



**COMUNE DI NOCETO**  
**(PROVINCIA DI PARMA)**

**REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 21.02.2013

## INDICE

TITOLO I.....	3
PRINCIPI GENERALI.....	3
Articolo 1 – Oggetto .....	3
Art.2 - Sistema integrato dei controlli interni .....	3
TITOLO II.....	4
CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVO CONTABILE .....	4
Articolo 3 – Controllo preventivo e successivo – Definizioni e modalità .....	4
Articolo 4 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa .....	5
Articolo 5 – Controllo preventivo di regolarità contabile.....	5
Articolo 6 – Controllo successivo – Caratteri generali ed organizzazione .....	5
Art.7 - Metodologia del controllo .....	6
Art.8 - Risultati del controllo .....	7
Art.9 – Sostituzioni .....	7
Art.10 – Responsabilità.....	7
TITOLO III.....	8
CONTROLLO DI GESTIONE .....	8
Art. 11 – Funzioni e finalità del Controllo di Gestione .....	8
Art. 12 - Struttura operativa .....	8
Art. 13 - Forniture e Servizi.....	9
Art. 14 - La contabilità analitica - Principi e finalità .....	9
Art. 15 - Strumenti e modalità di rilevazione dei dati .....	10
Art.16 - Referto del Controllo di Gestione .....	10
TITOLO IV .....	10
CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI .....	10
Art.16 bis - Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati .....	10
Art. 16 ter - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni .....	10
Art. 16 quater- Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni..	11
TITOLO V .....	12
CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI .....	12
Articolo 17 - Organizzazione e funzione del controllo. ....	12
Articolo 18 – Fasi e modalità di effettuazione del controllo. ....	12
TITOLO VI .....	14
NORME FINALI .....	14
Articolo 19 - Adempimenti.....	14
Articolo 20 - Entrata in vigore e abrogazioni.....	14

## TITOLO I PRINCIPI GENERALI

### Articolo 1 – Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina organizzazione, strumenti e modalità di svolgimento, in proporzione alle risorse disponibili per garantire conformità, regolarità e correttezza, efficienza ed efficacia dell'azione dell'Ente attraverso un sistema integrato di controlli interni in attuazione dell'articolo 3 del decreto legge 174/2012 convertito in legge 213/12.
2. Il Comune di Noceto, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, disciplina il sistema dei controlli interni previsti dall'articolo 147 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.
3. Il sistema dei controlli interni persegue le seguenti finalità:
  - a) garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, attraverso i controlli di regolarità amministrativa e contabile;
  - b) verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, attraverso il controllo di gestione, al fine di ottimizzare il rapporto fra obiettivi ed azioni realizzate, nonché fra risorse impiegate e risultati;
  - c) 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, attraverso il controllo strategico;
  - d) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario.
4. Partecipano al sistema dei controlli interni il segretario generale e i responsabili dei servizi.

### Art.2 - Sistema integrato dei controlli interni

1. Il sistema integrato dei controlli interni è articolato in:
  - a) *controllo di regolarità amministrativa – preventivo e successivo*: per garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;
  - b) *controllo di regolarità contabile - preventivo*: per garantire la regolarità contabile degli atti;
  - c) *controllo di gestione*: verifica l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa ed ottimizza il rapporto tra costi e risultati;
  - d) *controllo sugli equilibri finanziari*: volto al mantenimento degli equilibri di bilancio per la gestione di competenza, dei residui e di cassa. Esso viene disciplinato a parte nel Regolamento di contabilità.
  - e) *controllo sulla qualità dei servizi erogati* : volto a verificare lo stato della qualità percepita dagli utenti esterni ed interni dell'ente.**

2. Il sistema dei controlli è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.
3. Le attività di controllo dovranno coordinarsi con il Piano di prevenzione della corruzione (L. 190/2012)

## **TITOLO II**

### **CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVO CONTABILE**

#### **Articolo 3 – Controllo preventivo e successivo – Definizioni e modalità**

1. Il controllo è preventivo quando si svolge nelle fasi di formazione dell'atto che vanno dall'iniziativa all'integrativa dell'efficacia, fase che si conclude, di norma, con la pubblicazione.
2. Il controllo è successivo quando si svolge dopo che si è conclusa anche l'ultima parte dell'integrazione dell'efficacia, di norma, la pubblicazione.
3. Il controllo di regolarità amministrativa è svolto in via preventiva a cura del Responsabile del competente servizio sui seguenti atti
  - a) su ogni deliberazione di Giunta e di Consiglio Comunale, che non sia un mero atto di indirizzo, mediante l'apposizione del parere di regolarità tecnica da parte del responsabile del servizio interessato;
  - b) sugli atti di competenza dei Responsabili di Servizio, con la sottoscrizione dell'atto stesso;
4. Il controllo di regolarità amministrativa in via preventiva è volto ad accertare:
  1. rispetto delle norme legislative e regolamentari vigenti, dello Statuto e dei Regolamenti dell'Ente;
  2. la correttezza e regolarità delle procedure adottate, rispetto dei tempi;
  3. la correttezza formale dei provvedimenti e atti adottati, con verifica della sussistenza degli elementi costitutivi ed in particolare della motivazione e dei presupposti di fatto e di diritto;
  4. la conformità agli atti di programmazione e di indirizzo adottati dall'Ente, al P.E.G. ed alle eventuali direttive interne;
5. Il controllo di regolarità contabile è svolto in via preventiva sui seguenti atti:
  - a) su ogni deliberazione di Giunta e di Consiglio comunale, che non sia un mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, mediante l'apposizione, oltre al parere di cui al comma precedente, anche del parere di regolarità contabile da parte del responsabile del servizio finanziario;
  - b) su ogni provvedimento dei responsabili di servizio, che comporti impegno di spesa, mediante l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria da parte del responsabile del servizio finanziario.
6. Il controllo di regolarità contabile è svolto **SOLO** in via preventiva, a cura del Responsabile del servizio finanziario ed è volto a verificare:
  1. Il rispetto delle competenze proprie dei soggetti che adottano i provvedimenti;
  2. La regolarità della documentazione;
  3. Il corretto riferimento del contenuto della spesa alla previsione di bilancio annuale ed ai programmi e progetti del bilancio pluriennale;
  4. L'esistenza del presupposto dal quale sorge il diritto dell'obbligazione;

5. La verifica della copertura finanziaria con riferimento agli stanziamenti del bilancio annuale e pluriennale.
6. Il rispetto dei vincoli di finanza pubblica, vigenti nel tempo.

#### **Articolo 4 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa**

1. Nella fase di formazione delle proposte di deliberazione della Giunta e del Consiglio, il responsabile del servizio competente per materia, individuato in funzione dell'iniziativa o dell'oggetto della proposta, esercita il controllo di regolarità amministrativa il cui esito finale è espresso con il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'articolo 49 del TUEL.
2. Su ogni proposta di deliberazione di Giunta e di Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto preventivamente il *parere* in ordine alla regolarità tecnica del responsabile del servizio interessato.
3. Il *parere* di regolarità tecnica è richiamato nel testo delle deliberazione ed allegato quale sua parte integrante e sostanziale.
4. Per ogni altro atto amministrativo diverso dalle deliberazioni, il responsabile del servizio procedente esercita il controllo preventivo di regolarità amministrativa il cui esito è attestato con la personale sottoscrizione che perfeziona il provvedimento.

#### **Articolo 5 – Controllo preventivo di regolarità contabile**

1. In fase di formazione delle proposte di deliberazione di Giunta e di Consiglio, il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile il cui esito viene espresso con il relativo *parere* previsto dall'articolo 49 del TUEL.
2. Su ogni proposta di deliberazione della Giunta e del Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, deve sempre essere richiesto il parere del responsabile del servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile.
3. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato quale parte integrante e sostanziale alla stessa. Del pari, viene allegata alla deliberazione l'attestazione da parte del Responsabile dei servizi finanziari che il parere di regolarità contabile non è richiesto per assenza dei relativi presupposti definiti dalla legge.
4. Nella formazione delle determinazioni, e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa ai sensi degli articoli 151 comma 4 e 183 comma 9 del TUEL, il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria.
5. Il visto attestante la copertura finanziaria è INSERITO allegato, quale parte integrante e sostanziale, nel provvedimento cui si riferisce.

#### **Articolo 6 – Controllo successivo – Caratteri generali ed organizzazione**

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa amministrativo sugli atti del Comune è di tipo interno e a campione.
2. Il nucleo di controllo è di norma unipersonale ed è costituito dal Segretario comunale il quale dirige, organizza e svolge il controllo successivo di regolarità amministrativa.
3. Il segretario comunale nello svolgere il controllo successivo può anche avvalersi del supporto personale comunale designato.
4. Qualora al Segretario comunale siano stati assegnati, secondo le norme del TUEL, compiti gestionali, a svolgere il controllo sarà incaricato altro Segretario comunale, individuato dal Sindaco, anche a condizioni di reciprocità e senza maggiori oneri.

5. Il segretario comunale svolge il controllo successivo, con tecniche di campionamento, con cadenza almeno semestrale. Il segretario comunale può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'esercizio.
6. Al termine del controllo di ciascun atto e/o procedimento viene redatta una scheda in conformità agli standard predefiniti, che sarà allegata alle risultanze.
7. Sono oggetto del controllo successivo gli atti e provvedimenti indicati nell'art. 3 del presente regolamento, scelti secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento.

### **Art.7 - Metodologia del controllo**

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti e/o procedimenti controllati agli *standards* di riferimento.
2. Per *standards* predefiniti si intendono i seguenti indicatori:
  - a) rispetto delle norme legislative e regolamentari vigenti, dello Statuto e dei Regolamenti dell'Ente;
  - b) la correttezza e regolarità delle procedure adottate, rispetto dei tempi;
  - c) la correttezza formale dei provvedimenti e atti adottati, con verifica della sussistenza degli elementi costitutivi ed in particolare della motivazione e dei presupposti di fatto e di diritto;
  - d) la conformità agli atti di programmazione e di indirizzo adottati dall'Ente, al P.E.G. ed alle eventuali direttive interne.
3. Sono sottoposti al controllo successivo i seguenti atti:
  - a) le determinazioni di impegno dello spesa;
  - b) i contratti / gli ordinativi in economia;
  - c) gli atti del procedimento contrattuale;
  - d) i provvedimenti concessori e autorizzativi;
  - e) i provvedimenti ablativi;
  - f) i decreti e le ordinanze gestionali.
4. Per lo svolgimento dell'attività di controllo, il Segretario comunale, eventualmente sentiti i Responsabili di Servizio e la Giunta Comunale, può stabilire un piano annuale di norma entro il mese di gennaio. Gli atti da sottoporre a controllo successivo devono riguardare tutti i Servizi di attività in cui si articola l'organizzazione dell'Ente e devono rappresentare tutte le categorie indicate nel precedente comma 3. Il controllo deve riguardare almeno il 10 per cento delle determinazioni di spesa e dei contratti. Per le altre categorie di atti amministrativi, il controllo deve riguardare un ragionevole numero minimo di atti nel corso dell'anno, normalmente in misura pari al 5 per cento del loro numero totale. L'attività di controllo è normalmente svolta con cadenza semestrale.
5. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale, anche a mezzo di procedure informatiche.
6. Per ogni controllo effettuato viene compilata una scheda redatta in conformità agli standards predefiniti.
7. L'esame può essere esteso, su iniziativa di chi effettua di controllo, anche agli atti dell'intero procedimento. Pertanto gli uffici, oltre al provvedimento oggetto del controllo, dovranno trasmettere la documentazione che sarà loro richiesta.
8. Al fine di svolgere in maniera imparziale, razionale e tempestiva l'attività di controllo, verranno utilizzate griglie di valutazione sulla base degli *standards* predefiniti e con riferimento ai più importanti adempimenti procedurali ed agli elementi costitutivi del relativo provvedimento.

### **Art.8 - Risultati del controllo**

1. Le schede elaborate sui controlli a campione sono oggetto di una relazione semestrale annuale da cui risulti:

- a) il numero degli atti e/o procedimenti esaminati;
- b) gli eventuali rilievi sollevati e le indicazioni fornite alle strutture organizzative;
- c) le analisi riepilogative e il loro esito.

2. Le relazioni sono trasmesse a cura del Segretario, ai responsabili dei servizi, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché ai revisori dei conti e agli organi di valutazione dei risultati dei dipendenti, come documenti utili per la valutazione, alla Giunta e al Consiglio Comunali.

3. Qualora dal controllo emergano elementi di irregolarità su un determinato atto, il segretario generale trasmette una comunicazione al soggetto emanante, affinché questi possa esprimere osservazioni e o valutare l'eventuale attivazione del potere di autotutela amministrativa. Nella comunicazione sono indicati i vizi rilevati e le possibili soluzioni consigliate per regolarizzare l'atto.

### **Art.9 – Sostituzioni**

1. Nel caso in cui il responsabile del servizio sia assente, il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.

2. Nel caso in cui il responsabile del servizio finanziario sia assente il visto attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.

3. Qualora l'ente sia privo di responsabili di servizio il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile è espresso dal segretario comunale sulla base delle sue competenze.

### **Art.10 – Responsabilità**

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.

2. Ove la Giunta o il Consiglio Comunale non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

## **TITOLO III CONTROLLO DI GESTIONE**

### **Art. 11 – Funzioni e finalità del Controllo di Gestione**

1. Il controllo di gestione all'interno del Comune di Noceto assume le caratteristiche di controllo funzionale riferito all'intera attività dell'Ente; si compone di un insieme di processi e strumenti, anche di natura extra - contabile, finalizzati alla verifica:

- A. del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi definiti in sede di programmazione (efficacia),
- B. delle modalità di raggiungimento degli stessi obiettivi (efficienza)
- C. dell'economicità nel suo significato più ampio, intesa quale capacità di soddisfazione dei bisogni mantenendo l'equilibrio economico - finanziario - patrimoniale dell'ente.

2. Le funzioni del controllo di gestione sono esplicate nelle seguenti fasi di attività dell'ente:

- a) nella fase di pianificazione e programmazione fornendo un supporto al processo decisionale;
- b) durante la gestione in quanto, mediante la produzione di report di avanzamento rispetto al raggiungimento dei risultati attesi, consente, se necessario, tempestivi interventi correttivi ;
- c) in fase di controllo verificando lo stato di attuazione degli obiettivi programmati, l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nella realizzazione dei predetti obiettivi.
- d) analisi degli scostamenti per orientare nuovamente la pianificazione e programmazione e quindi la gestione.

3. Il controllo di gestione, operativamente, può essere definito come un insieme di interventi su variabili organizzative, processi e strumenti di lavoro finalizzati a verificare:

- o l'efficacia della gestione (il grado di realizzazione degli obiettivi);
- o l'efficienza della gestione (le modalità di realizzazione degli obiettivi);
- o l'economicità della gestione (la sintesi dell'efficacia e dell'efficienza, ovvero la capacità di raggiungere l'obiettivo più elevato con il minor utilizzo di risorse).

### **Art. 12 - Struttura operativa**

1. L'esercizio del controllo di gestione è un'attività diffusa ad ogni livello organizzativo dell'ente, che compete in particolare a ciascun responsabile di Servizio, con riferimento alle attività organizzative e gestionali di propria competenza e agli obiettivi di cui è responsabile.

2. Oltre all'attività di controllo di gestione svolta a tutti i livelli organizzativi, come sopra indicato, è individuata un'unità organizzativa competente per la funzione del controllo di gestione, coordinata dal Segretario Generale, che risponde direttamente all'organo politico.

**3. L'unità organizzativa del controllo di gestione ha il compito di:**

- **redigere il "Piano esecutivo di gestione";**

- predisporre, in collaborazione con i singoli responsabili, i parametri di riferimento per il controllo della gestione amministrativa dell'Ente;
- supportare l'organizzazione nell'attività di gestione predisponendo analisi, strumenti, ricerche, sia in modo sistematico, su iniziativa dell'ufficio, che in base a richieste specifiche;
- fornire al Segretario Generale dell'ente tutti gli elementi utili all'esercizio della funzione di controllo interno.

4. Le **ulteriori** fasi di attività del controllo di gestione si sviluppano ai sensi dell'art. 197 del D.Lgs. 267/2000 e successive modifiche ed integrazioni”;

### **Art. 13 - Forniture e Servizi**

1. Nell'ambito dell'applicazione dei controlli - ai sensi dell'art.26 c. 3 legge 23/12/1999 n. 488 e dell'art. 1 del D.L. 95/2012 convertito nella legge 135 del 7 agosto 2012.- i Responsabili dei Servizi devono comunicare le determinazioni di impegno pubblicate ai sensi di legge relative all'acquisto di beni e servizi al Responsabile del Servizio Controllo di Gestione il quale procederà nel seguente modo:

- a) verifica a campione in una percentuale pari al 3% nel caso di **assenza** di convenzioni CONSIP o della Centrale Regionale per gli acquisti;
- b) verifica dei parametri qualità/prezzo in **presenza** di convenzioni CONSIP o della Centrale Regionale per gli acquisti con acquisto autonomo di beni e servizi individuando il relativo risparmio conseguito ai fini della relazione agli organi di direzione politica riguardanti i risultati di riduzione di spesa.

2. Il Responsabile Servizio Controllo di Gestione si riserva di effettuare verifiche nel registro delle determinazioni di acquisto di beni e servizi relative a ciascuno dei Servizi.

### **Art. 14 - La contabilità analitica - Principi e finalità**

1. La contabilità analitica è una tecnica amministrativa che consente di analizzare le singole operazioni di gestione rilevando i valori al momento dell'utilizzazione dei fattori produttivi, seguendo il principio di classificazione per destinazione e/o provenienza, e quindi per "centro di costo"; i costi e i ricavi sono annotati per natura, cioè sulla base del titolo originario di sostenimento dei costi e di conseguimento dei ricavi.

2. I dati rilevati nella contabilità analitica sono integrati con quelli di natura extra - contabile comunicati dai responsabili dei singoli centri di costo.

3. Le principali finalità della contabilità analitica sono:

- a. attribuire a ciascun centro di costo (e di ricavo) i costi ed i ricavi ad esso riferiti secondo criteri predefiniti
- b. fornire informazioni di dettaglio dell'attività dell'ente: costi, ricavi, risultati di singole operazioni o di aggregati di operazioni e permettere l'analisi degli scostamenti fra i costi programmati e quelli effettivamente sostenuti
- c. determinare il costo/ricavo dei servizi/beni dell'ente
- d. determinare con maggiore razionalità tariffe e prezzi pubblici
- e. consentire analisi di efficienza.

### **Art. 15 - Strumenti e modalità di rilevazione dei dati**

1. L'unità organizzativa incaricata della funzione di controllo di gestione, per l'esercizio della propria attività, si avvale di rilevazioni proprie e/o provenienti dai sistemi informativi dell'Ente e degli atti e documenti dell'Ente (contabili, organizzativi, amministrativi) che ritenga utili alle sue finalità nonché degli atti e documenti di eventuali soggetti su cui l'Ente esercita poteri di indirizzo e controllo, che elabora mediante l'applicazione di tecniche e metodologie appropriate.
2. Il Responsabile del servizio controllo di Gestione, ai fini del compimento del processo di rilevazione/valutazione, si avvale altresì di supporti extra-contabili.
3. Il Servizio Controllo di Gestione contribuisce annualmente, unitamente ai Responsabili dei Servizi, all'individuazione e definizione dei parametri di riferimento per il controllo.
4. Il monitoraggio degli obiettivi avverrà con cadenza semestrale; ogni responsabile di servizio comunicherà il grado di raggiungimento dell'obiettivo. Al 31/12 il "controllo finale" verificherà il grado di raggiungimento degli obiettivi.

### **Art.16 - Referto del Controllo di Gestione**

1. Sulla base delle rilevazioni effettuate, il servizio Controllo di Gestione trasmette, una volta per ciascun esercizio, il referto contenente la conclusione dei controlli eseguiti agli Amministratori per la valutazione dello stato di attuazione degli obiettivi programmati affinché abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei servizi di cui sono preposti.
2. La conclusione dei controllo di cui al precedente punto 1) deve essere fornita anche alla Corte dei Conti.

## **TITOLO IV CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

### **Art.16 bis - Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati**

1. L'Amministrazione svolge il controllo della qualità dei servizi erogati, mediante l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.
2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'autoreferenzialità, ha lo scopo di rendere sistematica la raccolta di informazioni presso gli stakeholders affinché sia possibile (obiettivi strategici):
  - a. verificare lo stato della qualità percepita, presso i cittadini/clienti;
  - b. nel medio periodo, migliorare i servizi offerti, ovvero ampliare ed integrare i servizi nei limiti delle risorse disponibili, 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.
4. Qualora l'Amministrazione non si avvalga per la rilevazione di organismi esterni, la stessa viene effettuata dall'unità organizzativa Servizio Controllo di Gestione, sotto la coordinazione del Segretario Generale.

### **Art. 16 ter - Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni**

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni/esterni sia metodologie indirette quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti che dirette quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini-

utenti. In ogni caso, per ciascuna articolazione organizzativa apicale la cadenza di rilevazione potrà essere annuale o diversa secondo le scelte dell'Amministrazione.

2. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata valutando le caratteristiche e l'impostazione del servizio oggetto di rilevazione, prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia.

3. Le definizioni operative delle dimensioni ritenute essenziali sono le seguenti:

– per aspetti tangibili si intende l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;

– per l'affidabilità si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;

– per la capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino-utente e di fornire prontamente il servizio;

– per la capacità di rassicurazione si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;

– per l'empatia si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini utenti.

4. Per ciascuna dimensione essenziale saranno individuati uno o più fattori che possano fornire informazioni distintive e tali da rendere esplicita la qualità percepita dall'utente esterno.

5. Oltre alle dimensioni essenziali è possibile individuare ulteriori dimensioni per l'analisi della qualità percepita dall'utente esterno.

6. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa ai fini della valutazione dell'efficacia, efficienza ed economicità della gestione.

#### **Art. 16 quater- Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni**

1. L'Amministrazione può ricorrere per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'utilizzo di metodologie dirette quali quelle della somministrazione di questionari al personale interno destinatario del servizio fornito da un altro ufficio.

2. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazioni 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.

## **TITOLO V**

### **CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

#### **Articolo 17 - Organizzazione e funzione del controllo.**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del servizio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione. Il controllo è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali e delle norme che ne regolano il concorso alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, nonché delle norme di attuazione dell'articolo 81 della Costituzione, con particolare riferimento al principio secondo il quale ogni atto che importi nuovi o maggiori oneri provvede ai mezzi per farvi fronte.

2. Il controllo sugli equilibri finanziari ha la funzione di assicurare una corretta gestione del bilancio, monitorando costantemente gli equilibri della gestione di competenza, gli equilibri della gestione dei residui e gli equilibri della gestione di cassa, con particolare riferimento a:

- 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 entrate a destinazione vincolata e correlate spese;
- f) equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
- g) equilibri relativi al patto di stabilità interno.

3. Il controllo sugli equilibri finanziari determina inoltre la valutazione degli effetti prodotti per il bilancio dell'ente dall'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni.

#### **Articolo 18 – Fasi e modalità di effettuazione del controllo.**

1. Il Responsabile del servizio finanziario, al fine di operare il controllo costante degli equilibri di bilancio, entro le date del 30 aprile, 30 giugno e 30 settembre, procede ai controlli periodici per centri di responsabilità di entrate e di spesa, con il concorso attivo dei Responsabili dei servizi e del Segretario Comunale.

2. Ai fini del primo comma, i Responsabili dei servizi riferiscono sull'andamento delle entrate e delle spese assegnate loro con il PEG e sulle motivazioni che hanno eventualmente portato a significativi scostamenti rispetto alle previsioni e, per quanto di loro competenza, sui provvedimenti che propongono di adottare per il mantenimento dell'equilibrio di bilancio.

3. Le informazioni gestionali dei Responsabili dei servizi riguardano in particolare:

- a) per l'entrata, lo stato degli accertamenti eseguiti rispetto agli stanziamenti previsti e la proiezione del loro andamento con riferimento all'intero esercizio finanziario;
- b) per le spese lo stato degli impegni assunti rispetto agli stanziamenti relativi ai servizi assegnati e la proiezione del loro andamento con riferimento all'intero esercizio finanziario.
- c) l'andamento della gestione dei residui attivi e passivi con la verifica circa la sussistenza del titolo giuridico del credito/debito. In particolare la verifica dei residui Attivi dovrà riguardare l'effettiva riscuotibilità del credito e delle ragioni per le quali lo stesso non è stato riscosso in precedenza;

- d) l'andamento della gestione di cassa con particolare rilievo alle entrate a specifica destinazione. Tale verifica dovrà proiettarsi fino alla chiusura dell'esercizio, considerando anche l'evoluzione degli incassi e dei pagamenti che si perfezioneranno nel periodo di riferimento.
4. La verifica di cui punto c), unicamente per la scadenza del 30 aprile, è anticipata in coincidenza con il riaccertamento dei residui in sede di rendiconto della gestione, di cui comma 3 art. 228 TUEL.
5. Il Responsabile del servizio finanziario sulla scorta delle informazioni raccolte, e con riferimento agli indicatori descritti al comma 2 del precedente articolo raccolte, redige una breve relazione per il Sindaco, la Giunta Comunale, il Segretario Comunale ed il Revisore, nella quale viene illustrata la situazione complessiva degli equilibri finanziari dell'Ente e delle ripercussioni ai fini del rispetto dei vincoli imposti dal "patto di stabilità" interno, nonché, eventualmente, le ragioni di eventuali scostamenti e proposte circa i possibili rimedi.
6. Qualora la gestione delle entrate o delle spese correnti evidenzi il costituirsi di situazioni - non compensabili da maggiori entrate o minori spese – tali da pregiudicare gli equilibri del bilancio, il responsabile del servizio finanziario procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie normate dall'articolo 153 comma 6 del TUEL.
7. Le disposizioni del presente titolo IV integrano le disposizioni contenute nel vigente regolamento di contabilità, al quale si fa rinvio per quanto non previsto.

## **TITOLO VI NORME FINALI**

### **Articolo 19 - Adempimenti**

1. Ai sensi dell'articolo 3 comma 2 del decreto legge 174/2012, a cura del segretario comunale copia del presente, divenuto efficace, sarà inviata alla Prefettura – UTG di Parma ed alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti.

### **Articolo 20 - Entrata in vigore e abrogazioni**

1. Ai sensi dell'art. 74 comma 6 dello Statuto comunale, il presente regolamento è pubblicato all'Albo Pretorio telematico del Comune di Noceto per quindici giorni dopo che la deliberazione di adozione è divenuta esecutiva ed entra in vigore al termine dell'iter di pubblicazione.

2. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento sono abrogati gli art. 25,26,27 del titolo V del vigente Regolamento di Contabilità.

3. Del pari, ogni altra disposizioni regolamentare in contrasto con il presente regolamento è abrogata per effetto dell'entrata in vigore del presente regolamento.