



Provincia Regionale di Trapani

REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA ED ORGANIZZAZIONE DEI CONTROLLI INTERNI

Modificato con Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio n. 14/C del 26/10/2015.

SOMMARIO

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 Oggetto del Regolamento
- Art. 2 Finalità dei controlli interni
- Art. 3 Sistema dei controlli interni
- Art. 4 Coordinamento unico delle tipologie di controllo interno

CAPO II - IL CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE PRINCIPI GENERALI

- Art. 5 Finalità
- Art. 6 Fasi
- Art. 7 Il controllo preventivo di regolarità amministrativa
- Art. 8 Il controllo preventivo di regolarità contabile
- Art. 9 Responsabilità
- Art. 10 Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile
- Art. 11 Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile. Struttura preposta al controllo
- Art. 12 Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile. Modalità di effettuazione
- Art. 13 Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile. Output dell'attività di controllo successivo

CAPO III - IL CONTROLLO STRATEGICO

- Art. 14 Linee programmatiche e Relazione previsionale e programmatica
- Art. 15 Finalità del Controllo strategico
- Art. 16 Attività del Controllo strategico. Modalità di effettuazione
- Art. 17 Il controllo strategico. Struttura preposta al controllo
- Art. 18 Attività del Controllo strategico. Output dell'attività

CAPO IV - CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

- Art. 19 Ambito di applicazione
- Art. 20 Principi Generali
- Art. 21 Attività del controllo sulla qualità dei servizi

CAPO V – IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

- Art. 22 Ambito di applicazione
- Art. 23 Direzione e coordinamento
- Art. 24 Fasi e modalità del controllo

CAPO VI - CONTROLLO DI GESTIONE

- Art. 25 Definizione e ambito di applicazione
- Art. 26 Struttura Operativa
- Art. 27 Sistema di rendicontazione
- Art. 28 Sinergie e collaborazioni
- Art. 29 Entrata in vigore, abrogazioni

CAPO I
DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1
Oggetto del Regolamento

1. Il presente regolamento, nell'ambito dell'autonomia normativa ed organizzativa della Provincia Regionale di Trapani, disciplina il sistema dei controlli interni, come novellato a seguito dell'entrata in vigore della L. 213 del 07.12.2012, di conversione del D. L. n. 174/2012 e, comunque, nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione ai sensi dell'art. 147 del D.lgs. n. 267/00 e s.m.i.

Art. 2
Finalità dei controlli interni

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione dei controlli interni, i metodi e gli strumenti, adeguati in proporzione alle risorse disponibili, atti a garantire conformità, regolarità, correttezza, economicità, efficienza, efficacia e qualità dell'azione dell'Ente.
2. La finalità dei controlli interni è, pertanto, quella di assicurare che la gestione pubblica, intesa come impiego di risorse della comunità, venga costantemente assoggettata a verifiche di monitoraggio e di valutazione, nell'ottica di una ottimale utilizzazione delle stesse.
3. Per ciascuna delle tipologie di controllo individuate dalla normativa, il presente Regolamento disciplina i soggetti deputati al relativo svolgimento, interni ed esterni all'organizzazione, le modalità di rilevazione, le metodologie adottate e le interrelazioni tra le varie forme di controllo.

Art. 3
Sistema dei controlli interni

1. La Provincia Regionale di Trapani istituisce il sistema dei controlli interni ai sensi degli artt. 147 e segg. del d. lgs. n. 267/00 e s.m.i., articolato nelle seguenti tipologie di controllo.
 - a. **Controllo di regolarità amministrativa e contabile:** esercitato in fase preventiva da ogni Dirigente di Settore (attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica) e dal Dirigente del Settore Finanziario (attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria) e in fase successiva, sotto la direzione del Segretario Generale;
 - b. **Controllo di gestione:** volto 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 ed azioni, nonché tra risorse impiegate e risultati ottenuti;
 - c. **Controllo strategico:** volto a valutare 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;
 - d. **Controllo sugli equilibri finanziari:** volto a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e di cassa, anche ai fini del raggiungimento degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e vigilanza da parte del Dirigente del Settore Finanziario e il coinvolgimento attivo, secondo le rispettive responsabilità, degli organi di governo, del Segretario Generale e, ove nominato, del Direttore Generale e dei Dirigenti dei singoli Settori.

- e. **Controllo sugli organismi esterni e sulle società non quotate partecipate** dallo stesso ente locale ex art. 147-quater diretto a verificare, attraverso l'affidamento ed il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, la redazione del bilancio consolidato, l'efficienza, l'efficacia e l'economicità degli organismi gestionali esterni;
- f. **Controllo sulla qualità dei servizi:** volto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente.

Art. 4

Coordinamento unico delle tipologie di controllo interno

1. Le attività di controllo di cui al precedente articolo 3 vengono esperite in forma integrata.
2. I soggetti responsabili del corretto esercizio delle varie attività di controllo interno e le strutture competenti, deputate ad affiancarli, trovano espressa indicazione e disciplina negli articoli che seguono.
3. I soggetti di cui al precedente comma svolgono i compiti loro affidati in aggiunta a quelli istituzionali nell'ottica di consentire il puntuale adempimento di imprescindibili attività "orizzontali", atte a dare attuazione al sistema dei controlli interni.
4. Il Segretario Generale o il Direttore Generale, se nominato, rappresenta il raccordo delle varie attività di controllo interno, relazionando al Presidente della Provincia con cadenza semestrale, al fine dell'espletamento degli adempimenti nei confronti della Corte dei Conti, previsti dall'art. 148 D. Lgs. 267/00, sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni.
5. Per le finalità di cui al comma 4 del presente articolo, il Segretario Generale si avvale di una apposita unità organizzativa con funzioni di supporto tecnico, ausilio trasversale ai Settori dell'Ente e raccordo dei sistemi di controllo interno.
6. L'unità di cui al comma 5, è costituita da personale, all'uopo individuato, con apposito provvedimento adottato dal Segretario Generale, sentito il Dirigente del Settore di appartenenza.
7. Detta unità organizzativa avrà, altresì, il compito, interfacciandosi con i responsabili delle strutture preposte ai singoli controlli, così come individuati nei successivi articoli, di raccogliere i rispettivi referti, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 148 del D. Lgs. 267/00.

CAPO II

IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE PRINCIPI GENERALI

Art. 5

Finalità

1. Le seguenti norme sono dirette all'istituzione ed alla implementazione di un controllo di regolarità Amministrativa e contabile, con la finalità di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Art. 6

Fasi

1. Nella fase preventiva della formazione dell'atto (determinazione o proposta di deliberazione) il controllo di regolarità amministrativa e contabile è assicurato da ogni Dirigente, che lo esercita attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la correttezza e la regolarità

dell'azione amministrativa, e dal Dirigente del Settore Finanziario, che lo esercita attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria.

2. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è svolto, secondo le modalità di seguito riportate, sotto la direzione del Segretario Generale.

Art. 7

Il controllo preventivo di regolarità amministrativa

1. Per realizzare le proprie funzioni istituzionali, l'Ente - Provincia pone in essere atti amministrativi (delibere, ordinanze, determinazioni), di diversa tipologia a seconda dell'organo agente (collegiale o monocratico), dell'oggetto, della forma, del contenuto, della volontà e del fine tipico cui l'atto si rivolge.
2. Sulle proposte di deliberazione il controllo preventivo consiste nell'espressione del parere di regolarità tecnico-amministrativa, che deve essere espresso dal Dirigente del Settore competente, o da colui che - in caso di assenza del primo - è designato a sostituirlo ed attiene alla verifica della regolarità dell'atto sotto l'aspetto dell'esatta descrizione dei precedenti (atti o fatti), posti a base della proposta, nonché della fattibilità del provvedimento e della rispondenza alla normativa in vigore nella materia oggetto della proposta stessa.
3. Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla Giunta e al Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto il parere, in ordine alla sola regolarità tecnica, del responsabile del Settore interessato.
4. Il parere di regolarità tecnica è richiamato nel testo della deliberazione ed apposto in originale, datato e firmato; in calce alla medesima.
5. Per ogni altro atto amministrativo, il responsabile del settore competente per materia esercita il controllo di regolarità amministrativa, attraverso la sottoscrizione del relativo provvedimento.

Art. 8

Il controllo preventivo di regolarità contabile

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazioni giuntali e consiliari, il responsabile del Settore Finanziario, o colui che - in caso di assenza del primo, è designato a sostituirlo, esercita il controllo di regolarità contabile con il relativo parere previsto dall'art. 49 del TUEL. Quest'ultimo dovrà essere richiesto su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.
2. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed apposto, in originale, datato e firmato, in calce alla medesima.
3. Sui provvedimenti adottati dai responsabili dei Settori, comportanti impegni di spesa, il Responsabile del Settore Finanziario, deve apporre il proprio visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria. Detta attestazione è condizione di efficacia del provvedimento adottato e già perfezionato da parte del responsabile del settore interessato.
4. Il visto attestante la copertura finanziaria è apposto in originale, datato e firmato, in calce alle medesime determinazioni dirigenziali.

Art. 9

Responsabilità

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

Art. 10

Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è svolto, sotto la direzione del Segretario Generale, ad opera di una struttura preposta al controllo. Il segretario Generale opererà, nell'impartire direttive e nel raccordare le risultanze dell'attività svolta dalla struttura preposta al controllo, secondo i principi etici della revisione aziendale, che presuppongono l'osservanza del principio di indipendenza. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è esercitato sui seguenti atti:
 - a. le determinazioni di impegno di spesa;
 - b. gli atti di accertamento di entrata;
 - c. gli atti di liquidazione della spesa;
 - d. i contratti ;
 - e. altri atti.
2. La finalità è quella di assicurare una funzione di verifica indipendente, al servizio dell'organizzazione, istituita per esaminarne e valutarne le attività e per verificarne gli aspetti procedurali rispetto a standard predefiniti, anche al fine di assicurare eventuali, adeguate e tempestive azioni correttive, ferma rimanendo la previsione di cui all'art. 107, comma 6, del D.Lgs. 267/00.
3. Per standard predefiniti di riferimento sono da intendersi i seguenti indicatori:
 - ✓ rispetto delle leggi;
 - ✓ rispetto delle norme interne dell'ente (statuto, regolamenti ...);
 - ✓ il rispetto degli atti di programmazione, indirizzo e delle direttive;
 - ✓ correttezza e regolarità delle procedure.

Art. 11

Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile Struttura preposta al controllo

1. La struttura preposta al controllo è chiamata ad operare sotto la direzione del Segretario Generale.
2. E' necessario che ciascuno dei componenti la struttura preposta al controllo si trovi in posizione di terzietà rispetto agli atti da sottoporre al controllo.

Art. 12

Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile Modalità di effettuazione

1. La metodologia da adottare per l'esercizio del controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è quella di attivare un monitoraggio a campione sulle determinazioni dirigenziali e sugli altri provvedimenti indicati nel precedente articolo 10.
2. Le determinazioni dirigenziali da sottoporre a controllo successivo sono estratte in maniera casuale con l'ausilio di uno specifico programma informatico, impostando quali parametri per l'estrazione la tipologia (1. determinazione di impegno, 2. liquidazione, 3. accertamento di entrata, 4. diverso da quelli di cui ai punti 1; 2; 3) ed il Settore competente.

3. Detta selezione avviene con cadenza trimestrale, sorteggiando complessivamente un numero di determinazioni non inferiori a 20 per ciascun Settore, di cui almeno due per ognuna delle categorie di cui al comma 2.
4. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile sui contratti che, per espressa disposizione normativa e/o regolamentare, rientrano nella potestà rogatoria del Segretario Generale è assicurato sulla totalità dei medesimi.
5. Sui contratti redatti, invece, in forma di scrittura privata non autenticata, il controllo successivo di regolarità sarà assicurato dalla struttura preposta al controllo successivo, così come individuata al precedente art. 11, in occasione dell'invio dei medesimi atti da parte dei vari Settori.

Art. 13

Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile. Output dell'attività di controllo successivo

1. Per ogni provvedimento sottoposto a controllo viene compilata una scheda riepilogativa di conformità agli standard predefiniti di cui all'art. 10 comma 3, riportante l'indicazione sintetica del risultato del controllo, che può essere positivo, positivo con rilievi, negativo, o concludersi con un'attestazione di impossibilità ad esprimere un giudizio.
2. Il fac-simile di tali schede, sarà oggetto di approvazione ad opera del Segretario Generale, e costituirà una sorta di guida operativa di riferimento nell'attività di controllo, nell'ottica dell'omogeneizzazione delle procedure amministrative.
3. All'interno del sistema complessivo dei controlli interni, l'attività di controllo di che trattasi non si ferma al controllo del singolo atto, ma tende a rilevare, da tali verifiche, elementi sulla correttezza delle procedure adottate e delle attività amministrative espletate. A tal fine le schede elaborate sui controlli a campione formano oggetto:
 - a. di report semestrali di tipo statistico dai quali devono risultare gli estremi degli atti controllati, la tipologia dei medesimi e le criticità riscontrate;
 - b. di una relazione annuale, alla cui redazione sono preordinati i report semestrali di cui alla lettera a), da redigere entro il 31/03 dell'anno successivo. Quest'ultima sarà trasmessa a cura del Segretario Generale al Presidente del Consiglio Provinciale per le opportune comunicazioni all'Organo Consiliare, ai responsabili dei settori, all'organo di revisione e, affinché ne tenga conto in sede di giudizio sulla performance, all'Organismo Indipendente di Valutazione.
4. E' fatta salva la facoltà del Segretario Generale, laddove ricorrano i presupposti, di produrre in itinere eventuali segnalazioni che inducano il Dirigente del Settore, che ha adottato l'atto, a porre in essere necessari provvedimenti consequenziali.

CAPO III

IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 14

Linee programmatiche e Relazione previsionale e programmatica

1. Le linee programmatiche, a cui è attribuito il compito di delineare il disegno strategico dell'Amministrazione, rappresentano il primo documento programmatico approvato dal Consiglio Provinciale dopo l'elezione del Presidente della Provincia. Le stesse rispondono alla necessità di esplicitare sin dall'inizio della legislatura gli obiettivi generali dell'azione di governo, rappresentando la base per l'azione di controllo politico-amministrativo, di cui all'art. 42 co. 1 del TUEL, da parte del Consiglio Provinciale.

2. Sulla base degli obiettivi e dei programmi estrapolati dalle linee programmatiche, la relazione previsionale e programmatica, di cui all'art. 170 del TUEL, individua e descrive progetti e programmi da conseguire nel corso del triennio cui la relazione si riferisce.
3. L'organo esecutivo al fine di monitorare e di sottoporre a controllo gli effetti della propria azione amministrativa, nell'ottica di correggerne l'andamento nella direzione dei progetti di lungo periodo contenuti nel programma di mandato e secondo la tempistica di realizzazione, scandita dalle verifiche consiliari, si avvale delle risultanze dell'attività del controllo strategico.

Art. 15

Finalità del Controllo strategico

1. Il controllo strategico assicura che le finalità prefissate in sede di pianificazione strategica e di programmazione operativa siano raggiunte nel modo più efficiente ed efficace possibile, offrendo a coloro che hanno le responsabilità decisionali di vertice la possibilità di verificare ed, eventualmente, modificare nel modo più opportuno possibile attività e comportamenti, rimuovendo eventuali fattori ostativi.
2. Il Controllo Strategico, oltre a configurarsi quale strumento di supporto per gli organi di indirizzo politico, risponde anche alla funzione di responsabilizzazione dell'apparato burocratico.

Art. 16

Attività del Controllo strategico Modalità di effettuazione

1. L'attività si sviluppa attraverso l'analisi dell'adeguatezza delle scelte compiute in termini di congruenza tra risultati conseguiti ed obiettivi predefiniti, degli aspetti economici-finanziari connessi ai risultati ottenuti, degli aspetti socio-economici, dei tempi e realizzazione rispetto alle previsioni, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa.
2. A tal fine il controllo strategico è chiamato a:
 - ✓ monitorare lo stato di attuazione delle linee programmatiche ed il conseguimento degli obiettivi strategici che, individuati nella Relazione Previsionale e Programmatica, trovano parallela esplicitazione nel Piano delle Performance unitamente agli indicatori, alle risorse umane e finanziarie ed ai tempi di realizzazione;
 - ✓ verificare l'adeguatezza della struttura organizzativa nei suoi aspetti di funzionamento e di governo rispetto agli obiettivi.
3. Nell'espletamento dell'attività svolta dalla struttura preposta al Controllo Strategico, si dovrà altresì privilegiare l'analisi:
 - ✓ della prospettiva economico-finanziaria, al fine di verificare il grado di efficienza produttiva dell'ente, nel rispetto dei documenti di programmazione economico-finanziaria sulla base delle risultanze elaborate dal Settore Finanziario a seguito delle rilevazioni di contabilità generale;
 - ✓ della prospettiva interna, al fine di verificare se l'Amministrazione sta informando i processi interni ai criteri di efficienza ed efficacia, utilizzando all'uopo le risultanze del controllo di gestione;
 - ✓ della prospettiva esterna, al fine di verificare il grado di soddisfazione degli stakeholders, utilizzando all'uopo le risultanze dell'attività di controllo sulla qualità dei servizi.

Art. 17

Il Controllo strategico. Struttura preposta al controllo

1. La struttura preposta al controllo strategico, chiamata ad operare sotto la direzione del Segretario Generale, o del Direttore Generale, ove nominato, è individuabile nell'Organismo Indipendente di valutazione, per la cui disciplina si rinvia al relativo regolamento di istituzione approvato con D.G.P.

Art. 18
Attività del Controllo strategico.
Output dell'attività

1. Ai sensi dell'articolo 193 del TUEL, almeno una volta all'anno entro il 30 settembre, il Consiglio Provinciale effettua la ricognizione sullo stato di attuazione degli obiettivi e dei programmi previsti nella RPP.
2. Per la finalità di cui al comma precedente la struttura deputata all'esercizio del Controllo Strategico elabora e sottopone all'Organo esecutivo, entro il 31 agosto di, ciascun anno, e comunque entro il termine di cui al comma 1, un rapporto intermedio sullo stato di attuazione dei programmi e sul livello di conseguimento degli obiettivi nel corso del primo semestre. Il rapporto dovrà altresì segnalare le eventuali cause di impedimento o di rallentamento ed i possibili rimedi da adottare.
3. Il rapporto intermedio di cui al comma 2, elaborato aggregando le informazioni ricevute dai Dirigenti dei Settori in ordine allo stato di attuazione dei programmi e dei progetti, sarà trasmesso al Settore Finanziario per le finalità di cui al Regolamento di Contabilità dell'Ente.
4. La verifica conclusiva della realizzazione di obiettivi e programmi è effettuata in sede di approvazione della relazione sulla performance, deputata ad evidenziare a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.
5. La relazione sulla performance, come documento aggiuntivo rispetto a quelli previsti dal TUEL, è atta a fornire in forma sintetica e chiaramente comprensibile, gli elementi di interesse per il cittadino utente, quali i più significativi risultati sulla performance dell'ente, gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati, le azioni correttive intraprese nel corso dell'anno. In quest'ottica la medesima mirerà ad effettuare un'approfondita analisi volta a ricondurre le priorità e le progettualità ricomprese all'interno delle linee programmatiche ad Aree Strategiche di carattere trasversale, alla cui realizzazione sono chiamati ad apportare il proprio contributo i vari Assessorati e Settori dell'Ente, con la cooperazione e l'utilizzo di tutte le unità organizzative. In questa fase successiva, infatti, l'attività del Controllo strategico costituisce un importante supporto volto a valutare come la struttura burocratica attua concretamente i progetti, i programmi e gli altri strumenti di indirizzo politico emanati.
6. La relazione, di cui al comma precedente, sarà trasmessa al Presidente del Consiglio per la comunicazione in seno al Consiglio Provinciale nella prima seduta utile.
7. I referti attraverso i quali giunge ad esito l'attività preventiva e/o successiva svolta dalla struttura preposta al controllo strategico, sono concepiti come una *summa* degli elementi raccolti dalle diverse strutture preposte ai controlli, con il contributo ed il coinvolgimento attivo dell'intero apparato burocratico, chiamato a fornire dati, informazioni e relazioni.

CAPO IV
CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Art. 19
Ambito di applicazione

1. Il controllo sulla qualità dei servizi è finalizzato a migliorare i rapporti con l'utenza, a perseguire gli obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia e ad elevare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.
2. Esso è esercitato attraverso l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti interni ed esterni all'Amministrazione Provinciale.
3. La verifica della qualità dei servizi erogati è assicurata dagli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP).

Art. 20 **Principi Generali**

1. L'URP svolge la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, conformemente ai seguenti principi:
 - a) Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione all'attività dell'Ente, promuovendone la conoscenza all'esterno;
 - b) Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini;
 - c) Utilizzare i sistemi di interconnessione telematica e nuove tecnologie disponibili presso l'Ente;
 - d) Attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi, di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti interni ed esterni all'Ente;
 - e) Attivare sistemi di customer satisfaction per la rilevazione ed il monitoraggio della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
 - f) Favorire la comunicazione interna e la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
 - g) Favorire la reciproca informazione tra l'URP Provinciale e gli URP di varie amministrazioni.

Art. 21 **Attività di controllo sulla qualità ed i servizi**

1. Al fine di assicurare la verifica della qualità dei servizi, il gradimento degli stessi ed il livello di soddisfazione degli utenti l'URP:
 - a) attiva forme di ascolto dei cittadini, raccogliendo suggerimenti, proposte, disservizi, segnalazioni e reclami eventualmente pervenuti, relazionandosi con i settori interessati, monitorando costantemente il procedimento avviato a seguito della segnalazione o del reclamo e rilevando statisticamente i dati ricavati;
 - b) organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini;
 - c) collabora con tutti i Settori dell'Ente attivando forme e modalità di raccordo per una tempestiva circolazione ed aggiornamento delle informazioni e individuando gli strumenti idonei per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini.
2. Il Dirigente responsabile dell'URP opera in stretto raccordo con il Segretario Generale e la Conferenza dei Dirigenti al fine di determinare gli standard e i criteri di erogazione delle prestazioni partecipando alla predisposizione delle Carte dei Servizi dell'Ente.
3. I risultati dell'attività di rilevazione, del livello di soddisfacimento dell'utenza in relazione ai servizi erogati, di monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami sono raccolti dal Responsabile dell'URP il quale provvederà trimestralmente ed entro dieci giorni dalla chiusura del trimestre, a trasmettere una relazione esplicativa del controllo svolto, al Presidente della Giunta, al Segretario Generale, ai Dirigenti dei Settori, anche tramite la Conferenza dei Dirigenti, agli Organismi istituiti.

4. I risultati della attività svolta e delle rilevazioni effettuati hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale e concorrono ad orientare i servizi dell'Ente attraverso l'adozione delle necessarie misure organizzative.
5. Il controllo sulla qualità dei servizi si estende anche a quelli gestiti dalle società non quotate e partecipate dall'Ente e a quelli gestiti da eventuali soggetti aggiudicatari.

CAPO V

IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 22

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'art. 81 della Costituzione.
2. Esso è diretto a monitorare il permanere sia degli equilibri della gestione di competenza che della gestione dei residui e si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del D.Lgs. n. 267/00 ed al rispetto 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.
4. Il Regolamento di contabilità dell'Ente disciplina le modalità di esercizio del controllo sugli equilibri finanziari ai sensi dell'art. 147-quinquies, le forme di connessione con il controllo delle società non quotate e partecipate ex art. 147quater, nel rispetto di quanto stabilito dal presente Regolamento. Il Responsabile del controllo sugli equilibri finanziari è il Dirigente del Settore Finanziario.

Art. 23

Direzione e coordinamento

1. Il Dirigente del Settore Finanziario dirige e coordina il controllo sugli equilibri finanziari, con la vigilanza dell'organo di revisione e con il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del Segretario Generale e dei Dirigenti dei Settori, secondo le rispettive responsabilità.
2. Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari è svolto costantemente dal Dirigente del Settore Finanziario che si avvale, eventualmente, di un' apposita unità organizzativa interna all'Ente, dallo stesso individuata e nominata con apposito provvedimento.

Art. 24

Fasi e modalità del controllo

1. Con cadenza trimestrale, il Dirigente del Settore Finanziario, redige un'apposita relazione ed attesta il permanere degli equilibri che deve essere garantito sia in fase di approvazione dei documenti di programmazione, sia durante tutta la gestione. La relazione è asseverata dal Collegio dei Revisori dei Conti ed è trasmessa al Presidente della Provincia ed al Segretario Generale per gli adempimenti previsti dall'art. 148 del D.Lgs. n. 267/00.
2. Qualunque scostamento rispetto agli equilibri finanziari o rispetto agli obiettivi di finanza pubblica assegnati all'Ente, rilevato sulla base dei dati effettivi è segnalato dal Dirigente del Settore Finanziario al Presidente della Provincia ed al Segretario Generale accompagnando la

segnalazione da una indicazione circa le ragioni del verificarsi degli squilibri e dei possibili rimedi.

3. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate e delle spese, evidenzi il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri imposti dal patto di stabilità, il Dirigente del Settore Finanziaria procede senza indugio alle segnalazioni obbligatorie di cui all'art. 153, comma 6, del D.Lgs. n. 267/00 e ss.mm.ii.
4. Le verifiche di cui al presente articolo terranno conto anche delle implicazioni finanziarie e patrimoniali sul bilancio provinciale derivanti dall'andamento economico/finanziario degli organismi gestionali esterni.

CAPO VI

IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 25

Definizione e ambito di applicazione

1. Il controllo di gestione è diretto a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti, obiettivi programmati e azioni realizzate ed il rapporto tra risorse impiegate ed obiettivi conseguiti. Esso verifica la funzionalità dell'organizzazione (gestione operativa) nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi.
2. Il controllo di gestione è concomitante allo svolgimento dell'attività amministrativa, finalizzato ad orientare l'attività stessa ed a rimuovere eventuali disfunzioni per garantire l'ottenimento dei seguenti principali risultati:
 - a) la corretta individuazione degli obiettivi per la collettività organizzata;
 - b) la realizzazione degli obiettivi programmati nei tempi e nei modi stabiliti sotto l'aspetto dell'efficienza e dell'efficacia tenendo conto delle risorse disponibili;
 - c) la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche;
 - d) l'imparzialità ed il buon andamento della pubblica amministrazione.
3. Il controllo di gestione è svolto con riferimento a singoli centri di responsabilità, ognuno dei quali costituisce un centro di risultato diretto da un responsabile di Settore. Tali unità organizzative, in rapporto agli obiettivi assegnati, possono essere articolate in centri di costo, centri di entrata e centri di spesa. Centri di spesa/costo e centri di ricavo/entrata sono aggregati per centri di responsabilità sulla base della struttura organizzativa dell'ente di cui al regolamento degli Uffici e dei Servizi e della struttura finanziaria del bilancio di previsione.
4. Il controllo di gestione ha per oggetto l'intera attività amministrativa e gestionale, è collegato al controllo strategico, rileva ai fini della valutazione dei dirigenti, oltre che alle altre forme di controllo innanzi richiamate.
5. A seguito dell'adozione da parte dell'Ente Provinciale del Piano delle Performance, il controllo di gestione si articolerà nelle seguenti. Fasi:
 - a) analisi del Piano delle Performance;
 - b) elaborazione di indici e parametri finanziari, economici e di attività riferiti ai centri di responsabilità ed ai centri di costo coerenti con i singoli obiettivi;
 - c) rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché rilevazione, dei risultati raggiunti in riferimento ai singoli centri di responsabilità e centri di costo, ove previsti;
 - d) assunzione di funzione di impulso qualora per fenomeni di inerzia o inefficienza decisionale o funzionale si registrino ritardi rispetto ai termini previsti per la formazione, dei programmi o la realizzazione dei progetti;

- e) valutazione dei dati predetti in rapporto al Piano delle Performance, al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità dell'azione intrapresa;
- f) elaborazione di relazioni periodiche (report) riferite all'attività complessiva dell'Ente, alla gestione di aree di attività, alla gestione dei singoli centri di responsabilità o centri di costo o di singoli programmi e progetti;
- g) misurazione dei risultati;
- h) confronti tra obiettivi e risultati, analisi degli scostamenti.

Art. 26

Struttura Operativa

1. Il Segretario Generale, o il Direttore Generale se nominato, sovrintende all'attività di controllo di gestione con l'ausilio del Servizio di Controllo di Gestione.
2. Il Servizio di controllo di gestione è incardinato nel Settore Finanziario, dal quale dipende funzionalmente, è organizzato in struttura operativa ed opera anche in conformità alle direttive impartite dal Segretario Generale.

Art. 27

Sistema di rendicontazione

1. Il controllo di gestione è esercitato con periodicità adeguata e comunque semestralmente.
2. Entro 10 gg dalla chiusura del semestre, il Servizio controllo di gestione trasmette il referto di gestione dell'attività svolta, al Presidente della Provincia ed al Segretario Generale per le finalità di cui all'art. 148 del D.Lgs. n. 267/00.
3. Il referto di cui al comma 2, è trasmesso con la stessa periodicità agli Amministratori, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati ed ai Dirigenti dei Settori affinché questi ultimi abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei settori di cui sono responsabili, al Collegio dei Revisori ed alla Sezione Regionale competente della Corte dei Conti.
4. Il referto di gestione contiene una relazione dettagliata in merito:
 - all'attività, svolta dal Servizio ed alle metodologie di controllo e di monitoraggio adottate;
 - al grado di realizzazione degli obiettivi assegnati Piano delle Performance/PDO/PEG triennale rispetto agli indicatori di qualità e quantità, evidenziando gli scostamenti;
 - ai risultati accertati mediante il confronto con quelli prefissati;
 - allo stato di avanzamento delle spese e degli accertamenti delle entrate per la parte economico finanziaria rispetto alle dotazioni con evidenziate le eventuali variazioni;
 - ogni altro dato o elemento volto ad evidenziare i risultati della gestione in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa.
5. Il referto conclusivo della gestione redatto secondo quanto stabilito dal comma 4 del presente articolo è presentato entro il termine di approvazione del Rendiconto della gestione dell'esercizio precedente. Esso è trasmesso all'Organismo Indipendente di Valutazione che se ne avvale sia ai fini della valutazione dei Dirigenti dei Settori coinvolti che ai fini del controllo strategico.
6. Il referto di gestione di cui al comma 2 del presente articolo rileva ai fini dell'eventuale adeguamento degli obiettivi e/o delle relative risorse e delle metodologie adottate.

Art. 28

Sinergie e collaborazioni

1. Il Servizio di controllo di gestione collabora, al fine di implementare valutazioni comparative da indicare nei diversi rapporti e/o relazioni, con gli altri organi deputati agli altri processi di controllo interno quali:
 - a) Il Segretario Generale;
 - b) l'Organismo Indipendente di Valutazione;
 - c) il Collegio dei Revisori dei Conti;
 - d) l'unità organizzativa di cui all'art. 4, comma 5, del presente Regolamento;
 - e) le ulteriori strutture operative di controllo istituite.

Art. 29

Entrata in vigore, abrogazioni

1. Il presente regolamento entra in vigore secondo le modalità e nei termini stabiliti dalla legge e dallo Statuto della Provincia.
2. L'entrata in vigore del presente regolamento, determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.