli equilibri finanziari: finalizzato al mantenimento degli equilibri di bilancio per la gestione di competenza, dei residui e di cassa.
- d) controllo strategico;
- e) controllo sugli organismi esterni;
- f) controllo sulla qualità dei servizi.

2. I controlli di cui alle lettere d), e), f), entreranno in vigore a partire dal 1/01/2015 al fine di consentire all'Unione di adeguare la struttura.

Art. 4 - Regolamento di contabilità

1. Le norme del Titolo III e del Titolo IV del presente regolamento che disciplinano i controlli di gestione, degli equilibri finanziari, sono inserite nel regolamento di contabilità ed approvate ad integrazione dello stesso ai sensi degli articoli 196, 147-ter del d.lgs. 267/2000.

TITOLO II IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVO-CONTABILE

Art. 5 - Controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione giuntali e consiliari, il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile con il relativo *parere* previsto dall'articolo 49 del d.lgs. 267/2000.

2. Su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, deve sempre essere richiesto il parere del responsabile del servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile.

3. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.

4. Nella formazione delle determinazioni, e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa ai sensi degli articoli 151 comma 4 e 183 comma 9 del d.lgs. 267/2000 il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del *visto* attestante la copertura finanziaria.

5. Il *visto* attestante la copertura finanziaria è allegato, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce.

6. Il parere e l'attestazione di cui al precedente comma sono rilasciati dal Responsabile del servizio finanziario di norma entro 3 giorni lavorativi dall'acquisizione della proposta dell'atto corredata dal parere di regolarità tecnica, compatibilmente con la complessità dell'atto.

Art. 6 - Sostituzioni

1. Nel caso in cui il responsabile del servizio sia assente, il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.
2. Qualora l'ente sia privo di responsabili di servizio il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è espresso dal segretario comunale.
3. Nel caso in cui il responsabile del servizio finanziario sia assente il visto attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.

Art. 7 - Responsabilità

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.
2. Ove la giunta o il consiglio comunale non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione

Art. 8 - Controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa persegue le seguenti finalità:
 - monitorare la regolarità e correttezza delle procedure e degli atti adottati, rilevare la legittimità dei provvedimenti ed evidenziare eventuali scostamenti rispetto alle norme comunitarie, costituzionali, legislative, statutarie e regolamentari;
 - sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del Responsabile del Servizio, se vengono ravvisati vizi;
 - migliorare la qualità degli atti amministrativi, indirizzare verso la semplificazione, garantire l'imparzialità, costruendo un sistema di regole condivise a livello di ente;
 - stabilire procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di atti dello stesso tipo;
 - coordinare i singoli Servizi per l'impostazione ed l'aggiornamento delle procedure.

Art. 9 - Principi

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è improntato ai seguenti principi:
 - *indipendenza*: il responsabile e gli addetti all'attività devono essere indipendenti dalle attività verificate;
 - *imparzialità, trasparenza, pianificazione*: il controllo è esteso a tutti i Settori dell'Ente, secondo regole chiare, condivise, pianificate annualmente e conosciute preventivamente;
 - *tempestività*: l'attività di controllo avviene in un tempo ragionevolmente vicino all'adozione degli atti, per assicurare adeguate azioni correttive;
 - *condivisione*: il modello di controllo successivo viene condiviso dalle strutture come momento di sintesi e di raccordo in cui si valorizza la funzione di assistenza e le criticità emerse sono valutate in primis a scopo collaborativo;
 - *standardizzazione degli strumenti di controllo*: individuazione degli standards predefiniti di riferimento rispetto ai quali si verifica la rispondenza di un atto o di un procedimento alla normativa vigente.

Art. 10 - Caratteri generali ed organizzazione

1. Il controllo successivo sugli atti del Comune è di tipo interno, successivo, a campione.
2. Il controllo viene svolto sotto dal Segretario, con la collaborazione del Vice Segretario e degli eventuali altri Servizi comunali da coinvolgere per l'esame di particolari categorie di atti che richiedono competenze tecniche specifiche. Qualora sia necessaria un'attività istruttoria, questa può essere assegnata a dipendenti di qualifica adeguata, di un settore diverso da quello che ha adottato l'atto controllato.
3. Al termine del controllo di ciascun atto e/o procedimento viene redatta una scheda che sarà allegata all'atto esaminato.

Art. 11 - Oggetto del controllo

1. Sono oggetto del controllo successivo 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 categoria degli altri atti amministrativi rientrano, fra gli altri, gli ordinativi in economia, i decreti, le ordinanze, i provvedimenti autorizzativi e concessori di diversa natura.

Art.12 - Metodologia del controllo

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti e/o procedimenti controllati agli standards di riferimento.
2. Per standards predefiniti si intendono i seguenti indicatori:
 - regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale dei provvedimenti emessi;
 - affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
 - rispetto delle normative legislative e regolamentari in generale;
 - conformità al programma di mandato, P.E.G., atti di programmazione, atti di indirizzo e direttive interne.
3. L'attività di controllo è normalmente svolta con cadenza trimestrale.
4. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale, anche a mezzo di procedure informatiche.
5. L'esame può essere esteso, su iniziativa di chi effettua di controllo, anche agli atti dell'intero procedimento o di procedimenti della stessa tipologia. Pertanto gli uffici, oltre al provvedimento oggetto del controllo, dovranno trasmettere la documentazione che sarà loro richiesta.
6. Al fine di svolgere in maniera imparziale, razionale e tempestiva l'attività di controllo, verranno utilizzate griglie di valutazione sulla base degli standards predefiniti e con riferimento ai più importanti adempimenti procedurali ed agli elementi costitutivi del relativo provvedimento.

Art.13 - Risultati del controllo

1. Le schede elaborate sui controlli a campione sono oggetto di una relazione annuale da cui risulti:
 - il numero degli atti e/o procedimenti esaminati;
 - i rilievi sollevati e il loro esito;
 - le osservazioni dell'unità su aspetti dell'atto, o procedimento, oggetto di verifica, non espressamente previste ma che il nucleo di controllo ritenga opportuno portare all'attenzione dei Responsabili;
 - le analisi riepilogative e le indicazioni da fornire alle strutture organizzative.
2. Le relazioni sono trasmesse ai responsabili dei servizi, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché ai revisori dei conti e agli organi di valutazione dei risultati dei dipendenti, come documenti utili per la valutazione, e al consiglio comunale.
3. Ove sia opportuno, la segnalazione di singole irregolarità viene fatta subito al competente Responsabile, al momento del loro rilievo, per consentire le eventuali azioni correttive.

TITOLO III IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art.14 - Controllo di gestione

1. Per garantire che le risorse siano impiegate per ottenere obiettivi prefissati secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza e ottimizzare il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate e tra risorse impiegate e risultati, l'Ente esegue il controllo di gestione.
2. Il controllo di gestione è concomitante allo svolgimento dell'attività amministrativa, orienta l'attività e tende a rimuovere eventuali disfunzioni e ad avere i seguenti principali risultati:
 - la corretta individuazione degli obiettivi prioritari per la collettività;
 - il raggiungimento degli obiettivi nei modi e nei tempi migliori per efficienza ed efficacia, tenendo conto delle risorse disponibili;
 - l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa;

- il grado di economicità dei fattori produttivi.

Art. 15 - Supporto operativo del controllo di gestione

1. Il controllo di gestione è supportato dal Servizio Finanziario, che predispone gli strumenti destinati agli organi politici, di coordinamento e ai responsabili della gestione, per le finalità volute dalle vigenti norme.
2. Le analisi e gli strumenti predisposti dal Servizio Finanziario sono utilizzati dagli Amministratori in termini di programmazione e controllo e dai Responsabili di Servizio in termini direzionali in ordine alla gestione e ai risultati.

Art. 16 - Fasi dell'attività di controllo

1. Per il controllo sulla gestione si assume come parametro il Piano Esecutivo di Gestione, con il Piano integrato di obiettivi e performance.
2. Il controllo si articola nelle seguenti fasi:
 - predisposizione del Piano di obiettivi e performance, con la previsione di indicatori di qualità e quantità, target e parametri economici-finanziari riferiti alle attività e agli obiettivi. Il Piano è proposto, a partire dai programmi della Relazione Previsionale, dai Responsabili di Servizio coordinati dal Segretario comunale, validato dall'Organismo comunale di valutazione e approvato dall'Organo politico esecutivo;
 - rilevazioni dei dati relativi ai costi e ai proventi nonché dei risultati raggiunti in riferimento alle attività e/o obiettivi dei singoli servizi e centri di responsabilità;
 - valutazione dei dati predetti in rapporto ai valori attesi del Piano, per verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di convenienza economica delle azioni intraprese;elaborazione di almeno una relazione infrannuale riferita all'attività complessiva dell'Ente e alla gestione dei singoli servizi, di norma elaborata in occasione delle verifiche intermedie dell'organismo comunale di valutazione e prima della verifica in Consiglio comunale sullo stato di attuazione dei programmi:
 - elaborazione della relazione finale sulla valutazione dei risultati di Ente e per Servizio.

Art. 17 - Sistema di rendicontazione

1. I documenti di cui all'articolo precedente sono elaborati in collaborazione tra il Servizio Finanziario e gli altri Servizi operativi, con la sovrintendenza e il coordinamento del Segretario comunale; sono di volta in volta trasmessi ai Responsabili di Servizio, all'Organismo indipendente di Valutazione (O.I.V.) e all'Organo politico.
2. Le relazioni devono riportare:
 - grado di realizzazione degli obiettivi di P.E.G. rispetto agli indicatori di qualità e quantità, evidenziando gli scostamenti;
 - stato di avanzamento delle spese e degli accertamenti delle entrate per la parte economica-finanziaria rispetto alle dotazioni con evidenziate le variazioni;
 - verifica per i servizi più significativi dei mezzi finanziari acquisiti, dei costi dei singoli fattori produttivi e, per i servizi a carattere produttivo, dei ricavi.

TITOLO IV IL CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 18 - Modifiche al Regolamento di contabilità

1. Dopo l'articolo 45 del Regolamento di contabilità si inserisce la seguente previsione:
Art. 45 bis. - Controllo degli equilibri finanziari
 1. Il controllo sugli equilibri finanziari di bilancio è svolto sotto la direzione ed il coordinamento del Responsabile dei Servizi Finanziari e con la vigilanza dell'Organo di revisione.

2. A tal fine, con cadenza quadrimestrale, il Responsabile del Servizio finanziario presiede una riunione cui partecipano i Responsabili di Servizio e il Segretario, dove si esaminano, collegialmente e distintamente per ogni centro di Responsabilità:

- l'andamento della gestione di competenza (accertamenti/impegni) dei capitoli affidati con il Piano Esecutivo di Gestione;
- l'andamento della gestione dei residui attivi e passivi con la verifica circa la sussistenza del titolo giuridico del credito/debito. In particolare la verifica dei residui Attivi dovrà riguardare l'effettiva riscuotibilità del credito e delle ragioni per le quali lo stesso non è stato riscosso in precedenza;
- l'andamento della gestione di cassa con particolare rilievo alle entrate a specifica destinazione. Tale verifica dovrà proiettarsi fino alla chiusura dell'esercizio, considerando anche l'evoluzione degli incassi e dei pagamenti che si perfezioneranno nel periodo di riferimento.

3. Sulla scorta delle informazioni raccolte, il Responsabile dei Servizi Finanziari redige una relazione conclusiva per il Sindaco, la Giunta Comunale e il Revisore, con la quale viene illustrata la situazione complessiva degli equilibri finanziari dell'Ente e delle ripercussioni ai fini del rispetto dei vincoli imposti dal "patto di stabilità" interno, nonché relativamente allo stato dell'indebitamento.

4. Il revisore, entro 5 giorni, esprime eventuali rilievi e proposte sulla relazione.

5. Successivamente la Giunta Comunale prenderà atto delle condizioni di equilibrio con apposito provvedimento che sarà comunicato al Consiglio Comunale.

6. Nel caso, invece, siano evidenziate condizioni di squilibrio finanziario, la Giunta Comunale dovrà proporre con urgenza all'Organo Consiliare le iniziative da intraprendere per ristabilire le condizioni di equilibrio del bilancio.

7. Entro trenta giorni dall'adozione del provvedimento di cui al punto precedente il Consiglio Comunale dovrà assumere i propri provvedimenti in merito.

8. Le verifiche di cui al presente articolo terranno conto anche delle implicazioni finanziarie e patrimoniali sul bilancio comunale derivanti dall'andamento economico/finanziario degli organismi gestionali esterni.

9. Se, in corso di esercizio, il Responsabile del Servizio Finanziario rileva fatti e situazioni rilevanti sotto il profilo economico-finanziario che si discostano in modo rilevante dalle previsioni e che egli reputi tali da poter pregiudicare gli equilibri, convoca una sessione straordinaria della riunione collegiale di cui al comma 2, e si procede ai sensi dei successivi commi.

TITOLO V IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 19 - Finalità del controllo

1. Il controllo strategico è finalizzato alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici.

Art.20 - Caratteristiche del controllo

1. Il controllo strategico è lo strumento che consente all'Unione di effettuare il monitoraggio e la valutazione sullo stato di attuazione e sui risultati conseguiti dalle politiche d. intervento, a supporto dei processi di pianificazione strategica e di indirizzo politico - amministrativo.

2. Il controllo strategico pertanto:

- è direttamente finalizzato all'esercizio delle funzioni di governo da parte dell'Amministrazione;
- costituisce una componente organica del modello di programmazione dell'ente.

3. Componenti del sistema di controllo strategico sono:

- i sistemi di monitoraggio e valutazione dei programmi e progetti;
- il sistema di monitoraggio sul programma di governo (linee programmatiche);
- i processi di valutazione dell'impatto complessivo delle politiche comunali sulla comunità e sul territorio;

-il sistema di monitoraggio dei processi di implementazione delle politiche da parte delle strutture operative e alle verifiche degli indirizzi e delle direttive per la gestione.

Art 21 - Definizione degli obiettivi strategici

1. Il Segretario Generale e i Responsabili dei Settori forniscono al Sindaco elementi per l'elaborazione della direttiva annuale finalizzata all'individuazione e/o adeguamento degli obiettivi strategici nonché per la redazione di programmi e progetti da approvare con la Relazione previsionale e programmatica.
2. La direttiva del Sindaco identifica i principali obiettivi da realizzare, per centri di responsabilità e determina, in relazione alle risorse assegnate, gli obiettivi di miglioramento, eventualmente indicando progetti speciali e scadenze intermedie.
3. La programmazione e la definizione degli obiettivi strategici è effettuata, sulla base delle linee programmatiche presentate al Consiglio Comunale dal Sindaco, con la Relazione previsionale e programmatica approvata dal Consiglio comunale unitamente al bilancio.

Art. 22 - Strumenti e processi

1. Gli strumenti di programmazione del Comune devono prevedere al loro intero la definizione e l'attivazione di un sistema di monitoraggio e valutazione finalizzato a verificare lo stato di attuazione dei processi e i risultati conseguiti.
2. Elementi di tale sistema sono:
 - la definizione dei risultati e degli effetti attesi, in funzione degli obiettivi strategici fissati dal programma;
 - l'individuazione di una serie di indicatori significativi attraverso cui monitorare, in maniera articolata, le diverse dimensioni e componenti delle politiche comunali di intervento;
 - la costruzione di flussi informativi per la rilevazione di tali informazioni significative.
3. Il monitoraggio è finalizzato a supportare:
 - la revisione, l'aggiornamento e lo sviluppo delle politiche di intervento;
 - la funzione di accountability nei confronti del Consiglio comunale;
 - la funzione di governance sui processi di attuazione dei programmi.

Art 23 - Organizzazione e modalità del controllo

1. Il controllo strategico viene assicurato dall'unità operativa "programmazione, organizzazione e controllo", sotto la direzione del Segretario Generale.
2. L'unità, per l'espletamento delle proprie attività oltre ad avvalersi dei risultati delle rilevazioni interne (attraverso gli esiti dei programmi gestionali della contabilità finanziaria, economica e patrimoniale, del programma per la rilevazione della performance, delle rilevazioni di qualità dei servizi, etc.), richiede ai Responsabili dei Settori appositi reports finalizzati a rilevare lo stato attuativo della programmazione comunale.
3. L'unità preposta al controllo strategico redige per ogni esercizio finanziario almeno due reports. Il primo entro il mese di agosto, ai fini dell'adozione da parte del Consiglio comunale della deliberazione sullo stato di attuazione dei programmi. Il secondo, di carattere complessivo, entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello dell'esercizio finanziario di riferimento.

TITOLO VI IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

CAPO I TIPOLOGIE DI CONTROLLI

Art. 24 - Controllo sulle società partecipate non quotate

1. Con il controllo sulle società partecipate non quotate si intendono perseguire le seguenti finalità:
 - la creazione di un sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra Ente proprietario

e società; la situazione contabile, gestionale, organizzativa della società; i contratti di servizio; la qualità di servizi; il rispetto di norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

- la definizione di un sistema di monitoraggio periodico sull'andamento delle società partecipate che consenta l'analisi degli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati; l'individuazione delle opportune azioni correttive in riferimento ai possibili squilibri economico - finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente;

- l'organizzazione dei risultati complessivi dell'Ente locale e delle aziende partecipate mediante la progressiva creazione di uno strumento operativo di bilancio consolidato redatto secondo principi di competenza economica.

Art.25 - Funzione di indirizzo e controllo

1. Il Consiglio Comunale, nell'esercizio delle proprie funzioni di indirizzo e controllo, definisce annualmente, con l'approvazione della Relazione previsionale e programmatica, gli obiettivi che con le società partecipate si intendono raggiungere, sia in termini di bilancio, che in termini di efficacia, di efficienza ed economicità del servizio.

CAPO II CONTROLLO ECONOMICO E FINANZIARIO

Art. 26 - Modalità di esercizio del controllo

1. La Società deve consentire all'ente l'esercizio del controllo economico e finanziario attraverso il monitoraggio: a) concomitante, esercitato attraverso l'analisi dei report periodici economico-finanziari sullo stato di attuazione del Budget; b) a consuntivo, attraverso l'analisi dei bilanci di esercizio e del Bilancio consolidato.

Art.27 - Il controllo concomitante

1. Al fine di consentire l'esercizio del controllo concomitante, la cui competenza è ascritta al servizio finanziario, il consiglio di amministrazione nel corso dell'esercizio provvede a predisporre:

- relazioni trimestrali, entro la fine del mese successivo la scadenza del trimestre, nelle quali viene illustrato lo stato di attuazione degli obiettivi nel budget e nel Piano industriale, vengono rilevate e analizzate le cause degli scostamenti rispetto al budget ed il rispetto delle norme sui vincoli ai finanza pubblica;

- relazione semestrale (report) sull'andamento della situazione economico-finanziaria e patrimoniale riferita al primo semestre, entro il 31 luglio di ogni anno, certificata dal Collegio Sindacale.

2. Il report contiene il conto economico consuntivo, accompagnato da una relazione dell'organo amministrativo sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché una sintetica descrizione delle operazioni di maggior rilievo verificatesi nel periodo di riferimento.

3. Il report è relativo alla gestione svolta dall'inizio dell'esercizio fino ad una data coerente con la valutazione per le eventuali variazioni degli equilibri di bilancio dell'ente " approvato dal consiglio di Amministrazione, è trasmesso per informativa direttamente al socio entro il 31 luglio di ciascun anno (nei tempi necessari per la verifica), il quale entro il 15 settembre comunica eventuali richieste di chiarimenti e osservazioni.

Dette relazioni saranno trasmesse alla Giunta e al Presidente

Art.28 - Il controllo a consuntivo

1. Al fine di consentire l'esercizio del controllo a consuntivo, la cui competenza è ascritta al Consiglio Comunale, nella finalità di addivenire alla creazione di un documento di Bilancio consolidato di "gruppo", il Consiglio di Amministrazione della Società provvede a :

- a trasmettere all'Unione la proposta di Bilancio delle Società, corredata dei documenti previsti dalle leggi e certificata dal soggetto deputato all'esercizio del controllo contabile, entro il 31 marzo di ogni anno, successivamente sottoposta all'approvazione e valutazione del Consiglio comunale in sede di approvazione del consuntivo dell'Ente, da effettuarsi ai sensi dell'art. 151 del T.U.E.L.

2. Le Società o Enti partecipati si impegnano ad adottare schemi di redazione del Budget annuale e pluriennale e del Piano degli investimenti, che mettano in evidenza gli aspetti patrimoniali, economici e finanziari, nonché predisporre rielaborazioni extracontabili dei dati dei Bilanci

d'esercizio, al fine di consentire il consolidamento dei dati economici e finanziari con quelli del Comune.

CAPO III IL CONTROLLO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Art.29 - Modalità di esercizio del controllo

1. L'esercizio del controllo di efficienza ed efficacia si esplica attraverso un'attività di monitoraggio:
- concomitante, esercitata mediante reports periodici sullo stato di attuazione degli obiettivi previsti nei contratti di servizio e nei piani industriali;
- a consuntivo, esercitata attraverso la valutazione degli standards quali-quantitativi, l'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza.

Art 30 - Il contratto di servizio

1. Il Consiglio comunale approva con propria deliberazione lo schema di contratto di servizio che rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti giuridici, di diritto privato, tra il comune e i soggetti gestori che erogano i pubblici servizi.
2. Il contratto di servizio dovrà obbligatoriamente contenere le specificazione degli standards qualitativi e tecnici che la controparte si obbliga a conseguire nella gestione ed erogazione del servizio pubblico, nonché modalità e termini della loro misurazione. Esso potrà altresì contenere Tutte le clausole ritenute più idonee al fine del conseguimento degli obiettivi inerenti la pubblica funzione, comprese eventuali <clausole penali>, da applicarsi nei casi di inadempimento degli obblighi assunti (art. 1382 cc.), purchè non contrarie a norme di legge, dello Statuto o del presente Regolamento.

Art 31 - La Carta dei servizi

1. La Carta dei servizi costituisce strumento essenziale ed imprescindibile di principi e specificazione degli standards cui deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi locali esternalizzati, a tutela della qualità dei medesimi nonché dei bisogni dell'utenza di riferimento, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa ed a garanzia della partecipazione del cittadino-utente- al processo di erogazione del servizio pubblico.
2. La carta dei servizi dovrà essere predisposta, a-cura del soggetto gestore, -nel rispetto delle contenute nel contratto di servizio. Nell'elaborazione del documento si dovranno rispettare i principi codificati nella normativa vigente ovvero quelli previsti da singole disposizioni di settore, nazionali o regionali, in quanto esistenti.
3. Una volta approvata da parte dei competenti organi societari del soggetto gestore che la predispone, la Carta dei servizi sarà trasmessa all'Ente per la necessaria presa d'atto da parte del Responsabile dell'articolazione organizzativa ritenuta competente sulla scorta del regolamento di organizzazione, che potrà richiedere eventuali modificazioni e/o integrazioni nel rispetto delle disposizioni vigenti. In tal caso la proposta di modificazioni e/o integrazioni dovrà essere recepita dal soggetto gestore nel termine massimo di 30 giorni.

Art.32 - Reports

La Società o Ente partecipato e/o collegata dovrà predisporre, con cadenza semestrale reports periodici sullo stato di attuazione del contratto di servizio secondo gli schemi tipo predisposti dal Servizio comunale competente per materia.

Art.33 - Analisi di customer satisfaction

1. La Società o l'Ente partecipato e/o collegata dovrà produrre con cadenza annuale accurata analisi del grado di soddisfazione dell'utenza e proporre le connesse necessarie revisioni degli standard quali-quantitativi garantiti.

TITOLO VII IL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art.34 – Controllo sulla qualità dei servizi

1. L'Unione adotta strumenti finalizzati al 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 ed interni dell'Ente.
2. Con l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione viene approvato il programma del controllo della qualità dei servizi erogati, individuando i servizi sottoposti ad indagine, gli strumenti da adottare e le relative tempistiche.
3. Gli esiti dell'attività di controllo sono pubblicati sul sito internet dell'Unione.
4. L'attività di misurazione deve essere ripetuta per lo stesso servizio per più anni consecutivi, al fine di rilevare il miglioramento delle soddisfazioni dell'utenza.
5. Il controllo sulla qualità dei servizi viene garantito dal Settore amministrativo.

TITOLO VII DISPOSIZIONI FINALI

Art.35 – Disposizioni finali

1. Il presente Regolamento entrerà in vigore il primo gennaio 2013, con riferimento ai Titoli I, II, III, IV mentre le previsioni contenute nei Titoli V, VI, VII entreranno in vigore a partire dal primo gennaio 2015, in attuazione dell'art. 3 del d.l. 174/2012 in modo da consentire all'ente di adeguare la struttura ai nuovi controlli.

Art. 36 - Abrogazioni

1. Sono abrogate le disposizioni contrarie al presente Regolamento.

10/10/10

(

(