



CITTÀ DI ASTI

REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 del 27.7.2020

INDICE

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI	pag. 3
Art. 1 - Sistema di controllo interno	pag. 3
Art. 2 - Gli strumenti dei controlli interni	pag. 3
Art. 3 - Organizzazione del sistema del controllo interno	pag. 4
CAPO II - IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE	pag. 4
Art. 4 - Definizione e finalità	pag. 4
Art. 5 - Modalità di controllo nella fase preventiva	pag. 4
Art. 6 - Modalità di controllo nella fase successiva	pag. 5
CAPO III - IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI	pag. 6
Art. 7 - Definizione e finalità	pag. 6
Art. 8 - Modalità di effettuazione del controllo sugli equilibri finanziari – Rapporti e altri atti specifici	pag. 6
CAPO IV - IL CONTROLLO DI GESTIONE	pag. 7
Art. 9 - Definizione e finalità	pag. 7
Art. 10 - Procedimento di controllo	pag. 7
Art. 11 - Rapporti del controllo di gestione	pag. 8
Art. 12 - Il Referto del controllo di gestione	pag. 8
CAPO V - IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI	pag. 9
Art. 13 - Definizione e finalità	pag. 9
Art. 14 - Procedimento di controllo	pag. 9
Art. 15 - Rapporti del controllo sulle Società e Organismi partecipati	pag. 10
Art. 16 - Bilancio consolidato	pag. 10
CAPO VI - IL CONTROLLO STRATEGICO	pag. 11
Art. 17- Definizione e finalità	pag. 11
Art. 18 - Gli strumenti di programmazione	pag. 11
Art. 19 - Procedimento di controllo	pag. 12
Art. 20 - Rapporti del controllo strategico	pag. 12
CAPO VII - IL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 13
Art. 21 - Definizione e finalità	pag. 13
Art. 22 - Procedimento di controllo	pag. 13
Art. 23 - Rapporti del controllo sulla qualità	pag. 13
CAPO VIII - IL REFERTO DEL SINDACO SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI	pag. 14
Art. 24 – Il Referto del Sindaco	pag. 14
CAPO IX - DISPOSIZIONI FINALI	pag. 14
Art. 25 - Norme finali	pag. 14

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Sistema di controllo interno

1. Il Comune di Asti, 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, con modificazioni, con la Legge 07/12/2012 n. 213, le modalità e gli strumenti del sistema integrato di controllo interno di cui agli artt. 147 e seguenti del decreto legislativo 18/8/2000, n. 267, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali (di seguito denominato T.U.E.L.).
2. Il sistema dei controlli rappresenta un sistema complesso e coordinato di strumenti e di documenti integrati ed ispirati ai principi di coerenza e di coinvolgimento sia degli organi politici sia degli organi tecnici ed è disciplinato secondo il principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.
3. L'attività di controllo è disciplinata dal presente Regolamento nonché, per le rispettive competenze, da quello di Contabilità e di Ordinamento degli uffici e servizi.

Art. 2 - Gli strumenti dei controlli interni

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile garantisce la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari garantisce gli equilibri della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica.
3. Il controllo di gestione verifica l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e risultati nonché tra risorse impiegate e azioni realizzate.
4. Il controllo sugli organismi gestionali dell'ente verifica l'efficacia, l'efficienza e l'economicità, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali e la redazione del bilancio consolidato. In termini di controllo sulle società partecipate non quotate sono da rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.
5. Il controllo strategico valuta l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti.
Verifica, altresì, lo stato di attuazione degli Obiettivi Operativi contenuti nel DUP ai fini dell'attività di informazione del Consiglio Comunale.
6. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente, che mediante organismi gestionali terzi (partecipati o meno), misura la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente.

7. Il sistema dei controlli, adeguatamente esteso, integra il processo di controllo analogo, per quanto di competenza, necessario in casi di *in houseproviding*.

Art. 3 - Organizzazione del sistema del controllo interno

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni:
 - a) il Segretario Generale,
 - b) il Responsabile del Servizio finanziario,
 - c) i soggetti (Dirigente o Segretario Generale) che rispondono delle attività di Controllo di gestione e dei Rapporti con gli organismi partecipati,
 - d) i Dirigenti,ciascuno con le specifiche responsabilità.

CAPO II - IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 4 - Definizione e finalità

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile investe tutta l'attività amministrativa dell'Ente e ha la finalità di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo di regolarità amministrativa si svolge nella fase preventiva e nella fase successiva alla formazione dell'atto.

Art. 5 - Modalità di controllo nella fase preventiva

1. Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla Giunta e al Consiglio Comunale che non sia mero atto di indirizzo è richiesto il parere, in ordine alla sola regolarità tecnica, del dirigente competente per materia e, qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente, del dirigente del settore economico finanziario, in ordine alla regolarità contabile e/o al visto attestante la copertura finanziaria. I pareri sono inseriti nella deliberazione.
2. Nel rilascio del parere di regolarità tecnica da parte del Dirigente competente per materia viene verificata la conformità della proposta di deliberazione ai criteri e alle regole tecniche specifiche, il rispetto della normativa e dei principi di carattere generale dell'ordinamento, nonché dei principi di buona amministrazione e opportunità, sia nel merito che circa il rispetto delle procedure.
3. Il visto di regolarità contabile apposto dal Dirigente del Servizio Finanziario sulle Determinazioni Dirigenziali, avente per oggetto la verifica dell'effettiva disponibilità delle risorse impegnate, ne attesta la copertura finanziaria e ne costituisce elemento integrativo dell'efficacia.
4. Ove la Giunta o il Consiglio Comunale non intendano conformarsi ai pareri di cui al presente articolo, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

Art. 6 - Modalità di controllo nella fase successiva

1. Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi, il controllo è svolto sotto la direzione del Segretario Generale, secondo principi generali di revisione aziendale. Le modalità del controllo sono definite dal Segretario generale, sulla base dei criteri stabiliti dalla Giunta comunale.
2. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è esercitato sulle determinazioni, sui contratti e sugli altri atti adottati dai Dirigenti, scelti secondo una selezione casuale, effettuata con un sistema informatico che estrae numeri casuali, nel rispetto dei criteri di imparzialità e trasparenza.
3. Le attività di controllo successivo di regolarità amministrativa hanno la finalità di monitorare e verificare la regolarità e la correttezza delle procedure e degli atti adottati, nonché di migliorare la qualità degli atti amministrativi.
4. Nell'attività di controllo si tengono in considerazione i seguenti criteri di valutazione:
 - a) regolarità formale per verificare gli elementi essenziali dell'atto;
 - b) regolarità sostanziale per verificare la conformità alla normativa vigente;
 - c) coerenza con gli strumenti di programmazione finanziaria e gestionale.
5. I controlli sono effettuati su un congruo numero di atti, determinato in percentuale sul numero complessivo degli atti stessi e tale da costituire una base sufficientemente indicativa, anche sotto il profilo qualitativo, per il controllo da effettuare.
6. L'individuazione del campione adeguatamente significativo di atti da sottoporre a controllo, secondo quanto previsto al precedente comma 5, sia per la quantità sia per le singole percentuali, deve essere proporzionato al diverso livello di rischio evidenziato dalle misure inserite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza. Similmente, le aree di rischio e le relative misure di prevenzione da inserire nel Piano suddetto sono individuate tenendo conto degli esiti del controllo successivo di regolarità amministrativa.
7. Gli esiti del controllo di gestione effettuato nell'anno precedente concorrono alla individuazione dei settori di attività dell'Ente da sottoporre al controllo successivo.
8. Le risultanze del controllo sono trasmesse trimestralmente, a cura del Segretario, ai Dirigenti - che si avvalgono dei risultati per promuovere azioni di autocontrollo della propria attività amministrativa e per attivare meccanismi di auto-correzione degli atti - unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché, almeno una volta all'anno, al Collegio dei Revisori dei Conti, al Nucleo di Valutazione e al Consiglio Comunale.

CAPO III - IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 7 - Definizione e finalità

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del servizio finanziario e mediante la vigilanza del Collegio dei Revisori, con il coinvolgimento attivo degli Organi di governo, del Segretario e dei Dirigenti.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari nell'ambito della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, è volto a valutare gli effetti che si determinano direttamente e indirettamente sul bilancio finanziario dell'Ente tenendo conto anche dell'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni.

Art. 8 - Modalità di effettuazione del controllo sugli equilibri finanziari – Rapporti e altri atti specifici

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si realizza secondo le modalità previste dal Regolamento di Contabilità, dalle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, dalle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica.
2. Il Responsabile del Servizio Finanziario elabora i seguenti rapporti periodici e atti specifici:
 - a) assestamento generale al bilancio di previsione entro il 31 luglio di ogni anno;
 - b) variazioni di bilancio nel corso dell'esercizio con atto specifico;
 - c) rapporti mensili di verifica del mantenimento degli equilibri finanziari.

CAPO IV - IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 9 - Definizione e finalità

1. Il soggetto (Dirigente o Segretario Generale) che risponde delle attività di Controllo di gestione predispone la misurazione dell'efficacia (analisi degli scostamenti intervenuti tra obiettivi (di gestione/PEG e operativi/DUP-Se.O.) e rispettivi risultati, del grado di soddisfazione dei singoli bisogni e/o del livello di servizio assicurato rispetto a standard predefiniti), l'analisi e la misurazione dell'efficienza (rapporto tra valore delle risorse impiegate e risultati) e dell'economicità (rapporto tra valore delle risorse impiegate meno onerose e obiettivi programmati) dell'attività gestionale.
2. Le attività di cui al comma precedente sono fondate su un sistema di Parametri/Indicatori di Obiettivo/Risultato individuati annualmente a cura dell'unità responsabile del Controllo di Gestione.
3. Il piano dei centri di responsabilità dell'Ente individua, per l'Ente nel suo complesso e nell'ambito di ogni unità organizzativa, aggregazioni significative sotto il profilo gestionale (centri di costo), a cui possano essere utilmente attribuiti i costi/spese o i proventi di gestione/entrate.
4. Il controllo di gestione ha la finalità di fornire agli organi di governo elementi e valutazioni idonei a modularne i compiti d'indirizzo, oltreché ai dirigenti elementi di monitoraggio dell'andamento delle gestione di competenza

Art.10 - Procedimento di controllo

1. Il procedimento di controllo si svolge nelle seguenti fasi:
 - a) presa d'atto degli obiettivi programmati e associazione a ciascuno degli Idonei Parametri/Indicatori con l'assegnazione del target annuale di riferimento secondo logiche di miglioramento delle performance e di benchmarking
 - b) rilevazione dei dati consuntivi (progressivi e di fine anno) relativi ai costi/spese, proventi/entrate e alle altre grandezze di natura non economico-finanziaria in termini di risultati effettivamente raggiunti,
 - c) analisi degli scostamenti intervenuti tra obiettivi e risultati, cioè tra target e valori consuntivi, e misurazione del grado di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività gestionale; il tutto finalizzato a comprendere le principali cause degli scostamenti e il loro eventuale carattere di esogeneità, a ipotizzare rimedi e soluzioni da proporre alla Giunta e a ciascun Dirigente interessato cosicché si possa eventualmente avviare l'iter di variazione di PEG/PP.
2. La rilevazione e misurazione dei dati relativi ai costi/spese, ai proventi/entrate ed ai risultati effettivamente raggiunti, avviene per il tramite del sistema informativo di controllo, la cui progettazione, realizzazione e operatività è responsabilità diretta dell'unità preposta al Controllo di Gestione e indiretta dei Dirigenti, in quanto la loro collaborazione risulta indispensabile al corretto funzionamento del procedimento stesso.

Art. 11 - Rapporti del controllo di gestione

1. I rapporti del controllo di gestione si compongono delle sintesi dei dati, economico-finanziari e non, che l'Unità preposta al Controllo di Gestione sotto la direzione del soggetto (Dirigente o Segretario Generale) che ne ha la responsabilità apicale predispone ed invia ai soggetti interessati:
 - a) *Report* di Efficacia e relativi indicatori di attività:
rilevazioni sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali e operativi di DUP;
 - b) *Report* di Efficienza e relativi indicatori di attività:
report annuale che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'esercizio precedente, il rapporto tra valore delle risorse impiegate e i risultati (*costo/prodotto*);
 - c) Rilevazioni periodiche:
report informativi inviati ai Dirigenti e alla Giunta comunale, sullo stato di attuazione di alcuni obiettivi/indicatori di natura finanziaria/economica, elaborati di concerto con Servizio Finanziario, e inviati ai Dirigenti, al Segretario Generale e alla Giunta comunale sugli Indicatori di Qualità dei Servizi e delle Funzioni amministrative.
 - d) Report ad hoc richiesti da Segretario Generale o Sindaco.
2. I rapporti di cui al comma 1, lettere a), b), sono trasmessi alla Giunta comunale, al Segretario Generale, ai Dirigenti e al Nucleo di Valutazione, i Report di tipo d) sono trasmessi al Richiedente

Art. 12 - Il Referto del controllo di gestione

1. L'unità preposta al controllo di gestione fornisce le conclusioni del predetto controllo, e i relativi rapporti, alla Giunta comunale ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati ed ai Dirigenti affinché questi ultimi abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei Servizi e delle Funzioni di cui sono responsabili.
2. A tale scopo l'unità preposta al controllo di gestione redige annualmente il Referto del Controllo di Gestione che viene trasmesso alla Corte dei Conti - Sezione Regionale di Controllo successivamente all'approvazione del Rendiconto della Gestione.

CAPO V - IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI

Art. 13 - Definizione e finalità

1. Le disposizioni seguenti si applicano a tutte le società controllate direttamente o indirettamente dal Comune di Asti. Tali sono gli organismi societari per i quali sussistono le condizioni di cui all'art.2, comma 1, lett. b) ed m), del decreto legislativo 19/8/2016 n. 175, Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica (di seguito denominato T.U.S.P.).
2. Le stesse disposizioni potranno trovare, altresì, applicazione nei confronti di tutte le società a partecipazione non prevalente e/o organismi partecipati (fondazioni, istituzioni, consorzi, ecc.) per i quali tale partecipazione sia ritenuta rilevante per l'Amministrazione, in relazione agli interessi per eventuali trasferimenti finanziari, contributi o attività direttamente riconosciute dal Comune di Asti, e tenuto conto che la diretta applicazione presuppone la condivisione degli altri soci.

Art. 14 - Procedimento di controllo

1. Per l'effettuazione del controllo sulle società partecipate non quotate, l'Amministrazione, avvalendosi del Dirigente preposto alla cura dei rapporti con gli organismi partecipati e del/i Dirigente/i preposto/i alla redazione, gestione e controllo dei contratti di servizio stipulati con le società partecipate affidatarie dei servizi pubblici, in collaborazione con le società interessate, definisce, ai sensi dell'art. 19, comma 5 T.U.S.P, preventivamente gli obiettivi gestionali, annuali e pluriennali, a cui devono tendere le società in argomento e gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati. Obiettivi e standard sono inseriti nel Documento Unico di programmazione (art. 147 *quater* T.U.E.L.).
2. Dette società partecipate, che erogano servizi pubblici, dovranno redigere per ciascun servizio pubblico erogato una carta della qualità dei servizi attraverso la quale l'amministrazione stessa comunica con la cittadinanza, tutela i diritti dei cittadini, presenta i propri servizi e fissa gli standard di qualità che esprimono i livelli qualitativi attesi del servizio.
3. Alle società soggette ai controlli di cui al presente articolo sono richieste, secondo tempi e modalità da concordarsi, le previsioni in ordine all'andamento economico-finanziario e alle performance, oltre a report semestrali sull'andamento della gestione.
4. I parametri di performance dei servizi erogati dalle partecipate devono essere coerenti con gli standard di cui al comma 1 e con i relativi Contratti di servizio contenenti i livelli di servizio da rispettare.

Art. 15 – Rapporti del controllo sulle Società e Organismi partecipati

1. Il Dirigente preposto alla gestione dei rapporti con gli organismi partecipati, sulla base delle informazioni/dati preselezionati, richiesti alle società in oggetto e comunicati dalle medesime società e dal/i Dirigente/i del/i settore/i competente/i alla gestione e controllo dei contratti di servizio, provvede ad attuare quanto previsto dall'art. 147 quater del T.U.E.L. e dall'art. 19, comma 5 del T.U.S.P., redigendo in proposito almeno due report semestrali.
2. I report semestrali vengono trasmessi, di norma entro il primo mese del semestre successivo, al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale, al Segretario Generale, al Collegio dei Revisori dei Conti, al Nucleo di Valutazione ed al/i Dirigente/i di competenza.
3. Il Dirigente preposto alla cura dei rapporti con gli organismi partecipati, acquisiti i verbali del Consiglio di Amministrazione (CdA) delle Società controllate dall'Ente, provvede ad effettuare una puntuale analisi degli stessi, annotando sinteticamente le decisioni assunte, evidenziando la rilevanza o meno delle stesse in termini di attenzione per il socio pubblico e i correlati aspetti di problematicità.
4. La sintesi degli elementi di cui sopra si traduce in un rapporto bimestrale da trasmettere, entro la prima settimana successiva al bimestre, in esame al Sindaco e all'Assessore competente, per le relative valutazioni.

Art. 16 - Bilancio consolidato

1. I risultati complessivi della gestione del Comune di Asti e delle Società partecipate non quotate e/o organismi partecipati, ricompresi nel perimetro di consolidamento definito dalla Giunta Comunale con apposito atto ricognitorio, sono rilevati mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica, da adottarsi secondo la tempistica prevista dalle vigenti disposizioni di legge in materia.

CAPO VI - IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 17 - Definizione e finalità

1. Il controllo strategico valuta l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico.
2. L'attività di controllo strategico è finalizzata a monitorare lo stato di attuazione dei programmi deliberati dal Consiglio comunale nei documenti di programmazione, attraverso metodologie finalizzate 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, degli aspetti socio-economici.

Art. 18 - Gli strumenti di programmazione

1. Gli strumenti di programmazione sono costituiti:
 - a) dalle Linee programmatiche di mandato (Programma di mandato):
entro il termine fissato dallo Statuto, il Sindaco presenta al Consiglio Comunale le linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato;
 - b) dalla Relazione di inizio mandato:
entro il novantesimo giorno dall'inizio del mandato il Sindaco sottoscrive la Relazione di inizio mandato che viene redatta in conformità a quanto stabilito dalla legge;
 - c) dal Documento Unico di Programmazione:
entro il 31 luglio di ciascun anno la Giunta presenta al Consiglio il Documento unico di Programmazione triennale per le conseguenti deliberazioni. Il Documento unico di programmazione ha carattere generale e costituisce la guida strategica ed operativa dell'Ente;
 - d) dal Piano della Performance:
il documento programmatico triennale nonché strumento principale per il ciclo di gestione della performance descrive in una mappa logica i legami tra Programma di mandato e obiettivi strategici, servizi da fornire e bisogni da soddisfare, dopo aver analizzato il contesto territoriale e socioeconomico in cui il Comune di Asti si trova ad operare.
È rappresentato dalla selezione di particolari Obiettivi esecutivi che soddisfano i requisiti previsti dall'art. 5 del D.Lgs 150/09 e s.m. ed i. oltreché dagli atti correlati che Civit/ANAC hanno progressivamente assunto.
È unificato organicamente, insieme al Piano dettagliato degli obiettivi, nel Piano Esecutivo di Gestione.

Art. 19 - Procedimento di controllo

1. L'unità organizzativa preposta al controllo strategico, posta sotto la direzione del Segretario Generale, verifica lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee programmatiche presentate dal Sindaco in Consiglio Comunale all'inizio del mandato, rileva i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni.
2. La funzione di controllo strategico opera in stretta correlazione con il controllo di gestione, al fine di garantire l'eventuale rimodulazione delle scelte, indirizzando la struttura politico-amministrativa verso quegli interventi correttivi necessari ad attuare gli obiettivi programmati.

Art. 20 - Rapporti del controllo strategico

1. L'unità organizzativa preposta al controllo strategico elabora i seguenti rapporti periodici, riassumendo e unificando le verifiche nella Relazione sulla Performance:
 - a) Verifica dello stato di attuazione dei programmi:
la Giunta propone al Consiglio Comunale entro il 31 luglio lo stato di attuazione dei programmi, contestualmente alla presentazione del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) triennale al fine di fornire indirizzi correttivi volti ad attuare i programmi stabiliti;
 - b) Relazione al Rendiconto di gestione:
rapporto allegato al "Rendiconto della gestione" i cui contenuti devono esprimere valutazioni circa l'efficacia degli interventi realizzati sulla base dei risultati conseguiti con riferimento ai programmi previsti dal Bilancio e dal Documento Unico di Programmazione triennale (D.U.P.);
 - c) Relazione sulla Performance alias *Verifica e grado di raggiungimento della Performance dell'Ente – Relazione*, da trasmettere alla Giunta comunale, ai Dirigenti e al Nucleo di Valutazione:
evidenza, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi strategici programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti;
 - d) Relazione di fine mandato:
il Sindaco è tenuto a predisporre una relazione di fine mandato secondo i criteri generali definiti dalla legge, trasmessa alla Giunta e al Consiglio comunale nonché soggetta a pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, che contiene la descrizione dettagliata delle principali attività normative ed amministrative svolte durante il mandato con particolare riferimento al sistema ed esiti dei controlli interni.

CAPO VII - IL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 21 - Definizione e finalità

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati e delle funzioni/attività svolte e/o assolte, sia direttamente che mediante organismi gestionali, misura la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente ed è in capo a ciascun dirigente per gli ambiti di propria competenza.
2. Le attività del controllo sulla qualità sono finalizzate a perseguire la migliore soddisfazione del cittadino/utente attraverso un monitoraggio qualitativo e quantitativo dei servizi erogati; ai fini del controllo qualità si considerano anche gli utenti interni.

Art.22 – Procedimento di controllo

1. La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:
 - a) *accessibilità*, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;
 - b) *tempestività*, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti;
 - c) *trasparenza*, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;
 - d) *efficacia*, intesa come regolarità, affidabilità e completezza della prestazione erogata.
2. L'attività di controllo può essere svolta sia direttamente dagli uffici secondo le competenze proprie di ciascuno, sia indirettamente tramite gli organismi gestionali esterni che si possono avvalere di strumenti di misurazione e rilevazione della qualità, previa la relativa approvazione da parte dell'Amministrazione comunale.
3. Ai fini delle attività di cui al comma precedente, è prevista l'applicazione sistematica di tecniche e metodologie di rilevazione quali:
 - a) sistema on-line "*mettiamoci la faccia*",
 - b) indagini telefoniche (indagini su alcune tipologie di utenza esterna mediante apposito campionamento),
 - c) distribuzione di questionari agli utenti di alcuni servizi/funzioni erogati/svolte da sportello,
 - d) distribuzione di questionari agli utenti interni per la valutazione dei servizi offerti dagli staff, questionari predisposti sulla base di appositi Disciplinari, concordati con i singoli dirigenti delle varie strutture apicali assoggettate al controllo di qualità, inerenti i livelli di qualità dei relativi servizi interni.

Art. 23 - Rapporti del controllo sulla qualità

1. Il Dirigente preposto al controllo sulla qualità predispone un rapporto annuale di monitoraggio delle rilevazioni della qualità di cui al precedente articolo. Il rapporto è trasmesso al Sindaco, al Segretario Generale e ai cittadini/utenti.
2. Le "Carte dei servizi" costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi.
3. L'unità preposta al Controllo di gestione assicura la necessaria integrazione dei dati emergenti dai rapporti di cui al presente articolo con il sistema dei Report di Controllo di Gestione.

CAPO VIII - IL REFERTO DEL SINDACO SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI

Art. 24 – Il Referto del Sindaco

1. Il Referto costituisce uno strumento ricognitivo approfondito, stabile e ricorrente per la raccolta di dati omogenei e comparabili sul funzionamento dei controlli interni, in quanto basati su criteri univoci utili a fornire una visione d'insieme su cui fondare valutazioni di adeguatezza, affidabilità ed efficacia circa il sistema dei controlli.
2. Il Sindaco, avvalendosi del Segretario Generale, trasmette annualmente il Referto sul funzionamento del sistema integrato dei controlli interni, adottato sulla base delle linee guida deliberate dalla Sezione delle Autonomie della Corte dei Conti e sui controlli effettuati nell'anno precedente ai seguenti destinatari:
 - a) Sezione Regionale della Corte dei Conti,
 - b) Presidente del Consiglio Comunale,
 - c) Consiglieri comunali,
 - d) Revisori dei Conti,
 - e) Nucleo di Valutazione.

CAPO IX - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 25 - Norme finali

1. Dall'entrata in vigore del presente Regolamento sono abrogate tutte le precedenti disposizioni regolamentari e organizzative adottate in materia con lo stesso incompatibili.