



# COMUNE DI TEANO

Provincia di CASERTA

## **REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI ex art. 147, comma 4, d.lgs. 267/2000**

APPROVATO CON DELIBERA DI C.C. N.6 DEL 28/2/2013

INDICE

<b>articolo</b>	<b>rubrica</b>
	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 all'organizzazione del sistema del controllo interno
	Capo II - Controllo di regolarità amministrativa e contabile
6	Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
7	Il 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	Modalità operative del controllo di gestione
11	Sistema di monitoraggio del controllo di gestione
12	Referti periodici del controllo di gestione
	Capo IV - Controllo sugli equilibri finanziari
13	Controllo sugli equilibri finanziari
14	Ambito di applicazione del controllo sugli equilibri finanziari
15	Fasi del controllo sugli equilibri finanziari
16	Esito negativo del controllo sugli equilibri finanziari
	Capo V - Controllo sulla qualità dei servizi
17	Finalità del controllo sulla qualità dei servizi
18	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
19	Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni
	CAPO VI - Disposizioni finali
20	Pubblicità del regolamento e dei controlli interni
21	Entrata in vigore

COMUNE DI TEANO	REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	pag. 3
--------------------	---	--------

## **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.
2. Il controllo di regolarità amministrativa è attuato 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.
3. 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.

**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. **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.
4. Le norme del presente regolamento che disciplinano il controllo di gestione ed il controllo sugli equilibri finanziari integrano il regolamento di contabilità, di funzionamento degli uffici e servizi e quello del Nucleo di Valutazione/ Organismo Indipendente di Valutazione, modificando le disposizioni contrastanti.

**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:
  - 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 delle posizioni organizzative;
  - 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 le posizioni organizzative ed i responsabili dei servizi 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 Generale, le posizioni organizzative ed i responsabili dei servizi, il nucleo di valutazione/organismo 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 Generale, o suo delegato.
3. Gli esiti di tutte le tipologie dei controlli interni sono inviati:
  - al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale e agli assessori comunali;
  - agli organi citati nel comma 1;
  - agli organi esterni per i quali disposizioni di legge o di regolamento prevedono l'invio (attualmente Corte dei Conti e Prefettura) .

**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 dalla P.O., responsabile della struttura apicale cui appartiene il servizio interessato ovvero, su delega scritta della predetta P.O., dal responsabile del servizio interessato;
  - b) parere in ordine alla regolarità contabile espresso dal dirigente/responsabile di ragioneria 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 dirigenziale** è espletato dalla P-O., responsabile delle massime strutture competente 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 dirigenziale 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 tre 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.

COMUNE DI TEANO	REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	pag. 6
--------------------	---	--------

6. Nell'ipotesi che la P.O. dichiari di astenersi dall'esprimere il parere di regolarità tecnica per incompetenza, il Segretario Generale stabilisce quale sia la posizione organizzativa/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 generale ovvero, pure in caso di assenza o di astensione obbligatoria del segretario generale, 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 aziendale, le determinazioni dirigenziali 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, etc..
2. Compete al segretario generale dirigere, in piena autonomia, il controllo successivo di regolarità amministrativa, stabilendo, con apposito provvedimento, in relazione alle determinazioni comportanti impegno di spesa, ai contratti diversi da quelli rogati dallo stesso nella forma pubblica-amministrativa ed agli altri atti amministrativi 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. Il Segretario Generale, può delegare per la funzione di controllo di cui al presente articolo, una P.O. con qualifica non inferiore alla cat. D.
4. Le posizioni organizzative/responsabili dei servizi, 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. Al termine della verifica di ciascuna tipologia di atti esaminati è redatto un apposito report dai quali risulti:
  - a) il numero, per ciascuna tipologia, 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;
7. I predetti reports, con periodicità semestrale, sono trasmessi, a cura del segretario generale o da colui che è stato dallo stesso delegato, alle P.O.; ai responsabili dei servizi 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 delle P.O., quali elementi utili per la loro valutazione; al sindaco al fine anche di darne conoscenza agli assessori comunali, al presidente del consiglio affinché ne dia comunicazione al Consiglio..

### **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 all'Organismo Indipendente di Valutazione, già disciplinato con apposito Regolamento approvato con delibera di G.C. n. 155 del 11.05.2011 ed integrato dalle presenti disposizioni. Tale controllo si esplica 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. L'O.I.V. potrà avvalersi del supporto delle P.O.
4. 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.
5. Le risultanze del controllo di gestione sono utilizzate dallo stesso organismo indipendente di valutazione ai fini della performance individuale delle P.O. dell'ente.

**Articolo 9****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.
2. L'OIV informa l'organo di revisione contabile, sullo svolgimento della propria attività e ove necessario, riferisce allo stesso, sullo stato di attuazione degli obiettivi e sull'andamento dell'azione amministrativa dell'ente. L'OIV riferisce, almeno ogni sei mesi, al Sindaco ed alla Giunta, sui risultati della sua attività, mediante l'inoltro di report gestionali. Tali report dovranno essere accompagnati da una relazione illustrativa che fornisca una lettura chiara dei dati ed indici riportati, suggerendo azioni correttive per ridurre eventuali scostamenti.
3. La conclusione del predetto controllo dovrà essere trasmesso, a cura dell'OIV, alla Corte dei Conti competente per territorio.

**Articolo 10****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 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, sentito il Segretario Generale, 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 ciascuna massima struttura ed istituzione ed i relativi responsabili;
  - 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 12****REFERTI PERIODICI DEL CONTROLLO DI GESTIONE**

1. L'Organismo Indipendente di Valutazione, con periodicità quadrimestrale, riferisce all'Ufficio di Controllo di Gestione sui risultati dell'attività mediante l'inoltro di report gestionali, nei quali sono evidenziati le cause di eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
2. L'O.I.V. contestualmente provvederà ad inoltrare al Sindaco ed agli Assessori, al Segretario Generale, all'Organo di revisione dei Conti ed al Presidente del consiglio ed agli altri organi previsti da norme legislative e regolamentari, il reporting che sarà accompagnato da una relazione illustrativa che fornisca una lettura chiara dei dati riportati.
3. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, l'OIV, sentito il Segretario Generale concorda con le P.O. 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 13 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, coadiuvato da personale in forze, presso l'ufficio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, delle posizioni organizzative e dei responsabili dei servizi, 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 Generale 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 trimestrale, il responsabile del servizio finanziario, coadiuvato da personale in posizione di staff dell'ufficio finanziario, formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale con cui attesta lo stato degli equilibri finanziari, trasmesso al Sindaco, agli Assessori Comunali, all'organo di revisione dei conti, all'Organismo Indipendente di Valutazione, al Presidente del Consiglio Comunale.
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 14 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 15****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 dei servizi finanziari, coadiuvato da personale dell'ufficio finanziario presso lo stesso ufficio, formalizza il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il responsabile dei servizi finanziari, come coadiuvato, descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un verbale, trasmesso all'organo di revisione che lo assevera.
3. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il verbale asseverato dall'organo di revisione ed il resoconto delle verifiche di cassa sono trasmessi ai dirigenti/P.O. dell'ente ed alla Giunta Comunale affinché, con propria deliberazione, ne prenda atto.

**Articolo 16****ESITO NEGATIVO DEL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate e delle spese, evidenzii 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 del d.lgs. n. 267/2000.

**CAPO V****CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI****Articolo 17****FINALITA' DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

1. L'Amministrazione, oltre alla definizione di standard 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 18****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 19****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.

## VI DISPOSIZIONI FINALI

### Articolo 20

#### 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 21

#### ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente regolamento entrerà in vigore il 15° giorno dalla sua pubblicazione sul sito internet del Comune di Teano in analogia a quanto disposto dall'articolo 10 delle preleggi, secondo cui gli atti normativi dello Stato entrano in vigore il quindicesimo giorno dalla pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale.