



COMUNE DI PATERNO
(Provincia di Potenza)

PROT. 264 DEL 10 GEN. 2013

COPIA

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

ATTO Nr. 2

DEL 03/01/2013

Oggetto:

APPROVAZIONE REGOLAMNETO CONTROLLI INTERNI (D.L. 174 / 2012).

L'anno duemilatredici, il giorno tre del mese di gennaio alle ore 18,05 nella Sala del Consiglio del Comune di Paterno, convocato con appositi avvisi, il Consiglio Comunale si è riunito, in sessione **ORDINARIA** seduta pubblica - prima convocazione, con l'intervento dei Signori:

| | | | | | | | |
|---|-------------|----------------------------|----|----|-------------|----------------------------|--------|
| 1 | Sindaco | GRIECO MICHELE | Si | 8 | Consigliere | SASSANO MARISA | Si |
| 2 | Consigliere | LOMANTO ENRICO DOMENICO | Si | 9 | Consigliere | MAULELLA GIUSEPPE | Si |
| 3 | Consigliere | SANGIORGIO GIUSEPPE | Si | 10 | Consigliere | NOTARFRANCESCO SEVERINO | N o |
| 4 | Consigliere | LAINO ANTONIO | Si | 11 | Consigliere | VOTTA LUIGI | Si |
| 5 | Consigliere | BITETTI VITO | Si | 12 | Consigliere | FLORIO ANTONIO | N o |
| 6 | Consigliere | COIRO VINCENZO | Si | 13 | Consigliere | LACAVA EDOARDO | Si |
| 7 | Consigliere | LABRIOLA MICHELE | No | | | | |

LATERZA CARMELA DOMENICA ASSESSORE ESTERNO - PRESENTE

Presenti: 10 Assenti: 3

Presiede il Sindaco Ing. Michele Grieco

Assiste il Segretario Comunale Dott. GESUALDI PIERLUIGI

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.



COMUNE DI PATERNO

(Provincia di Potenza)



COMUNE DI PATERNO

(Provincia di Potenza)

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE
N° 10846 del 28/12/2012

| | |
|---------------------|----------------------|
| UFFICIO PROPONENTE | SERVIZIO INTERESSATO |
| AREA AMMINISTRATIVA | |

OGGETTO DELLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE
APPROVAZIONE REGOLAMNETO CONTROLLI INTERNI (D.L. 174 / 2012).

Ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267, che testualmente recita:

"1. Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla giunta ed al consiglio che non sia mero atto di indirizzo deve essere richiesto il parere in ordine alla sola regolarità tecnica del responsabile del servizio interessato e, qualora comporti impegno di spesa o diminuzione di entrata, del responsabile di ragioneria in ordine alla regolarità contabile. I pareri sono inseriti nella deliberazione.

2. Nel caso in cui l'ente non abbia i responsabili dei servizi, il parere è espresso dal Segretario dell'ente, in relazione alle sue competenze.

3. I soggetti di cui al comma 1 rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi".

Sulla proposta di deliberazione i sottoscritti esprimono il parere di cui al seguente prospetto:

| | |
|---|--|
| IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO | Per quanto concerne la regolarità tecnica esprime: PARERE FAVOREVOLE Il Responsabile AREA AMMINISTRATIVA F.to INVERSO ROSALBA Data 28/12/2012 |
|---|--|

| | |
|--|--|
| IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA | Per quanto concerne la regolarità contabile esprime: PARERE FAVOREVOLE Il Responsabile Area Contabile F.to SAMA' PASQUALINA Data 28/12/2012 |
|--|--|



COMUNE DI PATERNO

(Provincia di Potenza)

Il Sindaco illustra l'argomento riportandosi alla proposta agli atti;
Il consigliere Lacava dichiara voto favorevole ;

IL CONSIGLIO COMUNALE

Uditi gli interventi;

PREMESSO che:

- la attivazione dei controlli interni costituisce uno strumento assai importante per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e, più in generale, della attività amministrativa, nonché per il contenimento della spesa e l'accrescimento della legalità;
- il Decreto Legge n. 174/2012, come convertito dalla legge n. 213/2012, rende obbligatoria l'attivazione delle seguenti forme di controllo interno: regolarità amministrativa e contabile, di gestione, sugli equilibri finanziari nonché, a partire da subito per gli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti, dal 2014 per quelli con popolazione superiore a 50.000 abitanti e dal 2015 per quelli con popolazione superiore a 15.000 abitanti, strategico, sulle società partecipate non quotate e sulla qualità dei servizi erogati;
- la competenza alla regolamentazione autonoma è assegnata espressamente dal legislatore al consiglio comunale;

VISTO che la disciplina del controllo sugli equilibri finanziari deve, per esplicita previsione legislativa, essere contenuta nel regolamento di contabilità;

CONSIDERATO che appare preferibile per dare un assetto organico ai controlli interni e stabilire forme di coordinamento ed interrelazione che la disciplina sia contenuta in un regolamento unitario, ferma restando la specificità del controllo sugli equilibri finanziari;

TENUTO CONTO che:

- occorre garantire la concreta attivazione in modo coordinato delle varie forme di controllo interno prima ricordate, ognuna delle quali copre un versante specifico della attività amministrativa;
- le esigenze di coordinamento appaiono egualmente rilevanti al fine di garantire il dispiegamento in modo armonico delle potenzialità insite nella attivazione dei controlli interni;
- le informazioni fornite attraverso la attivazione di questi strumenti sono assai utili sia agli organi di governo per la migliore programmazione delle proprie scelte, ai responsabili per lo svolgimento dei propri compiti gestionali in modo che essi siano improntati al rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, agli organismi di controllo e segnatamente in particolare agli OIV/nuclei di valutazione per la valutazione delle attività svolte dai responsabili ed ai revisori per la verifica della gestione, con specifico riferimento a quella finanziaria;

RILEVATO che:

- la norma espressamente lo prevede e valutazioni di opportunità vanno nella stessa direzione, che i soggetti coinvolti a vario titolo nel sistema dei controlli interni sono il segretario, i responsabili dei servizi e gli organismi di controllo;
- degli esiti delle attività di controllo, attraverso specifici report, devono essere informati gli organi di governo e che tale disposizione è finalizzata a mettere le amministrazioni nelle condizioni di conoscere l'andamento effettivo della gestione per potere meglio programmare le proprie scelte;



COMUNE DI PATERNO

(Provincia di Potenza)

CONSIDERATO che:

- la individuazione dei soggetti responsabili delle varie forme di controllo interno è definita direttamente dal legislatore per quelli di regolarità amministrativa (il segretario), sugli equilibri finanziari il responsabile del servizio finanziario, mentre per le altre forme di controllo interno la scelta è rimessa alla autonomia dell'ente;
- la strutturazione dei controlli interni è rimessa alla piena autonomia dell'ente;
- la periodicità dei controlli interni è rimessa alla autonomia dell'ente, con il vincolo sostanziale che dei suoi esiti debba essere informata la sezione regionale di controllo della Corte dei Conti per potere formulare il suo giudizio sulla gestione dell'ente;
- le modalità di utilizzazione degli esiti dei controlli interni sono anch'essi rimessi alla ampia autonomia dell'ente;

RITENUTO CHE:

- la scelta dei soggetti responsabili, per la parte rimessa alla autonomia dell'ente, è opportuno che sia effettuata tenendo conto di criteri di competenza e della necessità di garantire il massimo di unitarietà e coordinamento;
- appare necessario che la strutturazione dei controlli interni garantisca il raggiungimento contemporaneamente del risultato di una acquisizione ampia di informazioni, di una loro elaborazione analitica e di gravare il meno possibile in termini di spesa e di utilizzazione del personale. A tal fine appare utile dare corso alla realizzazione di uno specifico ufficio, in modo da investire sulla nascita e la crescita di una professionalità specifica, nonché di massimizzare le forme di coordinamento;
- appare preferibile la periodicità semestrale della definizione dei report, sia come arco temporale adeguato, sia per il collegamento con il monitoraggio della Corte dei Conti, sia per non gravare di un nuovo e rilevante impegno le strutture amministrative;
- appare necessario che tutti i soggetti previsti dal legislatore (direttore generale, segretario, dirigenti/responsabili, organismi di controllo interno) partecipino attivamente ai controlli interni e gli organi di governo ne analizzino gli esiti, anche attraverso specifiche sessioni consiliari, che possono essere collegate alla approvazione di documenti di programmazione e di controllo, quali rispettivamente la relazione previsionale e programmatica, il conto consuntivo, la verifica della permanenza degli equilibri di bilancio;

VISTO lo Statuto comunale;

ATTESA la competenza del consiglio comunale ai sensi dell'articolo 3 del D.L. n. 174/2012;

ACQUISITO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della presente deliberazione reso dal responsabile del Servizio interessato;

ACQUISITO il parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della presente deliberazione reso dal responsabile del Servizio Finanziario;

Con voti Unanimi favorevoli resi in forma palese per alzata di mano:

DELIBERA

- I. Di dare atto che la premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- II. Di approvare, allo scopo, il regolamento allegato.
- III. Inviare copia del presente Regolamento al Prefetto di Potenza nonche' alla Sezione di Controllo



COMUNE DI PATERNO

(Provincia di Potenza)

regionale presso la Corte dei Conti- Basilicata;

COMUNE di PATERNO
(PROVINCIA DI Potenza)

REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

**Approvato con delibera del Consiglio Comunale
n. 02 del 03. 01. 2013**

CAPO I
PRINCIPI GENERALI

Art. 1

Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento disciplina i controlli interni del Comune di **Paterno**
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; fermo restando che l'Organo Esecutivo può avvalersi della facoltà di cui all'art 169 comma 3 del T.U. 267/2000 essendo questo Ente con popolazione inferiore a 15.000 abitanti.
 - d) controllo sugli equilibri finanziari;
2. Al sistema dei controlli interni si deve aggiungere l'attività di valutazione 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 e unitamente al Responsabile del Servizio Finanziario, della dichiarazione di inizio e fine mandato del Sindaco.

Art. 3

Finalità del sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è diretto 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 (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 ed il dei revisori dei conti. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al sindaco, alla giunta ed al Presidente del consiglio.

CAPO II

CONTROLLO DI REGOLARITÀ

Art. 5

Fasi del controllo di regolarità amministrativa

1. Il controllo di regolarità amministrativa si realizza nella fase preventiva alla adozione delle deliberazioni e determinazioni e nella fase successiva alla adozione di tutti gli atti amministrativi.

2. Nella fase preventiva della formazione delle deliberazioni esso si concretizza nel rilascio del parere di regolarità tecnica. Il controllo di regolarità amministrativa verifica la conformità della proposta di deliberazione ai criteri ed alle regole tecniche specifiche, il rispetto della normativa di settore e dei principi di carattere generale dell'ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione ed opportunità ed infine del collegamento con gli obiettivi dell'ente. Tale verifica viene effettuata sia sul merito che sul rispetto delle procedure. Esso è riportato nella parte di motivazione della deliberazione. Nelle determinazioni si deve dare espressamente atto della regolarità tecnica.

3. La giunta ed il consiglio possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità tecnica sulla base di argomentate motivazioni e con la espressa indicazione del giudizio favorevole del segretario.

4. Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi esso è svolto dal segretario, che si avvale del supporto di una apposita struttura. Il controllo di regolarità amministrativa viene esercitato sulle determinazioni, sui contratti e sugli altri atti adottati dai responsabili di servizio. 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.

5. Il controllo di regolarità amministrativa viene effettuato su tutti gli atti di valore superiore a 4.000,00 euro; sulle determinazioni a contrarre; sul conferimento di incarichi, nonché su tutti gli atti segnalati dai responsabili di servizio o dagli amministratori e su tutti gli atti per i quali il segretario ritiene opportuno, anche ai fini della lotta alla corruzione, effettuare una verifica. Il controllo viene inoltre effettuato sul 10% del totale degli atti adottati da ogni responsabile di ser-

vizio. Tali atti sono scelti in modo casuale dal segretario stesso. Per gli atti oggetto della verifica successiva viene misurato anche il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi.

6. Il Segretario predispone un rapporto semestrale che viene trasmesso ai responsabili di servizio, al revisore dei conti, al nucleo di valutazione o Oiv, che ne tiene conto ai fini della valutazione, al Sindaco ed al Presidente del consiglio comunale. Esso contiene, oltre alle risultanze dell'esame delle attività, le direttive a cui i responsabili di servizio devono attenersi nell'adozione degli atti amministrativi. Dei suoi esiti si tiene conto nella valutazione dei responsabili di servizio.

7. 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. Con il visto di regolarità contabile sulle determinazioni e con il parere di regolarità contabile sulle deliberazioni il responsabile 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. 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 revisore dei conti.

4. Al controllo di regolarità contabile partecipa il revisore dei conti, che verifica le attività di controllo svolte dal responsabile del servizio finanziario e verifica inoltre i provvedimenti che recano una spesa o una entrata superiore a 4.000,00 euro ed il 10% degli adottati dai singoli responsabili. Il revisore riassume 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 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 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'allocatione 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 singoli responsabili ed implementato in modo da soddisfare i requisiti del piano delle performance con le strategie dell'Amministrazione (come risultanti dalle linee Programmatiche di Mandato e dalla Relazione Previsionale e Programmatica) e la loro traduzione in obiettivi operativi; fermo restando che l'Organo Esecutivo può avvalersi della facoltà di cui all'art 169 comma 3 del T.U. 267/2000 essendo questo Ente con popolazione inferiore a 15.000 abitanti.

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'analiticità delle informazioni sono la giunta, il segretario generale, i singoli 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. 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 e da apposito regolamento da adottare per la performance.

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 utilizzati dal Nucleo di valutazione o Oiv ai fini della valutazione delle attività dei responsabili dei servizi.

CAPO V

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 13

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. 14

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. 15

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 VI

PUBBLICITA'

Art. 16

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.

CAPO VII

GESTIONE ASSOCIATA

Art. 17

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 VIII
DISPOSIZIONI COMUNI E FINALI

Art. 18

I soggetti preposti al controllo interno

1. Il segretario, anche alla luce delle sue attribuzioni quale responsabile anticorruzione, e i responsabili di una delle forme di controllo interno non devono avere responsabilità di gestione di articolazioni organizzative primarie. Tale disposizione si applica anche al responsabile del servizio finanziario per incarichi ulteriori. Essa vale come norma di principio e può essere motivatamente derogata esclusivamente in caso di sostituzione di un responsabile assente con diritto alla conservazione del posto di lavoro e per la sostituzione di responsabili mancanti per un periodo breve. Tale disposizione non si applica per i responsabili dei controlli sugli equilibri di bilancio e sulle società partecipate non quotate.

Art. 19

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 responsabili, sulla base della metodologia utilizzata dall'ente.

Art. 20

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. 21

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.



COMUNE DI PATERNO

(Provincia di Potenza)

Il presente verbale viene letto approvato e sottoscritto:

Il Sindaco
F.to Ing. MICHELE GRIECO

Il Segretario Comunale
F.to Dott. PIERLUIGI GESUALDI

Prot. n. 264

Il Responsabile del protocollo, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

Che la presente deliberazione

E' Stata pubblicata all'Albo Pretorio on line il 10 GEN. 2013 per rimanervi per quindici giorni consecutivi (art. 124 comma 1 D.Lvo 267/2000);

Dalla residenza comunale, 10 GEN. 2013

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo

Dalla Residenza Comunale, li 10 GEN. 2013

Il Responsabile del protocollo
Responsabile Protocollo
Carmelinda Battista

Il Segretario Comunale
Dott. PIERLUIGI GESUALDI

Il Sottoscritto Segretario Comunale, Visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

Che la presente deliberazione

Esecutiva il giorno _____

Perchè dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, D.vo 267/2000)

decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3, D.vo 267/2000)

E' stata affissa all'Albo Comunale, come prescritto dall'art. 124, comma 1, D.L.vo 267/2000 per quindici giorni consecutivi, 10 GEN. 2013 al _____

Dalla Residenza Comunale, li _____

Il Segretario Comunale
F.to Dott. PIERLUIGI GESUALDI

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo

Dalla Residenza Comunale, li _____

Il Segretario Comunale
Dott. PIERLUIGI GESUALDI