

Comuni di:



Fragagnano



Leporano



Maruggio



Pulsano



Torricella



Lizzano



Avetrana



UNIONE DELLA FASCIA ORIENTALE DELLA PROVINCIA DI TARANTO

“TERRE DEL MARE E DEL SOLE”

c/o Cantina Ruggieri – Corso Europa n.37/39 - 74020 Lizzano (TA)

CODICE FISCALE/ PARTITA IVA 02637310737

Telefono 099-9553197 / Fax 099-9551349 / e-mail: unione.terremaresole@libero.it

REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

ex art. 147, comma 4, d.lgs. 267/2000

Approvato con Deliberazione Consiliare n. 2 del 11/2/2013

INDICE

articolo	r u b r i c a
	Capo I - Principi generali
1	Oggetto del regolamento
2	Oggetto del controllo di regolarità amministrativa e contabile
3	Articolazione del sistema dei controlli interni
4	Connessione del sistema dei controlli interni con altre attività amministrative di controllo
5	Soggetti partecipanti al sistema dei controlli interni
	Capo II - Organi e modalità del controllo di regolarità amministrativa e contabile
6	Organi e modalità del controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
7	Organi e modalità del controllo successivo di regolarità amministrativa
	Capo III - Il controllo di gestione
8	Il controllo di gestione
9	Modalità e referto del controllo di gestione
10	Struttura operativa del controllo di gestione
11	Modalità operative del controllo di gestione
12	Sistema di monitoraggio del controllo di gestione
13	Referti periodici del controllo di gestione
	Capo IV - Controllo strategico
14	Finalità del controllo strategico
15	Strumenti della pianificazione strategica
16	Oggetto del controllo strategico
17	Fasi del controllo strategico
18	Unità preposta al controllo strategico
19	Sistema di indicatori del controllo strategico
20	Sistema di reportistica del controllo strategico
	Capo V - Controllo sugli equilibri finanziari
21	Controllo sugli equilibri finanziari
22	Ambito di applicazione del controllo sugli equilibri finanziari
23	Fasi del controllo sugli equilibri finanziari
24	Esito negativo del controllo sugli equilibri finanziari
	Capo VI - Controllo sulla qualità dei servizi
25	Finalità del controllo sulla qualità dei servizi
26	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti
	Capo VII - Disposizioni finali
27	Pubblicità del regolamento e dei controlli interni
28	Entrata in vigore

**CAPO I
PRINCIPI GENERALI**

Articolo 1

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. Questa Unione, 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, 147-bis, 147-ter, 147-quater e 147-quinquies del su citato 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.

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 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.
2. Il controllo di regolarità contabile è finalizzato a verificare:
 - 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 dell'ordinamento contabile degli enti locali e delle norme del regolamento di contabilità;
 - f) la mancanza di conseguenze negative sugli equilibri di bilancio e sul patto di stabilità;
 - g) l'accertamento dell'entrata;
 - h) la copertura nel bilancio pluriennale;
 - i) la regolarità della documentazione;
 - l) il rispetto delle competenze proprie degli organi dell'ente;
 - m) gli equilibri finanziari complessivi della gestione e dei vincoli di finanza pubblica.
3. Per effettuare i controlli di regolarità amministrativa e contabile, questo Ente ed altri enti locali possono istituire un 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 strategico**, finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
 - b. **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;
 - 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;
 - d. **controllo sulla qualità dei servizi** erogati, direttamente ovvero mediante organismi gestionali esterni, finalizzato a garantire, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni a questo Ente;
2. Il sistema dei controlli interni 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 sistema informativo e con adeguato supporto informatico che ne consenta l'attuazione.
4. Gli esiti delle diverse forme di controllo interno di cui alle lettere b), c) e d) del precedente comma 1 concorrono alla formazione del controllo strategico di cui alla lettera a).
5. Le norme del presente regolamento che disciplinano il controllo di gestione, il controllo strategico ed il controllo sugli equilibri finanziari integrano il regolamento di contabilità e ne modificano le disposizioni contrastanti.
6. Questo Ente locale, avendo una popolazione superiore a 50.000 abitanti, attuerà il controllo strategico e il controllo sulla qualità dei servizi a decorrere dall'anno 2014.

Articolo 4

**CONNESSIONE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI
CON ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E DI CONTROLLO**

1. I risultati delle attività del sistema dei controlli interni 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 Generale e dei titolari di posizione organizzativa;
 - 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 di cui al d.lgs. n. 150/2009 sarà previsto che ai dirigenti ed ai responsabili dei servizi le cui attività sono individuate a maggior rischio di corruzione potrà essere richiesto l'invio di informazioni e documenti specifici aggiuntivi rispetto 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 DEI CONTROLLI INTERNI

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario Generale, i Responsabili dei servizi, l'Organo indipendente di valutazione se esistente, 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 Generale.
3. Gli esiti di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati:

- al Presidente dell'Unione e agli Assessori dell'unione;
- agli organi citati nel comma 1;
- agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento prevedono l'invio.

CAPO II
ORGANI E MODALITA'
DEL CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 6
ORGANI E MODALITA'

DEL CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

1. Il controllo preventivo si esercita nel rispetto degli artt. 49 e 147-bis 1° comma del vigente ordinamento degli Enti Locali.
2. Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla Giunta e al Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto il parere in ordine alla sola regolarità tecnica del Responsabile del servizio interessato e, qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente del Responsabile di ragioneria in ordine alla regolarità contabile. I pareri sono inseriti nella deliberazione.
3. Ove la Giunta o il Consiglio non intendano conformarsi ai pareri devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.
4. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è assicurato, nella fase preventiva della formazione dell'atto, 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.
5. Il controllo contabile è effettuato dal responsabile del servizio finanziario ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria.

Articolo 7
ORGANI E MODALITA'

DEL CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è assicurato sotto la direzione del Segretario Generale.
2. Sono oggetto di controllo:
 - le determinazioni di impegno di spesa;
 - i contratti;
 - gli altri atti amministrativi quali deliberazioni della Giunta e del Consiglio e le Ordinanze del Presidente.
3. Il Segretario Generale effettua il controllo amministrativo a campione sulle determinazioni dirigenziali di impegno di spesa, sui contratti, sulle deliberazioni degli Organi Collegiali e sulle Ordinanze del Presidente, o su atti sui quali vi sia stata apposta richiesta da parte dei consiglieri dell'unione.
4. Tale controllo, di carattere "successivo", viene esercitato seguendo tecniche di campionamento sulle determinazioni dei Dirigenti/Responsabili dei Servizi, sui contratti, sulle deliberazioni degli Organi collegiali, sulle Ordinanze del Presidente, in collaborazione con il Responsabile della Struttura Servizi Finanziari che attraverso i suoi Uffici detiene complessivamente l'andamento di questi dati.
5. Dei risultati emersi viene stilata un'apposita relazione semestrale, contenente osservazioni, suggerimenti e proposte migliorative da seguire.
6. Tale relazione è inviata dal Segretario Generale al Consiglio dell'Unione, all'Organo di revisione, ai Responsabili dei Servizi ed agli Organi di Valutazione, se esistenti.
7. In presenza di atti in cui il Segretario Generale risulti responsabile del servizio, il controllo viene esercitato da altra unità esistente all'interno dell'ente, o, in subordine, da altro segretario generale di un altro comune facente parte dell'unione appositamente individuato dal Presidente.

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; 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; è determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati.
 - c) per economicità: la capacità di raggiungere gli obiettivi massimizzando l'utilità delle risorse impiegate e conservando il pareggio di bilancio
2. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Responsabile o Res ponsabile delle strutture organizzative apicali e delle istituzioni dell'Ente.
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 dall'Organismo indipendente di valutazione ai fini della performance individuale dei titolari delle posizioni organizzative delle strutture organizzative apicali.

Articolo 9
STRUTTURA OPERATIVA DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. La struttura operativa cui è demandato l'espletamento del controllo di gestione è denominata "Ufficio del Controllo di Gestione" (di seguito: UCG) ed è costituita dai Titolari delle Posizioni organizzative e dipende funzionalmente dal Segretario Generale.

Articolo 10
AMBITO E 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 degli scostamenti eventualmente riscontrati e le proposte dei possibili rimedi.
2. L'applicazione del controllo di gestione trova riscontro nelle seguenti fasi operative:

- a) definizione degli obiettivi gestionali ;
- 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 11

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, con l'ausilio del Segretario Generale, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG), definisce:
 - a) il Piano dettagliato degli Obiettivi gestionali (PDO) per ciascuna posizione organizzativa;
 - b) i risultati e le finalità dell'azione amministrativa con riferimento all'intera amministrazione o a singole unità organizzative;
 - c) gli indicatori specifici per misurare efficacia, efficienza ed economicità;
 - d) la frequenza di rilevazione delle informazioni.

Articolo 12

MODALITA' E REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. Il controllo di gestione è svolto con periodicità almeno semestrale, 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 13

REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE

1. I Responsabili delle strutture organizzative apicali, entro i quindici giorni successivi a ciascun semestre solare, riferiscono all'UCG sui risultati dell'attività mediante l'inoltro di report gestionali, nei quali sono evidenziati le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
2. Il Segretario Generale, in quanto responsabile dell'UCG, prende atto della verifica del grado di realizzazione degli obiettivi (report dei responsabili) ed in caso di scostamento rispetto a quanto programmato, concorda con gli stessi responsabili eventuali interventi correttivi.
3. Il Segretario Generale provvede, entro un congruo termine, ad inoltrare al Presidente ed ai componenti della Giunta, all'Organo indipendente di valutazione se esistente, all'Organo di revisione dei conti ed agli altri organi previsti da norme legislative e regolamentari il reporting predisposto.
4. La Giunta prende atto del referto e, in caso di scostamento rispetto a quanto programmato, concorda e approva le opportune modifiche al PEG ed al PDO.

CAPO IV

CONTROLLO STRATEGICO

Articolo 14

FINALITA' DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico, onde verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee programmatiche di mandato approvate dal Consiglio, è diretto a rilevare i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, le procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici.

Articolo 15

STRUMENTI DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

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 del mandato;
 - la Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.), approvata annualmente dal Consiglio, contenente le linee di indirizzo e le azioni strategiche, classificate in programmi e progetti, che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni.

Articolo 16

OGGETTO DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:
 - l'impatto dell'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 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.

Articolo 17

FASI DEL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il processo di controllo strategico inizia in fase di programmazione con la verifica della coerenza fra gli obiettivi operativi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio, nonché 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.

Articolo 18**UNITA' PREPOSTA AL CONTROLLO STRATEGICO**

1. L'Amministrazione individua un'apposita unità preposta al controllo strategico che è posta sotto la direzione del Segretario Generale. Tale unità si avvale anche della collaborazione dell'Organo indipendente di valutazione.
2. La funzione di controllo strategico può essere esercitata in forma associata con altri enti locali.

Articolo 19**SISTEMA DI INDICATORI DEL CONTROLLO STRATEGICO**

1. La Giunta dell'Unione, con l'ausilio del Segretario Generale, nell'approvare il Piano Esecutivo di Gestione, comprensivo del Piano degli Obiettivi, individua gli indicatori utili per misurare il grado 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 dell'Unione, con l'ausilio del Segretario Generale, inoltre, può individuare indicatori che consentano di osservare e valutare l'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.

Articolo 20**SISTEMA DI REPORTISTICA DEL CONTROLLO STRATEGICO**

1. L'unità preposta al controllo strategico elabora rapporti semestrali, da sottoporre alla Giunta dell'Unione e al Consiglio dell'Unione per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi, in base a quanto previsto dallo statuto.
2. La rendicontazione sulla performance dell'Ente, validata dall'Organo indipendente di valutazione, rappresenta il report anche per il controllo strategico. Tale report deve essere realizzato annualmente ed a fine mandato, svolgendo per questo aspetto le funzioni della dichiarazione di fine mandato.

CAPO V**CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI****Articolo 21****CONTROLLO 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 Segretario Generale e dei Responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità.
2. Nell'esercizio di tale funzione il Responsabile del Servizio Finanziario agisce in autonomia.
3. 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 22**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 23**FASI DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

1. Le fasi e le modalità del controllo sugli equilibri finanziari sono disciplinate dal vigente regolamento di contabilità comunale ed è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, 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.

Articolo 24**ESITO NEGATIVO DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate e delle spese, evidenzia il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri obiettivo del patto di stabilità, il responsabile dei servizi finanziari procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie di cui all'articolo 153, comma 5, del d.lgs. n. 267/2000.

CAPO VI**CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI****Articolo 25****FINALITA' DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di indicatori idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati come indicato dalla Civit, 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 26

METODOLOGIE PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è svolto dai Dirigenti Responsabili dei Servizi che ne sono responsabili e si attua anche attraverso:
 - la progressiva adozione di "Carte dei Servizi";
 - il monitoraggio dei reclami;
 - le analisi di customer satisfaction.
2. Il suddetto controllo deve progressivamente portare ai seguenti risultati:
 - adottare standard di quantità e di qualità del servizio di cui si assicura il rispetto;
 - pubblicizzare gli standard adottati e informare il cittadino, verificare il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
 - garantire il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard pubblicato.

**CAPO VII
DISPOSIZIONI FINALI**

Articolo 27

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 28

ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente regolamento entra in vigore alla data in cui diviene esecutiva la deliberazione con cui è stato approvato.
2. Per quanto altro non previsto dal presente Regolamento si applicano le disposizioni di legge vigenti in materia.
3. Con l'entrata in vigore del presente regolamento debbono intendersi abrogate tutte le altre norme regolamentari incompatibili o in contrasto con lo stesso.
4. Il presente Regolamento è trasmesso alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti di Bari ed al Prefetto di Taranto e viene pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente.