



Regolamento Controlli Interni

Titolo I

Controlli Interni

Art. 1

Oggetto e finalità

1. Il presente regolamento è emanato ai fini dell'istituzione di un sistema integrato di controlli interni, articolato nelle funzioni ed attività descritte nel Testo Unico degli Enti Locali d.lgs n. 267/2000 e s.m.i. e finalizzato al monitoraggio, alla valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati conseguenti all'attività dell'Ente.
2. La Provincia di Perugia, nell'ambito della propria autonomia normativa e organizzativa e, seguendo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, individua strumenti e metodologie adeguate a garantire, la legittimità, la regolarità, la correttezza e il buon andamento dell'azione amministrativa.
3. Il sistema di controllo interno è quindi diretto a:
 - verificare la regolarità e correttezza delle procedure e degli atti adottati;
 - verificare, attraverso il controllo di gestione, 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;
 - 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;
 - 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, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
 - verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'Ente;
 - garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.
4. I risultati dei controlli sono utilizzati dall'Organismo indipendente di valutazione per le valutazioni dei dirigenti.

Art. 2

Principi generali dei controlli interni

1. I controlli interni della Provincia di Perugia costituiscono uno strumento di governance finalizzato a garantire con ragionevole certezza il raggiungimento degli obiettivi istituzionali, attraverso la verifica e l'adeguamento dell'organizzazione e dei comportamenti.
2. In particolare il sistema dei controlli interni è l'insieme delle misure adottate dall'Ente per:
 - garantire la conformità di processi e comportamenti a leggi e regolamenti;
 - garantire l'efficacia dei processi gestionali e la loro conformità agli indirizzi politici dell'Amministrazione;
 - salvaguardare beni e risorse a fronte di errori, omissioni, irregolarità e sprechi;
 - assicurare l'affidabilità dei dati contabili.
3. Il sistema dei controlli interni è informato ai seguenti principi generali:
 - l'attività di valutazione e controllo strategico supporta l'attività di programmazione strategica e di indirizzo politico-amministrativo e, pertanto, è svolta da strutture che operano in diretto raccordo con gli organi di indirizzo politico-amministrativo;

- il sistema di programmazione e controllo è sorretto da una metodologia idonea ad integrare il dialogo strutturato e sistematico tra l'Ente e i propri portatori di interessi in modo da fare "rete" con gli attori pubblici e privati presenti sul territorio per promuovere forme migliori finalizzate al soddisfacimento dei bisogni pubblici;
- le funzioni di controllo sono esercitate in modo integrato.

Art. 3 Riferimenti normativi

1. Il presente regolamento è redatto nel rispetto di quanto disposto dall'art. 3 del decreto legge del 10 ottobre 2012 n. 174 "Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012", convertito nella legge 7 dicembre 2012 n. 213 che modifica ed integra il T.U. approvato con decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 ed in applicazione dell'art. 82 del vigente Statuto provinciale.
2. Le disposizioni ivi contenute sono conformate ai principi generali contenuti nel decreto legislativo 18 agosto 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa".
3. Inoltre recepisce le disposizioni del decreto legislativo 150/2009 di attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Art. 4 Controllo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è una funzione di verifica indipendente, istituita con la finalità di esaminare e valutare le attività interne, analizzandone gli aspetti procedurali amministrativi e la loro regolarità rispetto a *standards* predefiniti.
2. Il sistema persegue le seguenti finalità:
 - monitorare e verificare la regolarità e correttezza delle procedure e degli atti adottati;
 - rilevare la legittimità dei provvedimenti, registrare gli eventuali scostamenti rispetto alle norme comunitarie, costituzionali, legislative, statutarie, regolamentari;
 - sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del dirigente ove vengano ravvisate patologie;
 - migliorare la qualità degli atti amministrativi;
 - indirizzare l'attività amministrativa verso percorsi semplificati e che garantiscano massima imparzialità;
 - attivare procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di determinazioni di identica tipologia;
 - costruire un sistema di regole condivise per migliorare l'azione amministrativa;
 - collaborare con le singole strutture per l'impostazione e il continuo aggiornamento delle procedure.
3. Il controllo di regolarità amministrativa nella fase successiva è improntato ai seguenti principi:
 - *Utilità*: le risultanze del controllo devono essere utili ed utilizzabili, devono garantire la standardizzazione nella redazione degli atti ed il miglioramento complessivo della qualità degli atti prodotti;
 - *Tempestività*: effettuazione del controllo nella fase successiva in tempi vicini all'emanazione dell'atto;
 - *Indipendenza*: il responsabile e gli addetti all'attività di *auditing* devono essere indipendenti dalle attività oggetto di verifica;

- *Imparzialità e Trasparenza*: estensione del controllo a tutti i Servizi dell'Ente secondo regole chiare, condivise, conosciute preventivamente;
- *Ininfluenza* sui tempi dell'azione amministrativa: il controllo non deve appesantire i tempi delle procedure amministrative;
- *Condivisione*: il modello di controllo interno di regolarità amministrativa e contabile deve essere condiviso dagli uffici, come momento di sintesi e di raccordo le cui risultanze valgono come documenti utili per la valutazione dei risultati dei dipendenti;
- *Flessibilità*: la metodologia di controllo deve essere adeguata in relazione agli obiettivi che l'organo politico intende perseguire, alle problematiche riscontrabili nell'attività amministrativa ed emerse nel corso del controllo, ai suggerimenti, alle proposte ed alle necessità formulate dai Servizi;
- *Integrazione* con le altre forme di controllo al fine di costituire un sistema omogeneo di dati ed informazioni utilizzabili in relazione alle finalità da realizzare.

Art. 5

Soggetti del controllo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo di regolarità amministrativa è assicurato, nella fase preventiva della formazione della deliberazione degli organi di governo, da ogni responsabile di servizio ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. Il controllo contabile sulle deliberazioni è effettuato dal responsabile del servizio finanziario attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile con le modalità individuate dal regolamento di contabilità.
2. Il controllo di regolarità amministrativa è assicurato, nella fase preventiva della formazione delle determinazioni dirigenziali, da ogni Direttore di settore e di area attraverso il rilascio del visto di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. Il controllo contabile sulle determinazioni è effettuato dal responsabile del servizio finanziario ed è esercitato attraverso il rilascio del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.
3. Il controllo di regolarità amministrativa sugli atti dell'Ente, esercitato nella fase successiva, si connota come controllo interno di legittimità, successivo, a campione. Viene svolto dal Segretario generale coadiuvato da un ufficio posto alle sue dirette dipendenze.

Art. 6

Oggetto e metodologia del controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Sono soggette al controllo di regolarità amministrativa nella fase successiva le determinazioni di impegno di spesa, contratti e gli altri atti amministrativi, scelti secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento secondo principi generali di revisione aziendale.
2. Sono inoltre oggetto del controllo di regolarità amministrativa nella fase successiva tutti gli atti e/o procedimenti per i quali il Presidente della Provincia, la Commissione controllo e garanzia o il Direttore generale richiedano l'avvio dell'attività di controllo.
3. Il controllo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti e/o dei procedimenti controllati agli *standards* di riferimento rappresentati dai seguenti indicatori:
 - regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale nei provvedimenti emessi;
 - affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
 - rispetto della normativa sulla *privacy* nel testo dei provvedimenti e nelle procedure adottate;
 - rispetto della normativa in generale;
 - conformità alle norme regolamentari;
 - rispetto di circolari interne, atti di indirizzo.

4. Il Segretario generale adotta un piano di campionamento e di descrizione accurata delle regole sulla base delle quali vengono esaminati e controllati gli atti. Il numero degli atti da sottoporre a controllo è stabilito annualmente dal Segretario generale con apposito documento trasmesso al Presidente della Provincia, al Presidente del Consiglio e al Direttore Generale. Successivamente, viene definito un programma mensile del numero dei controlli da effettuare sulla base degli atti emanati nel mese precedente e delle risorse umane e strumentali a disposizione.
5. La tecnica di estrazione del campione adottata sarà di tipo probabilistico, con probabilità di inclusione non uguale ma proporzionale al grado di importanza dell'atto. Il grado di importanza verrà definito sulla base della sua tipologia e delle risorse finanziarie interessate. Anche gli atti che non prevedono utilizzo o gestione di risorse finanziarie avranno una probabilità minima ma non nulla di essere estratti e quindi sottoposti a controllo.
6. Sono comunque sottoposte a controllo gli atti aventi ad oggetto un importo rilevante, la soglia è stabilita nel piano di cui al comma 4.
7. L'esame può essere esteso, su iniziativa del Segretario, anche agli atti dell'intero procedimento o di procedimenti della stessa tipologia. Gli uffici dovranno consegnare, entro tre giorni dalla richiesta, tutta la documentazione necessaria al controllo.

Art. 7

Risultati del controllo successivo di regolarità amministrativa e sistema di reporting

1. Al termine del controllo di ciascun atto, in caso di riscontrate irregolarità, il Segretario, tempestivamente e comunque non oltre 5 giorni dalla conclusione del controllo, trasmette la risultanza del controllo unitamente alle direttive cui conformarsi al responsabile dei servizi, al Direttore dell'area e al Direttore generale, ai revisori dei conti all'organo di valutazione dei risultati dei dipendenti e al Consiglio provinciale.
2. Nella direttiva il Segretario esprime un parere non vincolante relativamente alle questioni insorte formulando una ipotesi di soluzione con particolare riferimento all'esercizio del potere di autotutela.
3. Le schede elaborate sui controlli a campione formano oggetto di report annuale dal quale risulti:
 - il numero degli atti e/o procedimenti esaminati;
 - i rilievi sollevati sulle singole parti che compongono l'atto;
 - i rilievi sollevati per ciascuno dei singoli indicatori contenuti all'interno della scheda di verifica utilizzata dal Segretario durante l'attività;
 - le direttive impartite ai responsabili dei servizi e gli atti posti in essere dagli stessi al fine di conformarvisi.
4. I reports di cui al comma precedente vengono trasmessi, a cura del Segretario, ai responsabili dei servizi, al Presidente della Provincia, al Direttore generale, all'Organismo indipendente di valutazione, come documenti utili per la valutazione dei risultati dei dipendenti, ai Revisori dei conti, al Presidente del Consiglio provinciale e si integrano con la reportistica generale del sistema di controllo interno.

Art. 8

Controllo strategico

1. L'attività di controllo strategico è finalizzata alla valutazione delle scelte compiute dagli organi di gestione e dalla Direzione generale per attuare indirizzi generali, programmi, piani e progetti e altri atti di determinazione dell'indirizzo politico.
2. Oggetto del controllo strategico sono le scelte compiute in sede di elaborazione del Piano esecutivo di gestione (Peg) – Piano dettagliato degli obiettivi (Pdo) che si traducono in obiettivi di gestione e in corrispondenti risorse e la loro idoneità, espressa in termini di efficienza ed efficacia ad attuare strumenti programmatici superiori (Relazione previsionale e programmatica, Programma di mandato).

3. La struttura organizzativa preposta raccoglie ed elabora i dati e le informazioni utili a verificare:
 - la coerenza delle scelte operate negli atti di pianificazione e programmazione con le missioni affidate dalle norme;
 - la congruenza e gli eventuali scostamenti tra i programmi di governo della Giunta o del Consiglio rispetto agli obiettivi prescelti, alle scelte operative effettuate e alle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate, con identificazione degli eventuali fattori ostativi, delle responsabilità per la mancata o parziale attuazione e dei possibili rimedi;
 - il rispetto dei tempi di realizzazione in base alle previsioni;
 - la qualità dei servizi erogati;
 - il grado di soddisfazione della domanda espressa;
 - gli aspetti socio economici.
4. Lo stato di attuazione degli obiettivi strategici viene presentato agli organi di governo con cadenza annuale, o su specifica richiesta degli stessi in base a quanto previsto dall'art. 10 e 10 bis del regolamento sul funzionamento del Consiglio provinciale.

Art. 9

La struttura operativa del controllo strategico

1. La funzione del controllo strategico è esercitata da una struttura organizzativa collocata organicamente sotto la responsabilità della Direzione generale, la quale opera, mediante il proprio sistema informativo di controllo interno, sulla base di specifici indirizzi espressi dagli organi di governo e in attuazione delle direttive e dei compiti stabiliti dal Direttore generale.
2. La struttura preposta al controllo strategico si avvale della collaborazione tecnica delle altre strutture organizzative dell'Ente per la rilevazione dei dati e delle informazioni necessarie alla misurazione dei risultati nonché per la verifica della soddisfazione dei cittadini e la valutazione della qualità dei servizi erogati.
3. È compito della struttura sottoporre rapporti periodici all'organo esecutivo e al Consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi in armonia con quanto previsto dal regolamento sul funzionamento del Consiglio provinciale dell'Ente.

Art. 10

Fasi del controllo strategico e sistema di reporting

1. La funzione di controllo strategico si realizza nelle seguenti fasi:
 - controllo di effettività, con il quale si accerta che l'azione sia stata concretamente posta in essere ed abbia prodotto dei risultati, ossia degli effetti concreti in attuazione degli obiettivi, dei progetti, dei piani e dei programmi adottati dall'organo di governo;
 - controllo dell'efficacia dell'azione attuativa degli obiettivi assegnati, ovvero dell'adeguatezza dell'obiettivo ad attuare atti programmatici superiori, indirizzi generali, programmi e progetti;
 - controllo sull'efficienza, con la quale sono stati selezionati gli obiettivi e le azioni esecutive che hanno attuato gli scopi finali o superiori dell'amministrazione.
2. Il sistema di reporting definito dalla Provincia di Perugia consente la circolazione delle informazioni all'interno dell'Ente ed ha per oggetto l'insieme delle informazioni e dei dati che scaturiscono dai diversi sistemi informativi. I destinatari interni sono la Giunta e il Consiglio provinciali, il Direttore generale, i dirigenti; quelli esterni i cittadini/utenti.

Art. 11

Controllo di gestione

1. L'attività di controllo di gestione consiste nella verifica, all'inizio, nel corso e al termine dell'esercizio di riferimento, dello stato di attuazione degli obiettivi programmati dagli

- organi politici e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra i costi e la qualità e la quantità dei servizi offerti, della funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, del livello di efficienza e di efficacia dell'attività gestionale svolta per il raggiungimento dei predetti obiettivi e dell'economicità della spesa pubblica locale.
2. È un controllo interno e concomitante allo svolgimento dell'attività amministrativa finalizzato ad orientare l'attività stessa e a rimuovere eventuali disfunzioni per garantire l'ottenimento dei seguenti principali risultati:
 - la corretta individuazione degli obiettivi effettivamente prioritari per la collettività amministrata;
 - il perseguimento degli obiettivi nei modi e nei tempi più opportuni sotto l'aspetto dell'efficienza e dell'efficacia tenendo conto delle risorse disponibili;
 - l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa.
 3. Il controllo di gestione è riferito ai seguenti principali contenuti e requisiti dell'azione amministrativa:
 - la coerenza rispetto ai programmi ed ai progetti contenuti nei documenti previsionali e programmatici dell'Ente;
 - la compatibilità rispetto alle strutture gestionali interne ed ai condizionamenti tecnici e giuridici esterni;
 - l'adeguatezza rispetto alle risorse finanziarie disponibili;
 - l'efficacia delle modalità di attuazione prescelte rispetto alle alternative disponibili;
 - l'efficienza dei processi di attivazione e di gestione dei servizi.

Art. 12

La struttura operativa del controllo di gestione

1. La funzione del controllo di gestione è esercitata da una struttura organizzativa collocata sotto la responsabilità della Direzione generale, la quale opera, sulla base di specifici indirizzi espressi dagli organi di governo e direttive del Direttore generale, avvalendosi di un proprio sistema di controllo interno che integra le informazioni di natura organizzativa, programmatica e contabile.
2. È compito della struttura inviare alla Corte dei Conti e agli altri soggetti indicati dalle norme i documenti e gli atti soggetti a controllo esterno.
3. È consentita la stipula di convenzioni con altri enti singoli o associati che lo richiedano finalizzate a fornire supporto per l'esercizio della funzione di controllo della gestione.

Art. 13

Fasi del controllo di gestione e sistema di reporting

1. Il controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi:
 - predisposizione e analisi di un Piano dettagliato degli obiettivi gestionali e di performance, recepito nel Piano esecutivo di gestione;
 - rilevazione dei dati relativi ai costi e ai proventi nonché dei risultati raggiunti in riferimento ai singoli servizi e centri di costo, tramite il sistema di contabilità generale ed economico-analitica;
 - monitoraggio delle attività gestionali e misurazione dei risultati raggiunti *in itinere* ed *ex post* tramite un sistema articolato di indicatori;
 - elaborazione di indici e parametri finanziari, economici e di attività riferiti ai servizi ed ai centri di costo;
 - elaborazione di relazioni periodiche riferite alla attività complessiva dell'Ente, alla gestione di aree di attività, alla gestione dei singoli servizi o centri di costo o di singoli programmi e progetti
 - assistenza tecnica, formulazione di pareri, informative sull'utilizzo e l'interpretazione delle informazioni prodotte, su richiesta dei soggetti titolari della programmazione o della gestione.

2. Il sistema di reporting del controllo di gestione costituisce lo strumento fondamentale attraverso cui fornire un'analisi tempestiva dell'andamento gestionale dell'Ente massimizzando l'efficacia dei processi di riorientamento. In particolare, il report infrannuale consente di ottenere il necessario quadro informativo per effettuare:
 - l'analisi sullo stato di attuazione degli obiettivi definiti a livello di Peg, delle finalità della Relazione previsionale e programmatica e delle strategie di mandato;
 - la valutazione dei risultati conseguiti e l'analisi delle criticità riscontrate;
 - proiezioni realistiche sui tempi di raggiungimento di finalità e obiettivi futuri;
 - la verifica della coerenza imprescindibile tra indirizzi strategici, obiettivi e attività svolte in seguito al mutare delle condizioni di partenza.
3. I risultati del controllo di gestione vengono trasmessi:
 - agli amministratori ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati;
 - al Direttore generale perché abbia a disposizione le informazioni essenziali per attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dagli organi di governo, sovrintendere alla gestione dell'Ente ed esercitare la funzione di coordinamento dei dirigenti;
 - ai dirigenti dei servizi affinché dispongano degli elementi necessari a valutare l'andamento della gestione dei servizi di cui sono responsabili;
 - ai direttori d'area ai fini dell'individuazione e messa in atto delle misure tendenti al miglioramento degli indicatori di efficienza ed economicità;
 - all'organismo preposto alla valutazione dei dirigenti per supportare la propria attività.
4. I report di gestione vengono elaborati ogni 4 mesi o con tempi diversi sulla base di specifiche richieste inoltrate dai soggetti di cui al comma 3.

Art. 14 **Referto del controllo di gestione**

1. Il referto del controllo di gestione è lo strumento attraverso il quale la struttura deputata all'attività di controllo di gestione fornisce gli esiti dell'operato dell'Ente agli amministratori, al Direttore generale e ai responsabili dei servizi e di area.
2. Ai fini della predisposizione del referto i dirigenti responsabili del raggiungimento degli obiettivi operativi sono tenuti ad aggiornare i dati e le informazioni necessarie alla rilevazione dei risultati da parte della struttura preposta entro i termini indicati dalla Direzione generale in relazione alle scadenze previste dalla normativa vigente.
3. Il referto del controllo di gestione deve essere trasmesso annualmente alla Sezione regionale di controllo della Corte dei Conti, per le verifiche previste dalla legge.

Art. 15 **Controllo di sugli equilibri finanziari**

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, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del Direttore generale, del Segretario e dei responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità.
2. A tale scopo, il responsabile del Servizio finanziario, con cadenza trimestrale, provvede ad eseguire una ricognizione circa il grado di accertamento e di incasso delle entrate nonché del grado di impegno e di pagamento delle spese riferita, sia alla gestione di competenza che a quella a residui con evidenza della gestione vincolata e di quella libera.
3. La ricognizione finanziaria è adeguatamente motivata tenendo conto delle eventuali relazioni illustrative circa l'andamento della gestione, fornite dai diversi responsabili dei servizi provinciali assegnatari delle risorse del Peg annuale e di quelle conservate a residui, nonché del monitoraggio periodico eseguito sull'andamento delle società partecipate.

4. Il responsabile del servizio finanziario qualora riscontri delle criticità circa il mantenimento degli equilibri finanziari, di cassa nonché patrimoniali, anche con riferimento al rispetto dei vincoli imposti dalla finanza pubblica, sollecita i responsabili dei servizi interessati dalle suddette criticità ad adottare/proporre quanto necessario al superamento dello squilibrio riscontrato.
5. I contenuti della ricognizione vengono comunicati entro i 15 giorni successivi alla scadenza del trimestre al Consiglio provinciale, alla Giunta, al Direttore generale, al Segretario e al Collegio dei revisori unitamente alle proposte di riequilibrio da adottarsi, eventualmente, anche con apposite variazioni di bilancio.
6. Ai fini della redazione del referto semestrale sulla regolarità della gestione, sull'efficacia e sull'adeguatezza dei controlli interni, di cui all'art. 148 del TUEL, da inviarsi alla Sezione regionale di controllo della Corte dei Conti, il Responsabile del Servizio finanziario fornisce alla struttura preposta tutte le risultanze dei controlli sugli equilibri finanziari.
7. Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia all'apposita disciplina contenuta nel regolamento di contabilità.

Art. 16 **Controllo sulla qualità dei servizi erogati**

1. Il controllo della qualità dei servizi erogati è assunto a fondamento della cultura organizzativa della Provincia di Perugia ed è svolto, sia per i servizi interni che per quelli esterni, allo scopo di misurare, monitorare e migliorare il livello di soddisfazione degli utenti mediante l'impiego di idonee metodologie.
2. L'Ente si propone di assicurare un livello di qualità effettiva dei servizi adeguato agli standard individuati. I livelli di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio o una loro quota, ovvero le singole prestazioni. Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato", che consenta all'utente di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.
3. Per qualità effettiva di un servizio reso si intende l'insieme delle dimensioni rilevanti e delle proprietà che devono caratterizzare l'erogazione del servizio. La qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo alle seguenti dimensioni essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Ogni dimensione è misurata attraverso specifici indicatori. La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard.
4. Gli obiettivi di miglioramento della soddisfazione degli utenti, di ottimizzazione delle risorse e di eventuali revisioni dei processi di qualità vengono raggiunti con il contributo del personale interno e dei medesimi utenti.
5. Il controllo della qualità dei servizi è attivato anche con il supporto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, con particolare riferimento al sito web istituzionale.
6. Ciascun dirigente responsabile di una struttura organizzativa, in collaborazione con i competenti uffici dell'Ente e in concomitanza con la predisposizione dei documenti di programmazione annuale, individua la tipologia di servizio erogato che sarà oggetto di monitoraggio nel corso dell'esercizio in ragione delle specifiche esigenze ravvisate dall'Ente o manifestate dall'utenza, provvedendo a dichiarare gli indicatori di riferimento per la misurazione della qualità ed il valore programmato.
7. Per la rilevazione della qualità dei servizi interni sono utilizzate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, con particolare riferimento alla intranet provinciale quale piattaforma interattiva che permette attività di feedback da parte del personale per il miglioramento dei servizi.

8. Per l'adempimento degli obblighi di pubblicità e trasparenza, i dati relativi al controllo della qualità dovranno essere comunicati semestralmente alla Direzione generale e pubblicati sul sito web istituzionale.

Art. 17

Controllo sugli organismi gestionali esterni affidatari di servizi e sulle società partecipate non quotate

1. Il controllo sugli organismi gestionali esterni e sulle società partecipate non quotate è incentrato sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Provincia di Perugia e sul rispetto degli standard di qualità e delle condizioni dettate nei contratti di servizio.
2. La verifica sullo stato di attuazione degli indirizzi e degli obiettivi gestionali, cui devono tendere gli organismi esterni strumentali al conseguimento delle finalità istituzionali della Provincia, così come delineati, ai sensi del comma 6 dell'art. 170 del d.lgs. n. 267/2000, nella Relazione Previsionale e Programmatica, si effettua:
 - nei confronti delle aziende speciali, affidatarie di servizi, ai sensi dell'art.114 del d.lgs. 267/2000;
 - nei confronti degli organismi partecipati, associazioni, fondazioni e consorzi, affidatari dei servizi;
 - nei confronti delle società partecipate non quotate, affidatarie di servizi, nelle quali la Provincia di Perugia detiene la totalità del capitale sociale ovvero il controllo ai sensi dell'art. 2359 del codice civile.

Art. 18

La struttura operativa e fasi del controllo sulle società partecipate

1. La funzione di controllo sugli organismi gestionali esterni e sulle società partecipate è esercitata dalla struttura organizzativa cui sono affidate le competenze in materia di sviluppo economico e società partecipate, collocata sotto la responsabilità dell'Area finanziaria.
2. Di norma la verifica si svolge con periodicità infra-annuale e, comunque, in coincidenza con la verifica di cui all'art. 193 del d.lgs. 267/2000. Il Servizio competente predispone un report relativo all'attuazione degli indirizzi e degli obiettivi gestionali dei suddetti organismi e lo trasmette al Presidente della Provincia, al Direttore generale e al Segretario generale.
3. Il controllo sulle società partecipate, di cui all'art. 147-quater del d.lgs 267/2000, si svolge secondo intensità differenziate in relazione al livello della partecipazione e, di norma, si estrinseca:
 - mediante l'individuazione di obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, da definire nell'ambito della Relazione previsionale e programmatica;
 - attraverso il controllo societario, il controllo economico-finanziario, il controllo di efficienza e efficacia e il controllo sul valore delle partecipazioni.
4. La Provincia, per assicurare i suddetti controlli, organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari in essere tra l'Ente e la società partecipata, la situazione contabile, gestionale ed organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi nonché il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

Titolo II

Il sistema di coordinamento dei controlli interni

Art. 19

Soggetti e responsabilità

1. Il sistema dei controlli interni della Provincia di Perugia, articolato nelle diverse tipologie previste all'art. 1, è organizzato sulla base della differenziazione delle competenze, della pluralità delle collaborazioni e distribuzione delle responsabilità e prevede la fattiva partecipazione dei seguenti soggetti:
 - Dirigenti dei servizi i quali esercitano il controllo preventivo sugli atti con l'apposizione del parere di cui all'art. 5 sulle delibere e sono coinvolti nel controllo sugli equilibri finanziari con le modalità disciplinate dal regolamento di contabilità;
 - Direttori di area/settore che esercitano un primo livello di controllo con l'apposizione del visto sugli atti dirigenziali per coerenza agli indirizzi e programmi, per condivisione in relazione agli obiettivi programmati e alla correttezza e regolarità dell'atto;
 - Direttore dell'area servizi finanziari il quale esercita il controllo di regolarità contabile previsto dall'art. 153 del TUEL, attestando la copertura finanziaria e garantendo il costante controllo degli equilibri finanziari;
 - Segretario generale che esercita il controllo successivo di regolarità amministrativa di cui all'art. 6 del presente regolamento e collabora per l'efficiente andamento del sistema dei controlli interni nel suo complesso;
 - Organismo indipendente di valutazione che svolge i compiti attribuiti con il regolamento in materia di misurazione, valutazione, integrità e trasparenza della performance, con particolare riferimento alle prestazioni della dirigenza;
 - Collegio dei revisori che, mediante parere, emette motivato giudizio di congruità, coerenza e attendibilità contabile nelle previsioni di bilancio e nei principali atti di programmazione e pianificazione;
 - Direttore generale che coordina l'intero sistema dei controlli interni; riceve i rapporti delle varie tipologie di controlli dai rispettivi responsabili ed elabora, sulla base degli stessi, il referto semestrale previsto dall'art. 148 del d.lgs 267/2000 e dall'art. 20 del presente regolamento.
2. Tutti i soggetti sono tenuti a collaborare per l'ottimale implementazione del sistema. In particolare i dirigenti sono responsabili della regolare trasmissione telematica di dati e informazioni utili all'elaborazione dei report di controllo strategico e di gestione nel rispetto delle direttive impartite dal Direttore generale. Il mancato o parziale inserimento dei dati entro il quindicesimo giorno precedente la scadenza semestrale, sull'apposito applicativo interno, sarà oggetto di segnalazione all'Organismo indipendente di valutazione e sarà comunicato nel referto semestrale da inoltrare alla Corte dei conti.
3. Il raccordo di tutte le funzioni di controllo è svolto dal Direttore generale che relaziona al Presidente della Provincia.

Art. 20

Referto sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e l'adeguatezza del sistema dei controlli interni

1. Il referto sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e l'adeguatezza del sistema dei controlli interni, redatto secondo le linee guida deliberate dalla Sezione autonomie della Corte dei Conti, è un documento funzionale alla verifica della legittimità e regolarità delle gestioni nonché a quella sul funzionamento dei controlli interni ai fini del rispetto delle regole contabili e del pareggio di bilancio. Il Presidente della Provincia, avvalendosi della collaborazione del Direttore generale, predispone il referto da inviare

semestralmente alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti; il referto è, altresì, inviato al presidente del Consiglio provinciale.

2. Ai fini della predisposizione del referto i dirigenti responsabili delle diverse tipologie di controllo sono tenuti a fornire i dati e le informazioni necessarie alla definizione della relazione entro i termini indicati dalla Direzione generale, stabiliti con riferimento alle scadenze previste dalla normativa vigente e dal presente regolamento.