



Regolamento sui controlli interni del Comune di Genova

Approvato con deliberazione C.C. n. 7 del 29/01/2013

In vigore dal 18 febbraio 2013

Regolamento sui controlli interni.

Titolo I Disposizioni generali

Art. 1 (Oggetto)

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio dei controlli interni ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 267/2000, come da ultimo modificato dal decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174 convertito in legge 7 dicembre 2012, n. 213, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 dell'art. 2.

Art. 2 (Tipologia di controlli interni)

1. Il sistema dei controlli interni dell'ente si articola in :
 - a) controllo di regolarità amministrativa e contabile diretto ad assicurare la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;
 - b) controllo di gestione, diretto a verificare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
 - c) controllo strategico, diretto a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico;
 - d) controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa;
 - e) controllo sulle società partecipate non quotate diretto a verificare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità delle stesse;

- f) controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, attraverso metodologie di misurazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente.
2. I controlli di regolarità amministrativa e contabile, sugli equilibri finanziari, sulle società partecipate non quotate sono disciplinati da appositi regolamenti.

Art. 3 (Soggetti preposti ai controlli)

1. I controlli interni sono esercitati dal Segretario Generale, dal Direttore Generale, dal Responsabile del Servizio Finanziario, dalle Strutture preposte ai controlli di cui all'art. 2 comma1, dai Responsabili dei Servizi, secondo le attribuzioni previste dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi.
2. Partecipano altresì al sistema dei controlli di cui al presente regolamento, secondo le disposizioni che ne disciplinano le attribuzioni, l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali, istituita ai sensi dell'art.87 dello Statuto, il Nucleo di Valutazione, istituito ai sensi dell'art. 78 dello Statuto, e il Collegio dei Revisori dei Conti di cui all'art. 102 dello Statuto.

Art. 4 (Sistema Informativo per i controlli)

1. La funzionalità e l'efficace integrazione del sistema dei controlli del Comune di Genova è sostenuta dall'implementazione di un idoneo sistema informativo.

Titolo II Controllo di Gestione

Art. 5 (Oggetto e finalità del Controllo di Gestione)

1. Al fine di garantire la realizzazione degli obiettivi programmati, la corretta ed economica gestione delle risorse, l'imparzialità ed il buon andamento della pubblica amministrazione e la trasparenza dell'azione amministrativa, il Comune si avvale del controllo di gestione secondo quanto previsto dagli articoli successivi.
2. Il controllo di gestione è il sistema che, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la qualità e quantità dei servizi offerti fornisce gli elementi informativi per valutare la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, l'efficacia, l'efficienza

e l'economicità dell'attività di realizzazione degli obiettivi, secondo un'ottica di ottimizzazione tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati.

3. Il controllo è preventivo, concomitante e successivo.

In particolare:

- a) in sede di predisposizione dei documenti di programmazione è volto a verificare l'esistenza dei presupposti e la sostenibilità anche economica per la realizzazione degli obiettivi proposti (controllo preventivo);
 - b) durante il corso dell'anno è volto a verificare la coerenza dell'andamento della gestione rispetto alle previsioni, al fine dell'adozione di eventuali azioni correttive (controllo concomitante);
 - c) a conclusione della gestione verifica i risultati conseguiti, anche in termini di efficacia, efficienza ed economicità (controllo successivo).
4. Il controllo di gestione si raccorda con la pianificazione e il controllo strategico e con essi partecipa del Sistema integrato di pianificazione e controllo per la gestione del ciclo della performance secondo quanto previsto nel Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi.
5. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate per la valutazione dei dirigenti e dei dipendenti.

Art. 6

(Soggetti preposti al Controllo di Gestione)

1. In conformità al principio della separazione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, il controllo di gestione è esercitato dal Direttore Generale che si avvale a tal fine della struttura organizzativa preposta a detto controllo.
2. Il responsabile del servizio finanziario e i responsabili dei servizi, in riferimento alle attività e agli obiettivi di cui sono responsabili, concorrono in detta attività di controllo secondo quanto previsto dal presente regolamento, dal regolamento di contabilità e dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi.

Art. 7

(Modalità di realizzazione del controllo di gestione)

1. Il controllo di Gestione si realizza attraverso:
 - a) la definizione degli obiettivi gestionali annuali, dei relativi indicatori e dei valori attesi ad essi correlati. Il piano dettagliato degli obiettivi, predisposto dal Direttore Generale, è integrato organicamente nel Piano Esecutivo di Gestione e definito in coerenza con la programmazione finanziaria e gli indirizzi contenuti negli atti di pianificazione strategica;
 - b) la rilevazione periodica e a consuntivo, anche mediante procedure informatiche, delle azioni realizzate, dei risultati raggiunti in relazione agli

obiettivi programmati, dei dati relativi alle risorse impiegate in rapporto alle risorse previste e ai risultati ottenuti nonché dei dati riferiti ai costi ed ai proventi, ove disponibili;

- c) la valutazione dei dati predetti in rapporto agli obiettivi approvati con il Piano Esecutivo di Gestione al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza ed il grado di economicità dell'azione intrapresa;
- d) la individuazione di interventi correttivi da porre in essere a fronte di eventuali scostamenti tra risultati effettivamente realizzati e valori attesi;
- e) la comunicazione delle risultanze dell'attività di monitoraggio, segnalando eventuali scostamenti o aree di criticità riscontrate nonché le possibili azioni correttive, intraprese o da porre in essere, secondo quanto disposto dagli articoli successivi.

Articolo 8 (Piano esecutivo di gestione)

1. Il Piano esecutivo di gestione è il documento attraverso il quale viene esplicitato il passaggio tra la fase di indirizzo politico programmatico, sancita con l'approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica e del Bilancio annuale di previsione, e la fase della gestione.
2. Il Piano Esecutivo di Gestione è deliberato dalla Giunta Comunale in coerenza con il Bilancio di Previsione e con la Relazione Previsionale e Programmatica secondo quanto previsto dal Regolamento di contabilità e dal Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi.
3. Gli obiettivi approvati con il PEG, definiti in attuazione dei Programmi e dei Progetti della Relazione Previsionale Programmatica, di norma hanno durata annuale, ma possono altresì costituire fase di realizzazione di obiettivi pluriennali.
4. Gli obiettivi sono oggetto di negoziazione con i titolari dei centri di responsabilità cui sono assegnati unitamente alle relative dotazioni umane e strumentali, dando concreta attuazione al principio di autonomia dirigenziale.

Gli obiettivi sono:

- a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
- b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
- e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché sulla base di andamenti storici o da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- f) confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, al triennio precedente;
- g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

5. Nell'ambito del Piano Esecutivo di Gestione possono essere individuati alcuni obiettivi di particolare significatività e rilevanza in relazione all'attuazione degli indirizzi politici. Per gli stessi possono essere previste specifiche forme e modalità di controllo.

Articolo 9 (Monitoraggio degli obiettivi)

1. Allo scopo di verificare il grado di realizzazione degli obiettivi programmati con il Piano esecutivo di gestione, l'attività del controllo di gestione rileva e analizza i valori registrati, periodicamente e a consuntivo, in corrispondenza di specifici indicatori che consentano di apprezzare i risultati raggiunti, la qualità e quantità dei servizi offerti in rapporto alle risorse impiegate, i livelli di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività gestionale finalizzata al raggiungimento dei predetti obiettivi. Gli indicatori sono fissati, in occasione della formulazione della proposta del piano degli obiettivi, dal Direttore Generale, su proposta dei dirigenti responsabili, con la collaborazione del Nucleo di Valutazione.
2. In corso di esercizio di norma, con cadenza semestrale, viene effettuato un monitoraggio sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali definiti dal PEG, anche avvalendosi di procedure informatiche, dai responsabili dei servizi con il supporto della struttura organizzativa preposta al controllo di gestione.
3. Nel caso in cui, a seguito di tali verifiche emergano scostamenti rispetto alle previsioni del Piano esecutivo di gestione o comunque elementi idonei a rivelare possibili carenze dell'attività, sotto il profilo dell'efficienza dell'efficacia e dell'economicità, la struttura preposta al controllo di gestione provvede ad informarne tempestivamente il Direttore Generale e i Dirigenti responsabili per l'adozione delle necessarie misure correttive.
4. Degli esiti dell'attività di monitoraggio viene informato il Nucleo di Valutazione.

Art. 10 (Rendiconto dei risultati)

1. Sulla base delle risultanze delle verifiche effettuate a conclusione di ciascun esercizio dai responsabili dei servizi, il Direttore Generale, avvalendosi dell'unità organizzativa preposta al controllo di gestione, predispone, annualmente, di norma entro il primo quadrimestre dell'esercizio successivo a quello di riferimento, il rendiconto sullo stato di attuazione degli obiettivi annuali. Il rendiconto è verificato e validato dal Nucleo di Valutazione, che se ne avvale al fine della valutazione dei dirigenti, comunicato alla Giunta e al Consiglio Comunale, che ne prendono atto, e soggetto alle forme di pubblicità previste dalla legge e dal regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi.
2. Le risultanze del rendiconto sullo stato di attuazione degli obiettivi sono integrate nel referto annuale del controllo di gestione predisposto dalla struttura preposta a tale controllo e trasmesso dal Direttore Generale alla Giunta, ai Dirigenti, al Nucleo di Valutazione e alle

Sezioni regionali di controllo della Corte dei Conti in conformità a quanto stabilito dall'art. 198-bis del TUEL.

TITOLO III

Controllo strategico

Art. 11 **(Oggetto e finalità)**

1. Il controllo strategico valuta l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani e dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termine di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti.
2. La valutazione di cui al comma 1 è effettuata sulla base della 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 rispetto ai progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici.

Art. 12 **(Soggetti preposti al controllo strategico)**

Il controllo strategico è esercitato dal Direttore Generale in collaborazione con l'Ufficio di Gabinetto del Sindaco, avvalendosi della struttura organizzativa a ciò preposta.

Art. 13 **(Fasi e modalità del controllo strategico)**

1. Ad inizio mandato il Sindaco, secondo le previsioni dello Statuto, presenta al Consiglio Comunale le linee programmatiche relative ai progetti che intende intraprendere e alle azioni che intende realizzare nel corso del ciclo amministrativo.
2. Il Consiglio controlla annualmente l'attuazione delle linee programmatiche, secondo quanto stabilito dallo Statuto.
3. Le linee programmatiche costituiscono la base per la formazione dei bilanci preventivi, annuale e pluriennale, e per i relativi assestamenti; esse sono sviluppate nei programmi e progetti della Relazione Previsionale e Programmatica, aggiornata e approvata annualmente, unitamente agli altri documenti di programmazione e di bilancio, dal Consiglio che in tal modo determina gli indirizzi strategici dell'azione amministrativa e quantifica le risorse necessarie per la loro attuazione. I progetti di ciascun programma della Relazione Previsionale e Programmatica individuano gli obiettivi strategici e le azioni da intraprendere nel periodo di riferimento per il loro conseguimento.
4. L'attuazione delle scelte espresse con gli atti di indirizzo politico è assicurata mediante la declinazione degli obiettivi strategici e delle azioni pianificate nella Relazione Previsionale

e Programmatica, in obiettivi gestionali annuali coerenti e congrui definiti dal Direttore Generale e approvati dalla Giunta con il Piano esecutivo di gestione e con gli altri strumenti di programmazione previsti dalla legge.

5. Nel corso dell'esercizio i dirigenti responsabili, con il supporto della struttura preposta al controllo strategico, predispongono periodicamente, anche avvalendosi di procedure informatiche, la rendicontazione dello stato di attuazione dei programmi, degli obiettivi strategici e delle azioni individuati nella Relazione Previsionale e Programmatica, evidenziando a tal fine gli aspetti e le informazioni di cui all'art. 11 comma 2 del presente regolamento.
6. Le risultanze della rendicontazione effettuata dai dirigenti responsabili sono utilizzati dalla struttura preposta al controllo strategico ai fini della predisposizione del documento complessivo di rendicontazione sullo stato di attuazione dei programmi da presentare alla Giunta e sottoporre alla verifica del Consiglio almeno nelle seguenti ricorrenze:
 - a) approvazione delibera di ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi salvaguardia degli equilibri di bilancio di cui all'art. 193 T.U. 267/2000;
 - b) approvazione del rendiconto annuale;
 - c) approvazione dei documenti di programmazione annuali e pluriennali .
7. Attraverso il documento complessivo di rendicontazione sullo stato di attuazione dei programmi l'organo di indirizzo politico valuta i risultati conseguiti confrontandoli con quelli programmati e rileva le cause di eventuali scostamenti nonché le azioni correttive correlate.

TITOLO IV

Controllo sulla qualità dei servizi

Art 14 **(Oggetto e finalità)**

1. Il Controllo sulla qualità dei servizi ha come obiettivo la promozione della cultura della "qualità" al fine di migliorare i servizi resi e renderli conformi alle attese dei cittadini/clienti, per ridurre la spesa e recuperare in efficienza. La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni del cittadino/cliente sono assunti quali criteri di analisi per valutare l'efficacia del servizio, individuare le eventuali criticità ed adottare le azioni correttive adeguate.
2. L'attività di erogazione dei servizi è ispirata ai principi di:
 - a) accessibilità, consistente nella capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati;
 - b) tempestività, ossia capacità di soddisfare le aspettative degli utenti sotto l'aspetto della dimensione temporale data dal tempo massimo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio, ovvero dalla frequenza di erogazione per le prestazioni ripetitive;

- c) trasparenza ossia semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;
- d) efficacia ossia capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate, in funzione delle attese degli utenti.

Art. 15 (Soggetti preposti al controllo di qualità)

I soggetti preposti al controllo di qualità sono :

- I Responsabili degli uffici direttamente interessati all'erogazione dei servizi;
- Il Dirigente responsabile della unità organizzativa preposta al supporto alle strutture dell'Ente in materia di Qualità

I Responsabili degli uffici direttamente interessati all'erogazione dei servizi svolgono uno specifico ruolo sia nel processo di definizione degli standard e dei relativi obiettivi di miglioramento sia nella vigilanza e nel controllo del rispetto degli standard prefissati. Effettuano indagini volte a testare il reale gradimento degli utenti in relazione ai servizi erogati, di norma con cadenza annuale, per verificare attraverso misure di percezione di cittadini/utenti la coerenza fra la qualità dei servizi erogati e le esigenze dell'utenza.

Il Dirigente responsabile della unità organizzativa preposta al supporto alle strutture dell'Ente in materia di Qualità definisce con i Responsabili dei servizi gli indicatori di qualità, collabora alla stesura e al monitoraggio delle Carte dei Servizi, e partecipa alle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Art. 16 (Carta dei servizi e standard di qualità)

1. La qualità dei servizi è assicurata anche mediante la Carta dei servizi, che costituisce il documento di riferimento per la definizione degli standard di qualità degli stessi, predeterminati con la partecipazione dei soggetti rappresentativi degli utenti che il gestore si impegna formalmente a rispettare. Di norma la Carta dei servizi ha validità annuale.
2. Nella Carta dei Servizi sono contenute le informazioni:
 - a) sulle modalità di accesso al servizio;
 - b) sui principi;
 - c) sul funzionamento;
 - d) sugli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate;
 - e) sui reclami e su altre forme di salvaguardia dell'utente.
3. Il livello qualitativo dei servizi è stabilito sulla base di standard generali e specifici attraverso i quali sono indicati:

- a) gli aspetti rilevanti ai fini della percezione della qualità;
 - b) gli indicatori, grandezze per misurare e monitorare l'andamento del servizio erogato;
 - c) gli standard, cioè i livelli di servizio promessi agli utenti, ossia i valori prefissati e garantiti dagli indicatori.
4. Sono previste forme di coinvolgimento attivo dei portatori di interesse (stakeholder) nella fase di definizione degli standard di qualità, nelle successive fasi di progettazione del monitoraggio e dell'analisi delle informazioni rilevate, attraverso incontri mirati con le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti e di tutte le rappresentanze dei cittadini coinvolte
 5. La Civica Amministrazione assicura pubblicità alla carta dei Servizi mediante pubblicazione sul proprio sito istituzionale nonché mediante affissione per estratto nei locali di erogazione dei servizi.

Art. 17
(Monitoraggio e revisione degli standard)

1. La Civica Amministrazione assicura il costante monitoraggio degli standard, e, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati, la loro revisione periodica orientata all'eliminazione delle eventuali criticità riscontrate.
2. Il monitoraggio degli standard, inseriti nelle Carte dei servizi, è svolto con continuità nel corso dell'esercizio dal Dirigente responsabile dell'erogazione del servizio. Gli esiti delle indagini vengono comunicati al Direttore Generale e pubblicati sul sito del Comune di Genova.
3. I responsabili dei servizi possono effettuare indagini, di norma con cadenza annuale, volte a verificare la reale soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati. Gli esiti di tali indagini sono assunti ai fini della pianificazione di azioni di miglioramento.

TITOLO V
(Disposizioni finali)

Art. 18
(Controllo della Corte dei Conti)

Ai fini della verifica sul funzionamento dei controlli interni previsto dall'art. 148 del D.Lgs. n. 267/2000 e successive modifiche ed integrazioni, gli esiti dei controlli interni sono trasmessi dal Sindaco, nell'ambito del referto semestrale sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e adeguatezza del sistema dei controlli interni, alla competente Sezione regionale di controllo della Corte dei Conti e al Presidente del Consiglio Comunale.

Art. 19
(Norme Finali)

1. Dall'entrata in vigore del presente regolamento, si intendono abrogate tutte le altre disposizioni regolamentari incompatibili o in contrasto con lo stesso.
2. Per quanto altro non previsto dal presente Regolamento si applicano le disposizioni di legge vigenti in materia.
3. Il presente Regolamento è trasmesso alla competente sezione regionale della Corte dei Conti ed al Prefetto di Genova e verrà pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente.