

**UNIONE DEI COMUNI MONTANI AMIATA GROSSETANA**  
(Provincia di Grosseto)

**REGOLAMENTO CONTROLLI INTERNI**  
(*approvato con Deliberazione di Consiglio n. 4. del 24/01/2013*)

**TITOLO I – PRINCIPI GENERALI**

**Articolo 1 – Oggetto**

1. L'Unione dei Comuni Montani Amiata Grossetana, nell'ambito della propria autonomia normativa e organizzativa definisce, ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.L. 10/10/2012 n. 174, "Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012" convertito nella legge n. 213/2012, le modalità e gli strumenti del sistema integrato di programmazione e controllo.

**Articolo 2 – Sistema dei controlli interni**

1. Il sistema dei controlli ricomprende un insieme complesso e coordinato di strumenti e di documenti integrati, ispirati ai principi di coerenza, di coinvolgimento sia degli organi politici che degli organi tecnici ed è disciplinato in conformità al principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione. I controlli sono svolti in un'ottica collaborativa e finalizzati al continuo miglioramento del buon andamento dell'azione amministrativa.

2. L'attività di controllo è disciplinata dal presente regolamento, nonché dal regolamento di contabilità. Tale disciplina è dettata in conformità alle previsioni di cui all'agli artt. 147 e seguenti del D. Lgs. n. 267/2000 e ss. mm. e ii.

3. Il sistema dei controlli interni è articolato in:

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'efficienza, l'efficacia 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 sugli equilibri finanziari, finalizzato a garantire il costante monitoraggio 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 sulle società partecipate non quotate. L'esercizio di tale controllo avverrà con decorrenza dall'anno 2015. Il controllo è finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'Ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli dettati a queste società.

e) controllo strategico. L'esercizio del controllo strategico avverrà a decorrere dall'anno 2015. Il controllo è finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'attività politica, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti.

f) controllo sulla qualità dei servizi erogati. L'esercizio di tale controllo avverrà a decorrere dall'anno 2015. Il controllo è finalizzato a garantire, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, la qualità dei servizi erogati, mediante l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.

**Articolo 3 – Soggetti dei controlli interni**

1. I soggetti preposti al sistema dei controlli interni sono:

a) Il Segretario;

- b) Il Responsabile del servizio finanziario
- c) I Dirigenti/Responsabili dei servizi;
- d) Il Revisore Unico;
- e) Il Nucleo di Valutazione/O.I.V.;

2. All'attuazione dei compiti relativi al controllo di regolarità contabile e al controllo sugli equilibri finanziari concorre il Revisore Unico, nominato secondo le modalità stabilite dall'art. 16, c. 25, del D.L. n. 138/2011 convertito in Legge n. 148/2011 e ss. mm. e ii.

4. Le specifiche ed ulteriori attribuzioni di ciascuno dei soggetti di cui al comma 1 del presente articolo sono espressamente definite dal presente Regolamento, dallo Statuto dell'Ente e dalle altre norme in materia di controlli interni applicabili agli enti locali

#### **Articolo 4 – Regolamento di contabilità**

1. Le norme dei Titoli III e IV del presente regolamento che disciplinano i controlli di gestione, e degli equilibri finanziari, sono parte integrante e sostanziale del Regolamento di contabilità ed approvate ad integrazione dello stesso ai sensi degli articoli 147-*quinquies* e 196 del TUEL. Le norme del Regolamento di contabilità vigenti alla data di entrata in vigore del presente regolamento ed in contrasto con quest'ultimo, sono disapplicate dalla medesima data e s'intendono sostituite dalle presenti disposizioni.

### **TITOLO II – CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

#### **Articolo 5 – Controllo preventivo e successivo**

1. Il controllo di regolarità amministrativa è sia preventivo che successivo. Quello contabile è solo preventivo.

2. Il controllo è preventivo quando si svolge nelle fasi di formazione dell'atto che vanno dall'iniziativa alla fase integrativa dell'efficacia, che si conclude, di norma, con la pubblicazione.

3. Il controllo è successivo quando si svolge dopo che si è conclusa anche l'ultima parte dell'integrazione dell'efficacia, di norma, con la pubblicazione. Esso ha per oggetto atti che siano già formalmente perfetti ed efficaci.

#### **Articolo 6 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa**

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione giuntali e consiliari, il dirigente/responsabile del servizio competente per materia, avuto riguardo all'iniziativa o all'oggetto della proposta, esercita il controllo di regolarità amministrativa con il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'articolo 49 del TUEL.

2. Su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto il parere in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa del dirigente/responsabile del servizio interessato.

3. Il parere di regolarità tecnica è obbligatorio e può essere favorevole o non favorevole; in questo ultimo caso deve essere espressamente indicata per iscritto un' idonea motivazione.

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

5. Per ogni altro atto amministrativo, il dirigente/responsabile del servizio procedente esercita il controllo di regolarità tecnico-amministrativa attraverso la sottoscrizione stessa con la quale perfeziona il provvedimento.

#### **Articolo 7 – Controllo preventivo di regolarità 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 TUEL.

2. Su ogni proposta di deliberazione giuntales 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, nell'esercizio in corso e/o in quelli successivi, deve sempre essere richiesto il parere del responsabile del servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile. Il dirigente/responsabile del servizio attesta, qualora ne ricorra il caso, che la proposta di delibera non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economica-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, evidenziandone le motivazioni. Sulla base dell'attestazione motivata del dirigente/responsabile del servizio il responsabile del servizio finanziario rilascia attestazione confermativa o restituisce la proposta al dirigente/responsabile del servizio interessato corredando la restituzione con idonea motivazione..
3. Il parere di regolarità contabile è obbligatorio e può essere favorevole o non favorevole; in questo ultimo caso deve essere espressamente indicata per iscritto una idonea motivazione.
4. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
5. 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 TUEL, il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo preventivo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria.
6. Il visto attestante la copertura finanziaria è allegato, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce.

#### **Articolo 8 – Sostituzioni**

1. Nel caso in cui il dirigente e/o responsabile del servizio sia assente, il parere di regolarità tecnico-amministrativa, è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo ai sensi del vigente regolamento per l'ordinamento degli uffici e dei servizi.
2. Nel caso in cui il responsabile del servizio finanziario sia assente, il parere di regolarità contabile ed il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo ai sensi del vigente regolamento per l'ordinamento degli uffici e dei servizi.

#### **Articolo 9 – 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 non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione, specificando le ragioni di diritto e di fatto che supportano la decisione dell'organo collegiale.

#### **Articolo 10 – Controllo successivo**

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è affidato al Segretario con piena autonomia di organizzazione della funzione e potestà ispettiva nei confronti di tutti gli uffici dell'Unione. Le disposizioni e le direttive impartite dal Segretario ai Dirigenti/Responsabili degli uffici e dei servizi dell'Unione nell'esercizio della funzione di controllo successivo sono obbligatorie per i destinatari.
2. Il Segretario, assistito da dipendenti dallo stesso appositamente individuati, secondo i principi generali della revisione aziendale e tenendo conto di quanto previsto nel piano anticorruzione di cui alla L.190/2012, verifica la regolarità amministrativa e contabile delle determinazioni, comprese quelle che comportano impegno contabile di spesa, degli atti di accertamento delle entrate, degli atti di liquidazione della spesa, dei contratti, delle ordinanze, dei decreti, dei provvedimenti concessori ed autorizzatori e di ogni altro atto amministrativo che ritenga di dover verificare.
3. Il Segretario svolge il controllo successivo con cadenza almeno semestrale e mediante tecniche di campionamento che consentano di verificare almeno cinque atti per ciascuna Area in cui è articolata la struttura organizzativa interna. Per selezionare il campione di atti da sottoporre a controllo il Segretario si avvale dell'ausilio di programmi informatici che consentano un'estrazione casuale

degli atti fino a quel momento prodotti da ciascun Dirigente/Responsabile (ad es. mediante utilizzo della funzione “random” del programma Excel, etc.). Il Segretario può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell’esercizio.

4. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti controllati a standards predefiniti di riferimento, quali, in via non esaustiva:

a) Rispetto delle leggi, con particolare riferimento alle norme sui vizi dell’atto amministrativo (presenza degli elementi costitutivi dell’atto che indicano la sussistenza dei presupposti di fatto e di diritto, dei requisiti di legittimità, della competenza dell’organo procedente, della motivazione e della sua completezza, etc.);

b) Rispetto delle norme, dei programmi e dei piani interni dell’Ente (Statuto, Regolamenti, direttive interne, indirizzi e programmi di governo dell’Ente, PEG/PDO, etc.);

c) Correttezza e regolarità delle procedure osservate (indicazione degli atti presupposti, indicazione dei nulla osta, pareri, assensi espressi da altro organi o enti o acquisiti in Conferenza dei servizi, indicazione degli accertamenti e delle verifiche istruttorie effettuati, etc.);

d) Correttezza formale e sostanziale della redazione dell’atto (corretta impostazione della parte dispositiva dell’atto dalla quale emerga la volontà provvedimentale, la scelta operata e la sua coerenza e logicità rispetto alle premesse, etc.).

5. Il Segretario descrive in una breve relazione i controlli effettuati ed il lavoro svolto. La relazione si conclude con un giudizio sugli atti amministrativi dell’Ente.

6. Per l’accertamento della regolarità contabile e della copertura finanziaria il Segretario può avvalersi del Revisore Unico e/o del Responsabile del Servizio Economico Finanziario.

7. Nel caso che il Segretario esprima un giudizio con rilievi, un giudizio negativo o rilasci una dichiarazione di impossibilità ad esprimere un giudizio, deve motivare congruamente la decisione.

#### **Articolo 11 – Esito del controllo successivo**

1. Le risultanze dei controlli effettuati ai sensi dell’articolo 10 sono raccolte, a cura del Segretario, in una breve relazione contenente anche le indicazioni ai Dirigenti/Responsabili dei Servizi cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità.

2. Entro dieci giorni dalla chiusura della verifica, il Segretario trasmette tale relazione, ai Dirigenti/Responsabili dei Servizi ed, altresì, al Presidente del Consiglio e della Giunta, al Revisore Unico, alla Giunta e al Nucleo di Valutazione/O.I.V. affinché ne tenga conto in sede di giudizio sulla performance.

3. Qualora il Segretario rilevi gravi irregolarità, invita i Dirigenti/Responsabili a controdedurre entro 5 (cinque) giorni dalla trasmissione della suddetta relazione, predisponendo anche ogni eventuale atto correttivo in autotutela. Qualora anche dopo l’esercizio dell’attività correttiva in autotutela, permangano comunque condotte o situazioni rilevanti sul piano della responsabilità erariale e/o penale, il Segretario trasmette dettagliata relazione, contenente l’atto di cui al soprastante comma 2, l’invito a controdedurre al Dirigente/Responsabile coinvolto, le eventuali controdeduzioni ed ogni eventuale atto in autotutela, alla Procura presso la Sezione Regionale della Corte dei Conti per le valutazioni di competenza di quest’ultima in tema di responsabilità amministrativa e contabile.

### **TITOLO III – CONTROLLO DI GESTIONE**

#### **Articolo 12 – Definizione**

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a monitorare la gestione operativa dell’Ente, verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati 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 nell’attività di realizzazione dei predetti obiettivi.

### **Articolo 13– Ambito di applicazione**

1. Il controllo di gestione è una forma di controllo a supporto del vertice politico e dei Dirigenti/Responsabili di Servizio ed ha per oggetto l'intera attività amministrativa e gestionale.
2. Esso è svolto in riferimento ai singoli servizi, o centri di costo, verificando in maniera complessiva e per ciascun servizio i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, i risultati qualitativi e quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi.

### **Articolo 14 – Struttura operativa**

1. Il Segretario, assistito da dipendenti appositamente individuati dallo stesso e dal Nucleo di Valutazione/O.I.V., organizza e svolge il controllo di gestione.
2. Il Segretario segnala al Presidente le risultanze del controllo di gestione, con particolare riferimento ad eventuali elementi di criticità riscontrati nell'attività di controllo, al fine di esaltarne la funzione correttiva rispetto alle attività ed ai servizi svolti.

### **Articolo 15 – Periodicità e comunicazioni**

1. La verifica sull'andamento della gestione operativa attraverso il controllo di gestione, si svolge con cadenza almeno semestrale.
2. Entro dieci giorni dalla chiusura della verifica e dalla conseguente trasmissione al Presidente, quest'ultimo trasmette il referto ai Dirigenti/Responsabili di servizio ed alla Giunta, che con propria deliberazione, nella prima seduta utile, ne prende atto.
3. Al termine dell'esercizio, il Segretario, dopo l'approvazione da parte della Giunta, trasmette il referto conclusivo alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti.

### **Articolo 16 – Fasi del controllo di gestione**

1. Il controllo della gestione operativa si sviluppa per fasi:
  - a. entro 10 (dieci) giorni dall'approvazione del bilancio di previsione, la Giunta approva, su proposta del Segretario, il Piano Esecutivo di Gestione contenente i singoli obiettivi assegnati ai vari dirigenti (PEG) ed il Piano degli Obiettivi;
  - b. nel corso dell'esercizio, con cadenza almeno semestrale, il Segretario, assistito dai dipendenti dallo stesso appositamente individuati e dal Nucleo di Valutazione/O.I.V., svolge la verifica sull'andamento della gestione operativa e sul grado di realizzazione degli obiettivi. Di tale attività dà riscontro nel referto intermedio, di cui al soprastante art. 15 c. 2.. La Giunta ed il Presidente, effettuata la presa d'atto del referto, concordano, unitamente al Segretario, con i Dirigenti/Responsabili interessati gli eventuali interventi correttivi;
  - c. al termine dell'esercizio, il Nucleo di Valutazione/O.I.V, accerta il grado di realizzazione degli obiettivi;
  - d. le attività di cui alle lettere b) e c) sono descritte e riassunte nell'apposito referto finale trasmesso al Presidente ed alla Giunta dal Segretario. Il referto dovrà essere approvato dalla Giunta con propria deliberazione.

### **Articolo 17 – Obiettivi gestionali**

2. Ciascun obiettivo, oltre ai requisiti elencati dal comma 2 dell'articolo 5 del decreto legislativo 150/2009, deve possedere, ove possibile, le caratteristiche seguenti:
  - a. l'obiettivo deve essere motivo di miglioramento o di mantenimento di livelli già conseguiti;
  - b. l'obiettivo deve poter essere misurabile, in valore assoluto o attraverso un rapporto;
  - c. l'obiettivo deve prevedere un confronto con coloro che sono coinvolti nel suo conseguimento;
  - d. l'obiettivo deve essere perseguibile, quindi fattibile e realistico;
  - e. l'obiettivo deve avere una scadenza e deve essere realizzato entro un termine certo.

## **TITOLO IV – Controllo sugli equilibri finanziari**

### **Articolo 18 – Direzione e coordinamento**

1. Il Responsabile del Servizio Finanziario dirige e coordina il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Partecipano all'attività di controllo il Revisore Unico, il Segretario e i Dirigenti/Responsabili di servizio.

### **Articolo 19 – Ambito di applicazione**

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.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del TUEL. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui:
  - a. equilibrio tra entrate e spese complessive;
  - b. 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;
  - c. equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai titoli IV e V, e spese in conto capitale;
  - d. equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
  - e. equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e correlate spese;
  - f. equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
  - g. equilibri del patto di stabilità interno.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari comporta la valutazione degli effetti per il bilancio dell'Ente in relazione all'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni.

### **Articolo 20 – Fasi e modalità del controllo**

1. Nell'esercizio del controllo sugli equilibri finanziari il responsabile del servizio finanziario rispetta i principi contabili dettati dal T.u.e.l. tenendo in debito conto i principi approvati dall'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli enti locali istituito presso il Ministero dell'Interno.
2. Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari è svolto costantemente dal Responsabile del servizio finanziario. Con cadenza almeno semestrale, il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale che descriva le attività svolte ed attesti il permanere o meno degli equilibri. Il verbale è trasmesso senza indugio al Revisore Unico ed è asseverato dallo stesso.
3. Entro dieci giorni dalla chiusura della verifica, il verbale di cui al comma 2 del presente articolo, asseverato dal Revisore Unico, è trasmesso al Segretario, ai Dirigenti/Responsabili di area ed alla Giunta, affinché con propria deliberazione, nella prima seduta utile, ne prenda atto.

### **Articolo 21 – Esito negativo**

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzi il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri-obiettivo del patto di stabilità eventualmente applicabile, il Responsabile del servizio finanziario procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie normate dall'articolo 153 comma 6 del TUEL, accompagnando le stesse con indicazioni circa le ragioni del verificarsi degli squilibri e con la proposta degli interventi correttivi possibili e necessari.

## **TITOLO V – CONTROLLO STRATEGICO**

### **Articolo 22 - Finalità del controllo strategico**

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

### **Articolo 23 - Strumenti della Pianificazione strategica**

1. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti strumenti:

- le Linee Programmatiche di Mandato, approvate all'inizio del mandato dal Consiglio, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
- la Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.), approvata annualmente dal Consiglio, contenente le linee di indirizzo e le azioni strategiche, classificate in programmi e progetti, che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni.

### **Articolo 24 - Oggetto del Controllo strategico**

1. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:

- l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- le procedure utilizzate;
- il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

### **Articolo 25 - Fasi del Controllo strategico**

1. Il processo di controllo strategico inizia in fase di programmazione con la verifica della coerenza fra gli obiettivi operativi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio e con gli aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente.

2. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato dalla struttura preposta al controllo strategico al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dal Consiglio.

### **Articolo 26 - Gestione del Controllo strategico**

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

### **Articolo 27 - Sistema di indicatori del Controllo strategico**

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

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

### **Articolo 28 - Sistema di reportistica del Controllo strategico**

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

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

## **TITOLO VI - CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE**

### **Articolo 29 - Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate**

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

### **Articolo 30 - Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate**

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

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

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

– controllo societario:

- monitoraggio dell'atto costitutivo, dello statuto e degli aggiornamenti;
- monitoraggio dell'ordine del giorno e della partecipazione alle assemblee dei Soci e delle relative deliberazioni;
- monitoraggio del rispetto degli adempimenti a carico delle società previsti dalla legge;

– controllo sull'efficienza gestionale:

- monitoraggio del bilancio di previsione;
- monitoraggio periodico sullo stato di attuazione del bilancio di previsione e analisi dei relativi scostamenti;

- monitoraggio del bilancio consuntivo attraverso l'analisi dello scostamento col bilancio di previsione e l'analisi degli indici e dei flussi;
- controllo sull'efficacia gestionale:
- definizione preventiva degli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, dei contratti di servizio e degli impegni qualitativi anche attraverso eventuali carte di servizio;
  - monitoraggio periodico sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio;
  - monitoraggio finale sul raggiungimento degli obiettivi, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio.
4. Nello svolgimento di questo controllo si assumono gli esiti di quello sugli equilibri finanziari.

#### **Articolo 31 - Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate**

1. La Giunta definisce un'unità preposta al coordinamento e ai controlli sulle società partecipate non quotate. Tale unità si avvale per i controlli relativi al rispetto del contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio, dei dirigenti dell'Ente locale responsabili dei servizi di riferimento.
2. La responsabilità di tale unità è posta in capo al dirigente e/o al responsabile del servizio che si occupa delle società.

#### **Articolo 32 - Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate**

1. L'unità preposta ai controlli sulle società partecipate non quotate elabora rapporti semestrali, da sottoporre alla giunta e al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.
2. I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende non quotate partecipate sono rilevati anche mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica, da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

### **TITOLO VII - CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

#### **Articolo 33 - 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.

#### **Articolo 34 - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni**

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni sia metodologie indirette quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti che dirette quali quelle della

somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. In ogni caso, per ciascuna articolazione organizzativa apicale occorre effettuare almeno una somministrazione di questionari all'anno.

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.

### **Articolo 35 - 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.

### **Articolo 36 – Comunicazioni**

1. Ai sensi dell'articolo 3 comma 2 del decreto legge 174/2012 come convertito dalla legge 213/012, a cura del Segretario copia del presente regolamento, sarà inviata alla Prefettura di Grosseto ed alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti, unitamente alla delibera consiliare di approvazione.

### **Articolo 37 - Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità**

1. Il presente regolamento entra in vigore lo stesso giorno in cui diverrà esecutiva la deliberazione consiliare di approvazione.

2. L'entrata in vigore del regolamento determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.

3. Ai fini dell'accessibilità totale di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 150/2009, il presente viene pubblicato sul sito web del comune, dove vi resterà sino a quando non sarà revocato o modificato. Nel qual caso sarà sostituito dalla versione rinnovata e aggiornata.