

COMUNE DI LOCOROTONDO

Provincia di Bari

REGOLAMENTO

DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

**ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera d) del D.L.
174/2012 convertito in legge n. 213/2012**

INDICE

articolo	rubrica
	Capo I - Principi generali
1	Oggetto del regolamento
2	Oggetto del controllo di regolarità amministrativa e di controllo
3	Articolazione del sistema dei controlli interni
4	Connessione del sistema dei controlli interni con altre attività amministrative di controllo
5	Soggetti partecipanti al sistema dei controlli interni
	Capo II - Controllo di regolarità amministrativa e contabile
6	Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
7	Il controllo successivo di regolarità amministrativa
	Capo III - Il controllo di gestione
8	Il controllo di gestione
9	Modalità e referto del controllo di gestione
10	Struttura operativa del controllo di gestione
11	Modalità operative del controllo di gestione
12	Sistema di monitoraggio del controllo di gestione
13	Referti periodici del controllo di gestione
	Capo IV - Controllo sugli equilibri finanziari
14	Controllo sugli equilibri finanziari
15	Ambito di applicazione del controllo sugli equilibri finanziari
16	Fasi del controllo sugli equilibri finanziari
17	Esito negativo del controllo sugli equilibri finanziari
	Capo V - Controllo sulla qualità dei servizi
18	Finalità del controllo sulla qualità dei servizi
19	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
20	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
	CAPO VI - Disposizioni finali
21	Pubblicità del regolamento e dei controlli interni
22	Entrata in vigore

CAPO I PRINCIPI GENERALI

Articolo 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. Questo Comune, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, con il presente regolamento, adottato a norma dell'articolo 147, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (di seguito: d.lgs. n. 267/2000), provvede a disciplinare l'organizzazione, gli strumenti e le modalità di svolgimento del controllo di regolarità amministrativa e contabile nonché del sistema dei controlli interni, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.
2. Sono da disapplicare le disposizioni di altri regolamenti comunali che risultassero in contrasto con le norme del presente regolamento.

Articolo 2

OGGETTO DEL CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a verificare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo di regolarità amministrativa è espletato sulla base dei seguenti criteri:
 - a) rispetto delle normative comunitarie, statali, regionali e regolamentari, generali e di settore;
 - b) correttezza e regolarità della procedura;
 - c) correttezza formale nella redazione dell'atto.
3. Il controllo di regolarità contabile, in particolare, verifica:
 - 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.
4. Per effettuare i controlli di regolarità amministrativa e contabile, questo Ente ed altri enti locali possono istituire unico ufficio mediante una convenzione che ne regoli le modalità di costituzione e di funzionamento.

Articolo 3

ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1. Il sistema dei controlli interni è così articolato:
 - a. **controllo di gestione**, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi

correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;

- b. **controllo sugli equilibri finanziari**, finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno;
2. Il sistema del controllo interno è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra le funzioni di indirizzo ed i compiti di gestione.
3. Le attività di controllo interno sono svolte in maniera integrata, mediante l'utilizzo di un adeguato sistema informativo che ne consenta l'attuazione.
4. Le norme del presente regolamento che disciplinano il controllo di gestione ed il controllo sugli equilibri finanziari integrano il regolamento di contabilità e ne modificano le disposizioni contrastanti.

Articolo 4

CONNESSIONE DEL SISTEMA DEL CONTROLLO INTERNO CON ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E DI CONTROLLO

1. I risultati delle attività del sistema del controllo interno costituiscono:
 - a) necessario ed ineludibile presupposto anche ai fini della valutazione della performance organizzativa complessiva dell'Ente e delle massime strutture organizzative nonché della performance individuale del Segretario Generale e dei Responsabili di Settore;
 - b) strumenti di supporto per la prevenzione dei fenomeni della corruzione e dell'illegalità.
2. Le modalità di connessione del sistema del controllo interno con l'attività di valutazione della performance e con l'attività di contrasto alla corruzione ed all'illegalità sono definite con i rispettivi piani di cui al d.lgs. n. 150/2009 ed alla legge n. 190/2012.
3. Nel piano anticorruzione può essere previsto che i responsabili di settore inviino informazioni specifiche aggiuntive al controllo interno.
4. Gli organi di governo e di gestione dell'Ente sono tenuti ad adeguare le attività di rispettiva competenza agli esiti del controllo interno, salvo motivata divergenza.

Articolo 5

SOGGETTI PARTECIPANTI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEL CONTROLLO INTERNO

1. Partecipano all'organizzazione del sistema del controllo interno il Segretario Generale, i responsabili delle massime strutture organizzative ed i responsabili dei servizi, il nucleo di valutazione e l'organo di revisione dei conti.
2. Le funzioni di coordinamento e di raccordo tra le varie attività di controllo sono svolte dal Segretario Generale, il quale, allo scopo, si avvale di una apposita struttura interna, posta sotto la propria direzione, costituita da almeno un dipendente di profilo tecnico, di un dipendente di profilo contabile, di un dipendente di profilo amministrativo di categoria non inferiore alla "C", scelti e nominati dallo stesso Segretario Generale in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività.
3. Gli esiti dei controlli interni sono inviati:
 - al Sindaco e al Presidente del Consiglio Comunale;
 - agli organi citati nel comma 1;
 - agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento prevedono l'invio.

CAPO II

CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 6

IL CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa è espletato su ogni proposta di deliberazione da sottoporre alla Giunta ed al Consiglio che non sia mero atto di indirizzo attraverso i seguenti pareri da richiedere obbligatoriamente da parte del soggetto proponente e da inserire nella deliberazione quale allegato parte integrante e sostanziale della stessa:
 - a) parere in ordine alla regolarità tecnica espresso dal responsabile della struttura apicale cui appartiene il servizio interessato;
 - b) parere in ordine alla regolarità contabile espresso dal responsabile di ragioneria sulle proposte che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.
2. I predetti pareri non vincolano la Giunta o il Consiglio, i quali qualora non intendano conformarsi agli stessi pareri devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.
3. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa su ogni determinazione dirigenziale è espletato dai responsabili delle massime strutture competenti e si sostanzia nel parere di regolarità tecnica dai medesimi espresso, riportati nella determinazione quali parte integrante e sostanziale della stessa.
4. Ogni determinazione dirigenziale che comporti impegno di spesa è trasmesso al responsabile del servizio finanziario ai fini del controllo successivo di regolarità contabile che si sostanzia nel visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, riportato nella determinazione quale allegato parte integrante e sostanziale della stessa. Tale parere costituisce condizione per l'esecutività del provvedimento.
5. I predetti pareri sono espressi per iscritto, di norma entro tre giorni lavorativi successivi alla data di pervenimento della richiesta, e la firma autografa o digitale del sottoscrittore è preceduta dalla sua qualifica e dalla data di rilascio. La motivazione scritta è espressa sia in caso di parere contrario sia in caso di astensione per incompetenza.
6. Nell'ipotesi che il responsabile del servizio dichiari di astenersi dall'esprimere il parere di regolarità tecnica per incompetenza, il segretario generale stabilisce quale sia il responsabile competente.
7. In caso di assenza o di astensione obbligatoria del soggetto deputato ad esprimere il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile, il rispettivo parere è espresso dal soggetto designato a sostituirlo secondo le norme regolamentari ovvero il provvedimento di affidamento della responsabilità del servizio.
8. Qualora l'ente sia privo, anche temporaneamente, del responsabile del servizio ovvero nel caso di assenza o di astensione obbligatoria anche del soggetto competente a sostituire il responsabile del servizio, il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile è espresso dal segretario generale ovvero, pure in caso di assenza o di astensione obbligatoria del segretario generale, da colui che lo sostituisce.

Articolo 7

IL CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

1. Sono soggetti al controllo successivo di regolarità amministrativa, da espletarsi secondo principi generali di revisione aziendale, le determinazioni a contrarre, le determinazioni che comportino impegno di spesa, i contratti qualunque sia la loro forma scritta, i provvedimenti afferenti ad espropri e gli altri atti amministrativi che abbiano riflessi diretti ed indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente, quali: concessioni, autorizzazioni, permessi, decreti, ordinanze, atti di accertamento delle entrate e di liquidazione della spesa, transazioni, etc..
2. Compete al segretario generale dirigere, in piena autonomia, il controllo successivo di regolarità amministrativa stabilendo, in relazione alle determinazioni comportanti impegno di spesa, ai contratti diversi da quelli rogati dal medesimo nella forma pubblica-amministrativa ed agli altri atti amministrativi da verificare, il periodo temporale entro cui sono stati adottati; la loro quantità percentuale in rapporto al totale di ciascuna tipologia; il metodo di campionamento per la loro scelta casuale. E' facoltà di ogni Consigliere Comunale richiedere motivatamente il controllo successivo di regolarità amministrativa relativo alle determinazioni.
3. Ai fini dell'espletamento del controllo, il Segretario Generale si avvale, oltre che del personale della segreteria generale, anche del personale di cui al comma 2 del precedente articolo 5.
4. I responsabili dei settori, a cui sono trasmessi i provvedimenti di cui ai precedenti commi 2 e 3, hanno l'obbligo di prestare la massima collaborazione e di mettere a disposizione i documenti oggetto della verifica ed il personale delle rispettive strutture.
5. Per ogni determinazione, contratto e atto verificato è redatta una apposita scheda in cui sono indicati: gli elementi identificativi, il controllo espletato e le relative risultanze, queste ultime da motivare se negative.
6. Al termine della verifica di ciascuna tipologia di atti esaminati è redatto un apposito report dai quali risulti:
 - a) il numero, per ciascuna tipologia, dei provvedimenti, dei contratti e degli altri atti amministrativi esaminati;
 - b) i rilievi formulati sulle singole parti strutturali che compongono l'atto;
 - c) le osservazioni del nucleo relative ad aspetti dell'atto oggetto di verifica non espressamente previsti ma che l'organismo ritenga opportuno portare all'attenzione dei soggetti destinatari dell'attività di controllo.
7. I predetti reports, con periodicità semestrale, sono trasmessi, a cura del segretario generale: ai responsabili dei settori interessati, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, utili quali documenti per la valutazione dei rispettivi dipendenti; all'organo di revisione dei conti; al nucleo di valutazione della performance dei responsabili dei settori quali elementi utili per la loro valutazione; al presidente del consiglio comunale al fine di darne conoscenza allo stesso consesso nella prima seduta utile; ed al sindaco al fine anche di darne conoscenza agli assessori comunali.

CAPO III CONTROLLO DI GESTIONE

Articolo 8 IL CONTROLLO DI GESTIONE

1. L'attività di controllo di gestione consiste nella verifica, all'inizio, nel corso ed al termine della gestione, dello stato di attuazione degli obiettivi programmati dagli organi politici e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la qualità e la

quantità dei servizi offerti, della funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, del livello di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività gestionale svolta per il raggiungimento dei predetti obiettivi, intendendosi:

- a) per efficienza, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la combinazione ottimale dei fattori produttivi, ed è data dal rapporto tra il risultato ottenuto ed i mezzi impiegati per ottenerlo;
 - b) per efficacia, la capacità di raggiungere gli obiettivi e di soddisfare le esigenze degli utenti, ed è determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati.
 - c) per economicità, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la verifica sistematica del rapporto tra risultati e costi.
2. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Responsabile delle massime strutture dell'Ente, con il supporto dell'ufficio del Controllo di Gestione di cui al successivo articolo 10, in riferimento alle attività organizzative e gestionali di competenza di ciascun centro di costo, sulla base degli obiettivi e degli indicatori del P.E.G..
 3. Le sue fasi operative sono integrate con la pianificazione strategica ed unificate con quelle previste nel ciclo delle performance di cui al d.lgs. n. 150/2009.
 4. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate anche dal nucleo di valutazione ai fini della performance individuale dei responsabili delle massime strutture.

Articolo 9

MODALITA' E REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è svolto con periodicità semestrale, secondo le modalità e redigendo il referto di cui agli articoli 196, 197, 198 e 198-bis del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Articolo 10

STRUTTURA OPERATIVA DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. La struttura operativa cui è demandato l'espletamento del controllo di gestione è denominata "Ufficio del Controllo di Gestione" (di seguito: UCG), in posizione di staff.
2. L'UCG dipende funzionalmente dal Segretario Generale e dai Responsabili del Procedimento di cui al successivo comma 3 unitamente all'Ufficio Unico responsabile delle attività di ICT (.Information and Communication Technology).
3. Ogni Responsabile delle massime strutture dell'Ente individua un dipendente di categoria non inferiore alla "C" a cui demandare i compiti di Responsabile del Procedimento per la rilevazione e il monitoraggio dei dati economici della propria struttura rilevanti ai fini del controllo di gestione.
4. Il supporto dell'UCG, per l'esercizio del controllo di gestione, si esplica attraverso l'implementazione e la gestione di un sistema informatico in grado di gestire i flussi informativi rilevanti ai fini del controllo di gestione provenienti dalle massime strutture dell'Ente.

Articolo 11

MODALITA' APPLICATIVE DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è svolto sull'attività amministrativa dell'apparato comunale, analizzando ed evidenziando il rapporto tra costi e rendimenti, le cause del mancato

raggiungimento dei risultati, con segnalazioni delle irregolarità eventualmente riscontrate e le proposte dei possibili rimedi.

2. L'applicazione del controllo di gestione trova riscontro nelle seguenti fasi operative:
 - a) definizione degli obiettivi gestionali (PEG);
 - b) rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché rilevazione dei risultati raggiunti.
 - c) valutazione dei fatti predetti in rapporto al piano degli obiettivi, al fine di verificare il loro stato di attuazione, al rapporto costi/rendimenti ed al fine di misurare l'efficienza, l'efficacia ed il grado di economicità dell'azione Intrapresa.

Articolo 12

SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Per il corretto svolgimento del controllo di gestione viene predisposto un sistema di monitoraggio e di verifica avente come oggetto l'andamento della gestione, dei relativi costi e dei suoi risultati.
2. A tal fine la Giunta, sentito il Segretario Generale, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG), provvede a definire:
 - a) il Piano dettagliato degli Obiettivi gestionali (PDO), in misura non inferiore a tre per ciascuna massima struttura ed istituzione ed i relativi responsabili;
 - b) le unità organizzative per le quali si intende misurare l'efficacia, l'efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;
 - c) i risultati e le finalità dell'azione amministrativa con riferimento all'intera amministrazione o a singole unità organizzative;
 - d) le modalità di rilevazione e ripartizione dei costi tra le unità organizzative e di individuazione degli obiettivi per cui i costi sono sostenuti;
 - e) gli indicatori specifici per misurare efficacia, efficienza ed economicità, così come proposti dal Nucleo di Valutazione;
 - f) la frequenza di rilevazione delle informazioni.

Articolo 13

REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. I Responsabili delle massime strutture dell'Ente, con periodicità semestrale, riferiscono all'Ufficio di Controllo di Gestione sui risultati dell'attività mediante l'inoltro di report gestionali, nei quali sono evidenziati le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
2. Il Segretario Generale provvederà ad inoltrare al Sindaco ed al Presidente del Consiglio, al Nucleo di Valutazione, all'Organo di revisione dei conti ed agli altri organi previsti da norme legislative e regolamentari il reporting che sarà accompagnato da una relazione illustrativa che fornisca una lettura chiara dei dati riportati.
3. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Segretario Generale concorda con i Responsabili delle massime strutture e delle istituzioni i necessari interventi correttivi, eventualmente da sottoporre all'esame della Giunta per apportare le opportune modifiche al PEG ed al PDO.

CAPO IV

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Articolo 14**CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

1. Le norme del controllo sugli equilibri finanziari del presente regolamento sostituiscono ed integrano le disposizioni in materia contenute nel vigente regolamento di contabilità.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto costantemente sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del servizio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del segretario generale e dei responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, dei principi contabili approvati dall'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli enti locali istituito presso il Ministero dell'Interno, delle circolari della Ragioneria Generale dello Stato e 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.
4. Con cadenza semestrale il responsabile del servizio finanziario formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale con cui attesta lo stato degli equilibri finanziari, trasmesso al Sindaco, al Presidente del Consiglio, al Segretario Generale ed all'organo di revisione dei conti.
5. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il bilancio finanziario dell'ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni.

Articolo 15**AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti nella Parte II del d.lgs. 18/8/2000, n. 267. 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) equilibrio obiettivo del patto di stabilità interno.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari comporta la valutazione degli effetti per il bilancio dell'ente in relazione all'andamento economico finanziario degli eventuali organismi gestionali esterni.

Articolo 16**FASI DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie svolte dall'organo di revisione con cadenza almeno trimestrale, a norma dell'art. 223 del d.lgs. 267/2000, il responsabile dei servizi finanziari di norma formalizza il controllo sugli equilibri finanziari.

2. Il responsabile dei servizi finanziari descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un verbale, trasmesso al segretario generale ed all'organo di revisione che lo assevera.
3. Il segretario generale accerta che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato attraverso il verbale con la periodicità di cui al comma 1.
4. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il verbale asseverato dall'organo di revisione ed il resoconto delle verifiche di cassa sono trasmessi ai responsabili delle massime strutture ed alla Giunta Comunale affinché, con propria deliberazione, ne prenda atto.

Articolo 17

ESITO NEGATIVO DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate e delle spese, evidenzii il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri obiettivo del patto di stabilità, il responsabile dei servizi finanziari procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie di cui all'articolo 153 del d.lgs. n. 267/2000.

CAPO V

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Articolo 18

FINALITA' DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di strumenti idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati come indicato dalla Civit, svolge il controllo della qualità dei servizi erogati direttamente ovvero, anche per alcuni servizi, mediante organismi gestionali esterni, utilizzando 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'auto-referenzialità, 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 19

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 struttura 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 sarà individuato almeno un fattore che possa 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 20

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, da utilizzare dal personale di una struttura organizzativa apicale rispetto al funzionamento della propria struttura ovvero rispetto al servizio fornito da uno o più altre strutture o uffici.
2. L'analisi attraverso i questionari anonimi è 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.

VI DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 21

PUBBLICITA' DEL REGOLAMENTO E DEI CONTROLLI INTERNI

1. Il presente regolamento e gli esiti dei controlli previsti dal presente regolamento sono pubblicati sul sito web istituzionale di questo Ente e reso accessibile ed utilizzabile da chiunque vi abbia interesse.

Articolo 22

ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente regolamento entra in vigore alla data in cui diviene esecutiva la deliberazione con cui è stato approvato.