

COMUNE DI TREZZANO ROSA
Provincia di Milano

**REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI
CONTROLLI INTERNI**
ex art. 147, comma 4, D. Lgs. 267/2000

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE

N. 3 DEL 4.2.2013

INDICE

Capo I - Principi generali

Art. 1	Pag. 3	Oggetto del regolamento
Art. 2	Pag. 3	Oggetto del controllo di regolarità amministrativa e di controllo
Art. 3	Pag. 4	Articolazione del sistema dei controlli interni
Art. 4	Pag. 4	Connessione del sistema dei controlli interni con altre attività amministrative di controllo
Art. 5	Pag. 4	Soggetti partecipanti al sistema dei controlli interni

Capo II - Controllo di regolarità amministrativa e contabile

Art. 6	Pag. 5	Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
Art. 7	Pag. 6	Il controllo successivo di regolarità amministrativa

Capo III - Il controllo di gestione

Art. 8	Pag. 7	Il controllo di gestione
Art. 9	Pag. 7	Modalità e referto del controllo di gestione
Art. 10	Pag. 7	Struttura operativa del controllo di gestione
Art. 11	Pag. 7	Modalità operative del controllo di gestione
Art. 12	Pag. 8	Sistema di monitoraggio del controllo di gestione
Art. 13	Pag. 8	Referti periodici del controllo di gestione

Capo IV - Controllo sugli equilibri finanziari

Art. 14	Pag. 9	Controllo sugli equilibri finanziari
Art. 15	Pag. 9	Ambito di applicazione del controllo sugli equilibri finanziari
Art. 16	Pag. 9	Fasi del controllo sugli equilibri finanziari
Art. 17	Pag. 10	Esito negativo del controllo sugli equilibri finanziari

Capo V - Controllo sulla qualità dei servizi

Art. 18	Pag. 10	Finalità del controllo sulla qualità dei servizi
Art. 19	Pag. 10	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
Art. 20	Pag. 11	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

CAPO VI - Disposizioni finali

Art. 21	Pag. 12	Pubblicità del regolamento e dei controlli interni
Art. 22	Pag. 12	Entrata in vigore

CAPO I PRINCIPI GENERALI

Articolo 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

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

Articolo 2

OGGETTO DEL CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a verificare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
 - 1.1 Il controllo di regolarità amministrativa è espletato sulla base dei seguenti criteri:
 - a) rispetto delle normative comunitarie, statali, regionali e regolamentari, generali e di settore;
 - b) correttezza e regolarità della procedura;
 - c) correttezza formale nella redazione dell'atto.
 - 1.2 Il controllo di regolarità contabile, in particolare, verifica:
 - a) la disponibilità dello stanziamento di bilancio e la corretta imputazione;
 - b) l'esistenza del presupposto dal quale sorge il diritto dell'obbligazione;
 - c) l'esistenza dell'impegno di spesa regolarmente assunto;
 - d) la conformità alle norme fiscali;
 - e) il rispetto delle competenze proprie dei soggetti dell'Ente;
 - f) il rispetto dell'ordinamento contabile degli enti locali e delle norme del regolamento di contabilità;
 - g) la mancanza di conseguenze negative sugli equilibri di bilancio e sul patto di stabilità;
 - h) l'accertamento dell'entrata;
 - i) la copertura nel bilancio pluriennale;
 - l) la regolarità della documentazione;
 - m) gli equilibri finanziari complessivi della gestione e dei vincoli di finanza pubblica.
2. Per effettuare i controlli di regolarità amministrativa e contabile, questo Ente ed altri enti locali possono istituire unico ufficio mediante una convenzione che ne regoli le modalità di costituzione e di funzionamento.

Articolo 3**ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

1. Il sistema dei controlli interni è così articolato:
 - a. controllo di gestione, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
 - b. valutazione dell'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;
 - c. controllo sugli equilibri finanziari, finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno;
2. Il sistema del controllo interno è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra le funzioni di indirizzo ed i compiti di gestione.
3. Le attività di controllo interno sono svolte in maniera integrata, mediante l'utilizzo di un adeguato sistema informativo e con adeguato supporto informatico che ne consenta l'attuazione.

Articolo 4**CONNESSIONE DEL SISTEMA DEL CONTROLLO INTERNO CON ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E DI CONTROLLO**

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

Articolo 5**SOGGETTI PARTECIPANTI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEL CONTROLLO INTERNO**

1. Partecipano all'organizzazione del sistema del controllo interno il Segretario Comunale, i Responsabili delle massime strutture organizzative ed i Responsabili di Servizio, il nucleo di valutazione/l'organi indipendente di valutazione e l'organo di revisione dei conti.
2. Le funzioni di coordinamento e di raccordo tra le varie attività di controllo sono svolte dal Segretario Comunale e dai Responsabili di Servizio.
3. Gli esiti di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati:
 - al Sindaco, alla Giunta e al Consiglio Comunale;
 - agli organi citati nel comma 1;

- agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento prevedono l'invio.

CAPO II

CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 6

IL CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

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

Articolo 7**IL CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA**

1. Sono soggetti al controllo successivo di regolarità amministrativa, da espletarsi secondo principi generali di revisione, le determinazioni a contrarre, le determinazioni che comportino impegno di spesa, i contratti qualunque sia la loro forma scritta, i provvedimenti afferenti ad espropri e gli altri atti amministrativi che abbiano riflessi diretti ed indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'ente, quali: concessioni, autorizzazioni, permessi, decreti, ordinanze, atti di accertamento delle entrate e di liquidazione della spesa, transazioni, ecc..
2. Compete al Segretario Comunale 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 da verificare: le loro tipologie, da determinare anche con riferimento alla natura o al valore o alla struttura o ad altro elemento; il periodo temporale entro cui sono stati adottati; la loro quantità percentuale in rapporto al totale di ciascuna tipologia; il metodo di campionamento per la loro scelta casuale.
3. Ai fini dell'espletamento del controllo, il Segretario Comunale può essere supportato dal personale di cui al comma 2 del precedente articolo 5.
4. I Responsabili di Servizio, a cui sono trasmessi i provvedimenti di cui ai precedenti commi 2 e 3, hanno l'obbligo di prestare la massima collaborazione e di mettere a disposizione i documenti oggetto della verifica ed il personale delle rispettive strutture.
5. Per ogni determinazione, contratto e atto verificato è redatta una apposita scheda in cui sono indicati: gli elementi identificativi, il controllo espletato e le relative risultanze, queste ultime da motivare se negative.
6. Con cadenza semestrale è redatto un apposito report dai quali risulti, per ciascuna tipologia di atto esaminato:
 - a) il numero dei provvedimenti, dei contratti e degli altri atti amministrativi esaminati;
 - b) i rilievi formulati sulle singole parti strutturali che compongono l'atto;
 - c) i rilievi sollevati per ciascuno dei singoli indicatori contenuti all'interno della scheda di verifica utilizzata;
 - d) le osservazioni relative ad aspetti dell'atto oggetto di verifica non espressamente previsti ma che si ritenga opportuno portare all'attenzione dei soggetti destinatari dell'attività di controllo.
7. I predetti reports, con periodicità trimestrale, sono trasmessi, a cura del Segretario Comunale: ai Responsabili di Servizio interessati, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, utili quali documenti per la valutazione dei rispettivi dipendenti; all'organo di revisione dei conti; al nucleo di valutazione/organo indipendente di valutazione della performance dei Responsabili di Servizio quali elementi utili per la loro valutazione; al Sindaco al fine di darne conoscenza alla Giunta e al Consiglio Comunale nella prima seduta utile.

CAPO III CONTROLLO DI GESTIONE

Articolo 8 IL CONTROLLO DI GESTIONE

1. L'attività di controllo di gestione consiste nella verifica, all'inizio, nel corso ed al termine della gestione, dello stato di attuazione degli obiettivi programmati dagli organi politici e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la qualità e la quantità dei servizi offerti, della funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, del livello di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività gestionale svolta per il raggiungimento dei predetti obiettivi, intendendosi:
 - a) per efficienza, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la combinazione ottimale dei fattori produttivi, ed è data dal rapporto tra il risultato ottenuto ed i mezzi impiegati per ottenerlo;
 - b) per efficacia, la capacità di raggiungere gli obiettivi e di soddisfare le esigenze degli utenti, ed è determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati.
 - c) per economicità, la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la verifica sistematica del rapporto tra risultati e costi.
2. L'esercizio del controllo di gestione compete al Segretario Comunale, con il supporto del Responsabile del Servizio Finanziario, in riferimento alle attività organizzative e gestionali di competenza di ciascun centro di costo, sulla base degli obiettivi e degli indicatori del P.E.G..
3. Le sue fasi operative sono integrate con la pianificazione strategica ed unificate con quelle previste nel ciclo delle performance di cui al d.lgs. n. 150/2009.
4. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate anche dal nucleo di valutazione/organismo indipendente di valutazione ai fini della performance individuale dei Responsabili delle massime strutture.

Articolo 9 MODALITA' E REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

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

Articolo 10 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il Segretario Comunale organizza e dirige il controllo di gestione e ne è responsabile.
2. Salvo diversa deliberazione di Giunta l'Ufficio Ragioneria supporta il Segretario Comunale.

Articolo 11 MODALITA' APPLICATIVE DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è svolto sull'attività amministrativa dell'apparato comunale, analizzando ed evidenziando il rapporto tra costi e rendimenti, le cause del mancato raggiungimento dei risultati, con segnalazioni delle irregolarità eventualmente riscontrate e le proposte dei possibili rimedi.

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

Articolo 12

SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

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

Articolo 13

REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. I Responsabili di Servizio, con periodicità quadrimestrale, riferiscono al Segretario Comunale sui risultati dell'attività mediante relazioni riepilogative sintetiche, nelle quali sono evidenziati le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
2. Il Segretario Comunale provvederà ad inoltrare al Sindaco ed agli Assessori, al Nucleo di Valutazione/Organo indipendente di valutazione, all'Organo di revisione dei conti ed agli altri organi previsti da norme legislative e regolamentari una nota riepilogativa riassuntiva che fornisca una lettura chiara dei dati riportati nelle relazioni riepilogative sintetiche di cui al comma 1..
3. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Segretario Comunale concorda con i Responsabili delle massime strutture e delle istituzioni i necessari interventi correttivi, eventualmente da sottoporre all'esame della Giunta per apportare le opportune modifiche al PEG ed al PDO.

CAPO IV

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Articolo 14

CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Le norme del controllo sugli equilibri finanziari del presente regolamento sostituiscono ed integrano le disposizioni in materia contenute nel vigente regolamento di contabilità.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto costantemente sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del Servizio Finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del Segretario Comunale e dei Responsabili di Servizio, secondo le rispettive responsabilità.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, dei principi contabili approvati dall'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli enti locali istituito presso il Ministero dell'Interno, delle circolari della Ragioneria Comunale dello Stato e delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, nonché delle norme di attuazione dell'articolo 81 della Costituzione.
4. Con cadenza quadrimestrale il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale con cui attesta lo stato degli equilibri finanziari, trasmesso al Sindaco, agli Assessori Comunali, al Segretario Comunale ed all'organo di revisione dei conti.
5. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il bilancio finanziario dell'ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni.

Articolo 15

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti nella Parte II del d.lgs. 18/8/2000, n. 267. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui:
 - a) equilibrio tra entrate e spese complessive;
 - b) equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
 - c) equilibrio tra entrate straordinarie afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
 - d) equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
 - e) equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e correlate spese;
 - f) equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
 - g) equilibrio obiettivo del patto di stabilità interno.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari comporta la valutazione degli effetti per il bilancio dell'ente in relazione all'andamento economico finanziario degli eventuali organismi gestionali esterni.

Articolo 16

FASI DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie svolte dall'organo di revisione con cadenza almeno trimestrale, a norma dell'art. 223 del d.lgs. 267/2000, il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il Responsabile di Servizio finanziari descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un verbale, trasmesso al Segretario Comunale ed all'organo di revisione che lo assevera.
3. Il Segretario Comunale accerta che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato attraverso il verbale con la periodicità di cui al comma 1.
4. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il verbale asseverato dall'organo di revisione ed il resoconto delle verifiche di cassa sono trasmessi al Segretario Comunale ed alla Giunta Comunale affinché, con propria deliberazione, ne prenda atto.

Articolo 17

ESITO NEGATIVO DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

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

CAPO V

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Articolo 18

FINALITA' DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di strumenti idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati come indicato dalla Civit (a partire dalla delibera n. 88 del 2010), svolge il controllo della qualità dei servizi erogati direttamente ovvero, anche per alcuni servizi, mediante organismi gestionali esterni, utilizzando metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.
2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'auto-referenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.
3. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.

Articolo 19

METODOLOGIE PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ESTERNI

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. In ogni caso, per ciascuna struttura organizzativa apicale occorre effettuare almeno una somministrazione di questionari all'anno.
2. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia.
3. Le definizioni operative delle dimensioni ritenute essenziali sono le seguenti:
 - per aspetti tangibili si intende l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
 - per l'affidabilità si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
 - per la capacità di risposta si intende la volontà di aiutare il cittadino-utente e di fornire prontamente il servizio;
 - per la capacità di rassicurazione si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
 - per l'empatia si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini-utenti.
4. Per ciascuna dimensione essenziale 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.

Articolo 20

METODOLOGIE PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI INTERNI

1. L'Amministrazione può ricorrere per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'utilizzo di metodologie dirette, quali quelle della somministrazione di questionari, da utilizzare dal personale di una struttura organizzativa apicale rispetto al funzionamento della propria struttura ovvero rispetto al servizio fornito da uno o più altre strutture o uffici.
2. L'analisi attraverso i questionari anonimi è impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali quelli ritenuti essenziali sono la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.
3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:
 - per la puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
 - per la completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
 - per l'attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
 - per la comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;
 - per la tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente interno.
4. Oltre ai fattori essenziali è possibile individuare ulteriori fattori per l'analisi della qualità percepita dall'utente interno.

CAPO VI DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 21

PUBBLICITA' DEL REGOLAMENTO E DEI CONTROLLI INTERNI

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

Articolo 22

ENTRATA IN VIGORE

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