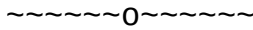




CITTÀ DI SURBO

Provincia di Lecce



**REGOLAMENTO
SUL SISTEMA DEI CONTROLLI
INTERNI**

SEZIONE I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina i controlli interni del Comune di Surbo, come previsto dagli artt. 147 e seguenti del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (TUEL).
2. Le norme del presente Regolamento sono attuative ed integrative della disciplina generale sui controlli interni contenuta nelle norme statali.
3. Le norme contenute in leggi statali disciplinanti il sistema dei controlli interni, ove modificate da disposizioni successive immediatamente precettive, integrano e/o modificano il presente Regolamento senza necessità di espresso richiamo.

Art. 2 – Sistema integrato dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è articolato in:
 - a) controllo di regolarità amministrativa
 - b) controllo di regolarità contabile
 - c) controllo di gestione
 - d) controllo strategico
 - e) controllo sulle società partecipate non quotate
 - f) controllo della qualità dei servizi erogati
 - g) controllo sugli equilibri finanziari
2. Il sistema dei controlli interni è integrato dalla attività di valutazione dei Responsabili delle Strutture apicali. Tale attività è direttamente connessa con il sistema dei controlli interni con le modalità previste nel presente regolamento.
3. Il sistema dei controlli interni costituisce strumento di supporto nella prevenzione del fenomeno della corruzione, secondo quanto disciplinato nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), di cui alla legge n. 190/2012. In ogni caso, le strutture preposte ad attività individuate a maggiore rischio di corruzione sono impegnate a trasmettere informazioni aggiuntive al controllo interno.
4. Gli esiti del controllo interno sono utilizzati ai fini della redazione della relazione di inizio e fine mandato del Sindaco.

Art. 3 – Finalità

1. Il sistema dei controlli interni, da intendersi come strumento di lavoro, di guida e di miglioramento dell'organizzazione, è finalizzato al monitoraggio e alla valutazione dei risultati, dei rendimenti e dei costi dell'attività amministrativa svolta dal Comune di Surbo, nel rispetto del principio di trasparenza.
2. Il sistema dei controlli interni è diretto a:
 - a) garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa (*controllo di regolarità amministrativa e contabile*);
 - b) verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestive azioni correttive, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché fra risorse impiegate e risultati (*controllo di gestione*);
 - c) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed ogni altro strumento di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti (*controllo strategico*);
 - d) verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni, con particolare riferimento ai rapporti finanziari tra l'Ente proprietario e le società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica (*controllo sulle società partecipate non quotate*);

- e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, finalizzato alla misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente (*controllo della qualità dei servizi erogati*);
- f) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari dell'Ente, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica (*controllo sugli equilibri finanziari*).

Art. 4 Soggetti del sistema dei controlli interni

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale dell'Ente, i Responsabili delle Strutture apicali, il Nucleo di Valutazione/Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) e l'Organo di Revisione Contabile. Gli esiti dei controlli interni sono trasmessi al Sindaco, alla Giunta ed al Presidente del Consiglio Comunale.

Art. 5 Gestione associata

1. Le forme di controllo interno possono essere svolte in modo associato sulla base delle disposizioni in materia di forme associative di cui al D. Lgs. n. 267/2000.

SEZIONE II – IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 6 Il controllo di regolarità amministrativa

1. Il controllo di regolarità amministrativa di cui all'articolo 147 *bis* del D. Lgs. n. 267/2000 si suddivide nella fase preventiva e nella fase successiva.

Art. 7 – Il controllo preventivo di regolarità amministrativa

1. Nella fase preventiva, il controllo di regolarità amministrativa si estende alle proposte di deliberazioni di Giunta e Consiglio che non siano meri atti di indirizzo ed alle determinazioni dei Responsabili delle strutture apicali dell'Ente, nonché a qualunque tipo di atto che abbia natura provvedimentoale (es. decreti ed ordinanze sindacali, autorizzazioni, permessi etc.) e si concretizza nel rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa. Il parere di regolarità tecnica è espresso dal Responsabile della Struttura apicale interessato ed è riportato nella delibera, nella determina o nell'atto provvedimentoale quale parte integrante e sostanziale degli stessi.
2. Il parere di regolarità tecnica verifica:
 - a) il rispetto delle normative comunitarie, statali, regionali e regolamentari, generali e di settore;
 - b) la correttezza e regolarità della procedura;
 - c) la rispondenza agli obiettivi dell'Ente.
3. La Giunta ed il Consiglio possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità tecnica sulla base di argomentate motivazioni.

Art. 8 Il controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi, il controllo di regolarità amministrativa è svolto dal Segretario Generale, che si avvale del supporto della struttura di cui al successivo comma 5.
2. Sono soggetti al controllo successivo di regolarità amministrativa, da espletarsi secondo principi generali di revisione aziendale, le determinazioni, i contratti e gli

- altri atti amministrativi aventi natura provvedimentoale (es. decreti ed ordinanze sindacali, autorizzazioni, permessi etc.).
3. Compete al Segretario Generale dirigere, in piena autonomia, il controllo successivo di regolarità amministrativa, stabilendo, con apposito provvedimento, in relazione alle determinazioni comportanti impegno di spesa, ai contratti diversi da quelli rogati dallo stesso nella forma pubblica-amministrativa ed agli altri atti amministrativi aventi natura provvedimentoale:
 - a) le loro tipologie, da determinare anche con riferimento alla natura o al valore o ad altro elemento;
 - b) il periodo temporale entro cui sono stati adottati;
 - c) la loro quantità percentuale in rapporto al totale di ciascuna tipologia;
 - d) il metodo di campionamento per la loro scelta casuale.
 4. Ai fini dell'espletamento del controllo, il Segretario Generale si avvale del personale della struttura di cui al successivo comma 5.
 5. Il Segretario Generale si avvale di una apposita struttura interna, posta sotto la propria direzione, costituita da uno o più dipendenti, di categoria non inferiore alla "C", scelti e nominati dallo stesso Segretario Generale in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività, anche con criteri di rotazione. Il Segretario Generale può avvalersi della collaborazione dell'Avvocatura Comunale. Il Segretario Generale può avvalersi di esperti esterni, nel rispetto della normativa vigente nel tempo. Il Segretario Generale definisce le modalità organizzative e di funzionamento della struttura di cui al presente comma.
 6. I Responsabili delle Strutture apicali hanno l'obbligo di prestare la massima collaborazione e di mettere a disposizione i documenti oggetto della verifica ed il personale delle rispettive Strutture.
 7. 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.
 8. Al termine della verifica di ciascuna tipologia di atti esaminati è redatto un apposito report dal quale risulti:
 - a. il numero, per ciascuna tipologia, dei provvedimenti, dei contratti e degli altri atti amministrativi esaminati;
 - b. i rilievi e le eventuali osservazioni formulati sull'atto oggetto di verifica.
 9. I predetti report, con periodicità almeno semestrale, sono trasmessi, a cura del Segretario Generale: ai Responsabili delle Strutture apicali interessate, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, utili quali documenti per la valutazione dei rispettivi dipendenti; all'Organo di Revisione Contabile; al Nucleo di Valutazione/OIV quali elementi utili per la valutazione dei Responsabili delle Strutture apicali; al Presidente del Consiglio Comunale; al Sindaco.

Art. 9 – Il controllo di regolarità contabile

1. Il controllo di regolarità contabile è svolto dal Responsabile del Servizio Finanziario e si esercita attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria. Esso si estende alle proposte di deliberazioni di Giunta e Consiglio che non siano meri atti di indirizzo ed alle determinazioni dei Responsabili delle Strutture apicali dell'Ente, nonché a qualunque tipo di atto che abbia natura provvedimentoale (es. decreti ed ordinanze sindacali, autorizzazioni, permessi etc.), qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.
2. Il controllo di regolarità contabile verifica:

- a) la disponibilità dello stanziamento di bilancio;
 - b) la corretta imputazione;
 - c) l'esistenza del presupposto dal quale sorge l'obbligazione;
 - d) l'esistenza dell'impegno di spesa;
 - e) la conformità alle norme fiscali;
 - f) il rispetto delle competenze proprie dei soggetti dell'Ente;
 - g) il rispetto dell'ordinamento contabile;
 - h) il rispetto del regolamento di contabilità;
 - i) la mancanza di conseguenze negative sugli equilibri di bilancio e sul patto di stabilità;
 - j) l'accertamento dell'entrata;
 - k) la copertura nel bilancio pluriennale;
 - l) la regolarità della documentazione;
 - m) gli equilibri finanziari complessivi della gestione e dei vincoli di finanza pubblica;
 - n) ogni altro aspetto relativo alla legittimità della spesa.
3. La Giunta ed il Consiglio possono discostarsi dalle risultanze del parere di regolarità contabile sulla base di argomentate motivazioni.
 4. Al controllo di regolarità contabile partecipa l'Organo di Revisione Contabile, che verifica le attività di controllo svolte dal Responsabile del Servizio Finanziario. L'Organo di Revisione Contabile redige uno specifico rapporto con cadenza semestrale. Tale report è trasmesso al Sindaco, al Segretario Generale, ai Responsabili delle Strutture apicali, al Nucleo di Valutazione/OIV (che ne tiene conto ai fini della valutazione)

SEZIONE III – IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 10 Il controllo di gestione

1. L'attività di controllo di gestione è l'attività diretta a verificare lo 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, la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, il 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; essa 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; essa 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. Le sue fasi operative sono unificate con quelle previste nel ciclo delle performance di cui al D. Lgs. n. 150/2009.
3. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate anche dal Nucleo di Valutazione/OIV ai fini della performance individuale dei Responsabili delle Strutture apicali dell'Ente.

Art. 11 Struttura del controllo di gestione

1. La struttura delle responsabilità per il controllo di gestione è la disarticolazione della struttura organizzativa dell'Ente in centri di responsabilità. Il centro di responsabilità è un'unità organizzativa che, sotto la guida del Responsabile, governa autonomamente

risorse (finanziarie, umane e patrimoniali) per ottenere risultati in termini di obiettivi, di livelli di attività, di efficacia, di efficienza e di economicità;

2. 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.
3. L'ufficio è coordinato dal Segretario Generale, coadiuvato dal Responsabile del Servizio Finanziario. Di detto ufficio fanno parte, altresì, i dipendenti di cui al successivo comma 4.
4. Ogni Responsabile di Struttura apicale dell'Ente può individuare un dipendente di categoria non inferiore alla "C" a cui demandare i compiti di Responsabile dell'istruttoria del procedimento per la rilevazione e il monitoraggio dei dati della propria struttura rilevanti ai fini del controllo di gestione. In caso di mancata individuazione, le relative funzioni restano in capo al Responsabile della Struttura apicale.

Art. 12 Modalità 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. n. 267/2000.
2. 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.
3. L'applicazione del controllo di gestione trova riscontro nelle seguenti fasi :
 - a) predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) contenente le risorse e gli obiettivi assegnati ai Responsabili ed implementato in modo da soddisfare i requisiti del Piano delle performance;
 - b) rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché rilevazione dei risultati raggiunti;
 - c) valutazione dei dati predetti in rapporto agli obiettivi, al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficienza, l'efficacia ed il grado di economicità dell'azione intrapresa.

Art. 13 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, in sede di approvazione del PEG, provvede a definire indicatori specifici di risultato, di efficacia, di efficienza e di economicità dell'azione amministrativa, tenuto conto del Piano degli indicatori e dei risultati di bilancio di cui all'art. 18-bis del D. Lgs. n. 118/2011.
3. Sulla base dei dati rilevati e monitorati da ogni Struttura apicale, in coerenza con gli indicatori di cui al comma precedente, l'UCG elabora il referto del controllo di gestione, accompagnato da una relazione illustrativa, che fornisca una lettura chiara dei dati riportati.
4. Le risultanze sulla performance dell'Ente, validate dal Nucleo di Valutazione/OIV, integrano il referto per il controllo di gestione.
5. L'UCG provvederà ad inoltrare il referto al Sindaco e alla Giunta, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati, ai Responsabili della Struttura apicale, ai fini della valutazione dell'andamento della gestione dei servizi di cui sono responsabili, nonché al Nucleo di Valutazione/OIV e alla Corte dei Conti.

SEZIONE IV – IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 14 Finalità del controllo strategico

1. Il controllo strategico è finalizzato alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici.

Art. 15 Oggetto del controllo strategico

1. Il controllo strategico è lo strumento che consente all'Amministrazione comunale di effettuare il monitoraggio e la valutazione sullo stato di attuazione e sui risultati conseguiti dalle politiche comunali di intervento, a supporto dei processi di pianificazione strategica e di indirizzo politico – amministrativo.
2. Il controllo strategico pertanto:
 - è direttamente finalizzato all'esercizio delle funzioni di governo da parte dell'Amministrazione Comunale;
 - costituisce una componente organica del modello di programmazione comunale.
3. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:
 - l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
 - l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
 - la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
 - la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
 - lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
 - l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
 - la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
 - le procedure utilizzate;
 - il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Art. 16 Strumenti del sistema di controllo strategico

1. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti strumenti:
 - le Linee Programmatiche di Mandato, approvate all'inizio del mandato dal Consiglio, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni di mandato;

- il Documento Unico di Programmazione (DUP), documento di pianificazione strategica ed operativa presentato dalla Giunta al Consiglio e sottoposto ad aggiornamento annuale, composto da:
 - o Sezione Strategica (SeS), avente come orizzonte temporale il mandato ed articolata in aree strategiche e missioni;
 - o Sezione Operativa (SeO), di portata triennale, che sviluppa il contenuto delle aree strategiche e delle missioni, garantendo il raccordo con i programmi di spesa del bilancio.

Art. 17 Le fasi del controllo strategico

1. Il processo di controllo strategico inizia in fase di programmazione con la verifica della coerenza tra gli obiettivi operativi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio e con gli aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente.
2. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dal Consiglio.

Art. 18 Gestione del controllo strategico

1. La Giunta individua un'apposita Unità preposta al controllo strategico, che è posta sotto la direzione del Segretario Generale. Al controllo strategico concorre in ogni caso il Nucleo di Valutazione/OIV.

Art. 19 Sistema di indicatori del controllo strategico

1. La Giunta individua gli indicatori di realizzazione delle linee programmatiche/azioni strategiche attraverso le iniziative/obiettivi che ha intenzione di sviluppare per la realizzazione delle strategie stesse.
2. La Giunta inoltre può individuare indicatori di impatto sul territorio della realizzazione delle linee programmatiche/strategie pur con la consapevolezza che tali impatti non dipendono esclusivamente dall'azione dell'Ente e che possono avvenire con una periodicità differita dalla realizzazione della strategia. Tuttavia tali indicatori possono risultare importanti ai fini della pianificazione strategica e della programmazione operativa annuale.

Art. 20 Sistema di reportistica del controllo strategico

1. L'Unità preposta al controllo strategico elabora rapporti periodici, da sottoporre all'organo esecutivo e al Consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi, secondo modalità previste dal regolamento di contabilità.
2. Le risultanze sulla performance dell'Ente, validate dal Nucleo di Valutazione/OIV, integrano il report per il controllo strategico. Tale report deve essere realizzato annualmente ed a fine mandato, concorrendo, per questo aspetto, alla relazione di fine mandato.
3. L'Unità, per l'espletamento delle proprie attività, oltre ad avvalersi dei risultati delle rilevazioni interne (attraverso gli esiti dei programmi gestionali della contabilità finanziaria, economica e patrimoniale, la rilevazione delle performance, il referto del controllo di gestione, le rilevazioni di qualità dei servizi, etc.), richiede ai Responsabili delle Strutture apicali appositi *report* finalizzati a rilevare lo stato attuativo della programmazione comunale.

SEZIONE V - CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

Art. 21 Finalità del controllo sulle società partecipate non quotate

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

Art. 22 Tipologie di controllo sulle società partecipate non quotate

1. Le tipologie di controllo sulle società partecipate non quotate sono le seguenti:

controllo societario:

- monitoraggio dell'atto costitutivo, dello statuto e degli aggiornamenti;
- monitoraggio dell'ordine del giorno e della partecipazione alla assemblee dei Soci e delle relative deliberazioni;
- monitoraggio del rispetto degli adempimenti a carico delle società previsti dalla legge, ivi compresi quelli in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza;

controllo economico-finanziario:

- monitoraggio preventivo, orientato all'analisi del piano industriale e/o del budget e delle loro eventuali correlazioni con il bilancio del Comune;
- monitoraggio concomitante, esercitato attraverso l'analisi di report periodici economico/finanziari sullo stato d'attuazione del piano industriale e/o del budget;
- monitoraggio consuntivo, attraverso l'analisi dei bilanci di esercizio e la redazione del bilancio consolidato secondo i principi della contabilità arminizzata;

controllo di efficienza ed efficacia, finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità dell'Amministrazione Comunale:

- definizione preventiva, anche nell'ambito degli strumenti di programmazione e pianificazione (DUP, PEG...), degli obiettivi strategici e gestionali, misurabili mediante la previsione di indicatori di tipo qualitativo e quantitativo, a cui devono tendere le società partecipate non quotate; monitoraggio preventivo dei contratti di servizio e degli impegni qualitativi anche attraverso eventuali carte di servizio;
- monitoraggio concomitante mediante report periodici sullo stato di attuazione degli obiettivi, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio;
- monitoraggio finale sul raggiungimento degli obiettivi, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio, sul grado di soddisfazione dell'utenza.

controllo sulla gestione, che si esplica attraverso la predisposizione di atti di indirizzo, a cui le società si devono adeguare, in materia di assunzione di personale, esecuzione di lavori, servizi e forniture, affidamento di incarichi professionali.

Art. 23 Soggetti preposti al controllo sulle società partecipate non quotate

1. La Giunta definisce un'Unità preposta al coordinamento ed ai controlli sulle società partecipate non quotate, la cui responsabilità, salvo diversa e motivata determinazione organizzativa, è affidata al Responsabile dei Servizi Amministrativi, coadiuvato dal Responsabile del Servizio Finanziario. Tale Unità, per i controlli relativi al rispetto del contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti (anche attraverso eventuali carte di servizio), si avvale dei Responsabili delle Strutture apicali competenti per materia.
2. L'Unità di cui al comma 1 cura, altresì, gli adempimenti posti in capo al Comune dalla normativa in materia di società a partecipazione pubblica.

Articolo 24 Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate

1. L'Unità preposta ai controlli sulle società partecipate non quotate elabora rapporti semestrali, da sottoporre al Sindaco e alla Giunta e al Consiglio Comunale.

SEZIONE VI - CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 25 Finalità del controllo della qualità dei servizi erogati

1. Il Comune di Surbo, oltre alla definizione di standard idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati (come indicato dalle delibere CIVIT n. 88/2010 e n. 3/2012), svolge il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, mediante l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.
2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento della autoreferenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.
3. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.
4. La sovrintendenza e il coordinamento del controllo della qualità dei servizi erogati fanno capo, salvo diversa e motivata determinazione organizzativa, al Responsabile dei Servizi Amministrativi.
5. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa.

Art. 26 Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

1. L'Ente 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 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 affidabilità si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;

- per capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino-utente e di fornire prontamente il servizio;
 - per capacità di rassicurazione si intende la competenza e la cortesia del personale e la sua capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
 - per 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.

Art. 27 Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni

1. L'Ente può ricorrere per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'utilizzo di metodologie dirette, quali quelle della somministrazione di questionari al personale interno destinatario del servizio fornito da un altro ufficio.
2. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali quelli ritenuti essenziali sono la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.
3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:
 - per puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
 - per completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
 - per attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
 - per comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;
 - per 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.

SEZIONE VII – IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 28 Il controllo sugli equilibri finanziari

1. La disciplina del controllo sugli equilibri finanziari è contenuta nel regolamento di contabilità.

SEZIONE VIII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 29 Rinvio alla normativa vigente

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento si applicano tutte le norme vigenti in materia.

Art. 30 Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore con l'esecutività della deliberazione che lo approva.

2. Con l'entrata in vigore del presente Regolamento sono abrogate tutte le altre norme regolamentari incompatibili o in contrasto con le disposizioni dello stesso.
3. Il presente Regolamento è trasmesso alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti della Puglia ed al Prefetto di Lecce ed è pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente.