** COMUNE DI SANNICANDRO DI BARI**

**PROVINCIA DI BARI**

###### Medaglia d’Argento al Merito Civile

Cod. Fisc. 00827390725

------------------

REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Approvato con delibera di CC n. 02 del 24 Gennaio 2013.

**TITOLO I – DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE**

*Articolo 1 – Oggetto*

1. Il presente Regolamento disciplina, nell’ambito dell’autonomia normativa ed organizzativa riconosciuta agli enti locali, l’organizzazione, le metodologie e gli strumenti previsti dal sistema dei controlli interni del Comune di Sannicandro di Bari.
2. Quanto sopra esposto viene disciplinato in attuazione del disposto di cui al capo III, titolo VI, del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL) e dello statuto comunale, in ossequio al principio di separazione tra funzioni di indirizzo e compiti gestionali, in proporzione alle risorse disponibili, ed al fine di garantire conformità, regolarità, correttezza, economicità, efficienza ed efficacia all’azione dell’Ente anche in deroga agli altri principi di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.
3. Sono da disapplicare le disposizioni di altri regolamenti comunali che risultassero in contrasto con le norme del presente regolamento.

*Articolo 2 – Sistema integrato dei controlli interni: articolazione e finalità*

1. Il sistema, in considerazione della dimensione demografica del Comune di Sannicandro di Bari, con popolazione inferiore ai 15.000 abitanti, ma anche per soddisfare le esigenze degli utenti esterni ed interni ed il miglioramento dei servizi erogati, risulta articolato nelle seguenti tipologie di controllo:

a) *controllo di regolarità amministrativa e contabile:* finalizzata a garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell’azione amministrativa;

b) *controllo di gestione:* finalizzato a verificare l’efficacia, efficienza ed economicità dell’azione amministrativa con lo scopo di migliorare anche attraverso tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra risorse impiegate e risultati e tra obiettivi ed azioni realizzate in modo da aumentare la razionalità economica dell’organizzazione;

c) *controllo sugli equilibri finanziari:* investe la gestione di competenza, dei residui e di cassa, ed è finalizzato alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal Patto di Stabilità Interno, nonché delle norme di attuazione dell’art. 81 della Costituzione;

d) *controllo sulla qualità dei servizi erogati sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni:* finalizzato alla misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell’Ente.

**TITOLO II – CONTROLLO DI REGOLARITA’ AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

*Articolo 3 – Controllo preventivo e successivo*

* 1. Il controllo è preventivo quando si svolge nella fase di formazione dell’atto; successivo quando interviene a seguito dell’intervenuta efficacia dell’atto che, di norma, segue alla sua pubblicazione.
  2. Il controllo di regolarità contabile è solo di tipo preventivo; quello di regolarità amministrativa è anche di tipo successivo.

**Capo I – controllo preventivo**

*Articolo 4 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa*

1. Nella fase di formazione delle proposte di deliberazione di giunta e di consiglio, il responsabile della Sezione/i competente/i per materia, avuto riguardo all’iniziativa o all’oggetto della proposta, esercita questa forma di controllo allorché rilascia il parere di regolarità tecnica attestante, ai sensi dell’articolo 49 del TUEL, la regolarità e la correttezza dell’azione amministrativa.
2. Il parere di regolarità tecnica afferisce:

* alla correttezza e completezza dell'istruttoria condotta, nonché rispetto dei tempi;
* all'idoneità dell'atto a perseguire gli obiettivi generali dell'azione amministrativa dell'Ente, nonché l'obiettivo specifico, indicati dagli organi politici;
* alla conformità alla normativa applicabile in materia, anche con riferimento al procedimento seguito.

1. Su ogni proposta di deliberazione che non sia mero atto di indirizzo deve sempre essere apposto il parere in ordine alla regolarità tecnica; detto parere è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
2. Per ogni altro atto amministrativo, il responsabile della Sezione procedente esercita il controllo di regolarità amministrativa nella fase di sottoscrizione. Nel caso di responsabile del procedimento diverso dal responsabile dell’atto conclusivo, il parere è rilasciato dal responsabile del procedimento a conclusione dell’istruttoria della proposta; nel caso dell’unica figura di responsabile del procedimento e del provvedimento, il parere è assorbito dalla sottoscrizione dell’atto finale.

*Articolo 5 – Controllo preventivo di regolarità contabile*

* 1. Nella fase di formazione delle proposte di deliberazione di giunta e di consiglio, il responsabile della Sezione finanziaria esercita ai sensi dell’articolo 49 del TUEL questa forma di controllo allorché rilascia il parere di regolarità contabile qualora il provvedimento comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.
  2. Su ogni proposta di deliberazione di giunta e di consiglio, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, deve sempre essere richiesto il parere del responsabile della Sezione finanziaria in ordine alla regolarità contabile e l’attestazione di copertura finanziaria; detto parere è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
  3. Nella formazione delle determinazioni e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa il responsabile dell’area finanziaria esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l’apposizione del visto attestante la copertura finanziaria che viene allegato, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce.
  4. Il parere e l’attestazione previsti dai commi precedenti sono rilasciati dal responsabile del servizio finanziario, entro tre giorni lavorativi dall’acquisizione della proposta dell’atto corredata dal parere di regolarità tecnica, fatto salvo atti di particolare complessità.

*Articolo 6 – Responsabilità*

* 1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono, in via amministrativa e contabile, dell’attività di controllo effettuata e dei conseguenti pareri ed attestazioni rilasciati.
  2. La Giunta ed il Consiglio comunale, qualora non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o contabile, devono darne adeguata motivazione riportata nel testo della deliberazione.
  3. Fermo restando la responsabilità dei soggetti di cui al precedente comma 1 i responsabili dei singoli procedimenti rispondono, a loro volta, della completezza dell’istruttoria e della regolarità e correttezza delle fasi procedimentali di loro competenza.

**Capo II – controllo successivo**

*Articolo 7 – Nucleo di controllo*

* 1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa viene svolto sotto la direzione del Segretario comunale, con la collaborazione del personale dell’Ufficio di Segreteria, in concerto con il Responsabile della Sezione Finanziaria ed il Revisore del conto. Ove richiesto dal Segretario, possono collaborare a tale attività Responsabili e dipendenti di altre Sezioni dell’Ente, specie nelle ipotesi in cui per l’esame di particolari categorie di atti siano richieste competenze tecniche specifiche o notizie necessarie.
  2. A tal fine il nucleo di controllo, come sopra costituito, può assegnare l’istruttoria dell’attività di controllo a personale, di qualifica adeguata, appartenente ad aree funzionali diverse da quella investita nel controllo.
  3. Il controllo successivo è improntato al rispetto dei seguenti principi:

1. indipendenza: del controllante rispetto agli atti sottoposti a controllo;
2. imparzialità: sottoposizione a controllo di atti di tutte le aree e servizi in cui è suddivisa l’operatività dell’Ente;
3. tempestività: il controllo deve essere svolto in tempi ragionevolmente ravvicinati rispetto alla data di adozione degli atti ad esso sottoposti;
4. trasparenza: il controllo deve avvenire secondo regole chiare, condivise dai responsabili di servizio, ed in base a parametri predefiniti;
5. condivisione: il controllo deve essere condiviso dalle strutture come momento di sintesi e di raccordo in cui venga valorizzata la funzione di collaborazione, valutazione e correzione reciproca.
   1. Questa forma di controllo è organizzata al fine di perseguire i seguenti obiettivi:
6. il costante monitoraggio delle procedure e degli atti adottati dall’Ente;
7. il miglioramento della qualità complessiva degli atti amministrativi;
8. la creazione di procedure omogenee e standardizzate, rivolte alla semplificazione ed all’imparzialità dell’azione amministrativa;
9. il sollecito esercizio del potere di autotutela, da parte dei responsabili dei servizi interessati, in caso vengano ravvisati gravi vizi;
10. lo svolgimento di un effettivo coordinamento dei servizi dell’Ente.

*Articolo 8 – Oggetto del controllo*

1. Il nucleo di controllo sottopone a controllo successivo con cadenza, di norma, trimestrale le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi dell’Ente tra cui, in particolare, gli ordinativi in economia, le ordinanze, le autorizzazioni e le concessioni di varia natura.
2. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene svolta, con tecniche di campionamento adeguatamente motivate, anche di tipo informatico; le tecniche adottate dovranno garantire l’effettiva casualità della selezione degli atti da sottoporre a controllo.
3. L’attività svolta sotto la direzione del Segretario comunale, in ogni caso, dovrà garantire:

a) la verifica di atti amministrativi relativi a tutte le aree organizzative in cui è suddivisa l’operatività dell’Ente;

b) la verifica, laddove possibile, di interi procedimenti amministrativi e non, esclusivamente, singoli atti;

c) la verifica della regolarità dei procedimenti amministrativi, da intendersi come rispetto dei tempi, completezza dell’istruttoria, adeguatezza e correttezza del provvedimento conclusivo;

d) la verifica del rispetto della normativa vigente, delle circolari e degli atti di indirizzo emanati dall’Ente.

4. Entro il mese di gennaio, il Segretario comunale, sentiti i responsabili di servizio, stabilisce un piano annuale dell’attività di controllo prevedendo, al suo interno, la sottoposizione a verifica di almeno il 5% delle determinazioni contenenti impegno e liquidazione di spesa ed accertamento di entrata e dei contratti di importo superiore a 5.000 euro, oltre ad un ragionevole numero di atti amministrativi pari, almeno, al 5% del numero totale.

5. Al fine di garantire lo svolgimento imparziale dell’attività di controllo il Segretario comunale presenterà ai Responsabili di sezione, l’attività di controllo programmata ed i parametri di riferimento o standards che verranno di massima utilizzati.

*Articolo 9 – Risultati dell’attività di controllo*

1. Il Segretario comunale descrive, in apposita relazione annuale, il numero degli atti e dei procedimenti esaminati, i rilievi sollevati ed il loro esito. La relazione si conclude con un giudizio sugli atti amministrativi prodotti da ciascuna Sezione organizzativa dell’Ente e le relative indicazioni rivolte ai responsabili delle stesse.

1. Il Segretario trasmette la relazione al Sindaco, alla Giunta, all’Organo di revisione, all’Organo deputato alla valutazione della performance ed ai Responsabili di servizio.
2. Qualora l’attività di controllo permetta di riscontrare irregolarità, il Segretario comunale sollecita l’adozione da parte dei Responsabili competenti delle azioni correttive nel principio di autotutela e di contemperamento degli interessi pubblici e salvaguardia dei diritti dei terzi.
3. Qualora, infine, il Segretario comunale abbia la possibilità di rilevare gravi irregolarità tali da perfezionare fattispecie penalmente sanzionate e/o fonte di danno erariale, trasmette apposita relazione all’ufficio competente per i procedimenti disciplinari, alla Procura presso la Sezione Regionale della Corte dei Conti ed alla Procura della Repubblica presso il Tribunale.

**TITOLO III – Controllo di gestione**

*Articolo 10 – Coordinamento con la normativa interna - Finalità*

* 1. Il controllo di gestione è disciplinato dal regolamento di contabilità.
  2. La disciplina del controllo di gestione riportata nel presente regolamento integra e sostituisce le parti, con essa incompatibili, presenti nel vigente regolamento di contabilità e nel Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi.
  3. La natura, la tipologia, i parametri di riferimento degli obiettivi gestionali da assegnare alle aree organizzative, invece, trovano la propria disciplina nel vigente sistema di valutazione permanente della performance del personale dipendente. In tale ottica l’Ente:
* misura e valuta il risultato con riferimento all'Amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative di responsabilità in cui si articola ed ai singoli dipendenti;
* adotta modalità e strumenti di comunicazione che garantiscano la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni dei risultati e delle attività;
* adotta altresì metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare i risultati individuali e quelli organizzativi, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.
  1. Il controllo di gestione assume le caratteristiche del controllo funzionale riferito all’intera attività dell’Ente, rivolto al perfezionamento e migliore coordinamento dell’azione amministrativa, con il fine di conseguire maggiore efficienza ed efficacia dell’azione amministrativa, nonché maggiore economicità della spesa pubblica locale.
  2. La procedura del controllo di gestione viene svolta, sul piano temporale, in concomitanza allo svolgimento dell’attività amministrativa che ha la funzione di orientare; detta forma di controllo, inoltre, è rivolta alla rimozione di eventuali disfunzioni dell’azione dell’Ente ed al perseguimento dei seguenti risultati:
     1. il raggiungimento degli obiettivi con modalità più efficaci ed efficienti, in tempi minori, tenendo conto delle risorse disponibili;
     2. l’imparzialità ed il buon andamento dell’azione amministrativa;
     3. il grado di economicità dei fattori produttivi.

*Articolo 11– Struttura operativa*

* 1. Il Responsabile della Sezione finanziaria con l’ausilio del personale ivi funzionale ed in stretta collaborazione con l’Organo di revisione svolge le attività relative al controllo di gestione, ed in particolare:
     1. l’attività di supporto nella definizione degli obiettivi gestionali proponendo opportuni indicatori di efficacia, efficienza ed economicità in relazione ai risultati attesi;
     2. l’attività di progettazione dei flussi informativi del processo di controllo;
     3. la predisposizione e la trasmissione dei report del controllo.

*Articolo 12 – Fasi del controllo di gestione*

* + - 1. Il controllo di gestione ha come orizzonte temporale l’esercizio finanziario; conseguentemente assume quale documento programmatico di riferimento il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) il quale, a sua volta, deve essere approvato in coerenza con il bilancio di previsione e con la relazione previsionale e programmatica; nel P.E.G. sono unificati, organicamente, il Piano Dettagliato degli Obiettivi (P.D.O.) ed il Piano della Performance.
      2. Il controllo si sviluppa nelle seguenti fasi:

1. la fase di predisposizione ed approvazione, da parte della Giunta comunale, del Piano Esecutivo di Gestione, come sopra descritto, il quale deve prevedere, con riferimento agli obiettivi gestionali assegnati a ciascuna area funzionale dell’Ente, indicatori di qualità e quantità adeguati, target e parametri economico-finanziari;
2. la fase di rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché ai risultati raggiunti in riferimento agli obiettivi assegnati alle singole Sezioni dell’ente;
3. la fase di valutazione dei dati sopra riportati in rapporto ai valori ed agli obiettivi attesi dal P.E.G., al fine di verificare lo stato di attuazione e misurare l’efficacia, l’efficienza e il grado di convenienza economica dell’azione intrapresa da ciascuna Sezione;
4. la fase di elaborazione di, quantomeno, un referto riferito all’attività complessiva dell’Ente ed alla gestione delle singole Sezioni funzionali nel corso dell’esercizio. Tale referto è predisposto anche ai fini delle verifiche previste dal vigente sistema di valutazione della performance del personale dipendente, da parte dell’Organo deputato alla valutazione della performance e, in ogni caso, deve essere predisposto prima della verifica consiliare circa lo stato di attuazione dei programmi di cui all’art. 193 del TUEL;
5. la fase di elaborazione, sulla scorta di quanto previsto alla lettera precedente, degli eventuali interventi correttivi da intraprendere;
6. la fase di accertamento, al termine dell’esercizio, del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, dei costi riferiti a ciascuna Sezione.

3. Le attività di cui alla lettera f) del comma precedente sono riportate nel referto conclusivo circa l’attività complessiva dell’Ente, ripartita per rispettive Sezioni, che viene predisposto a seguito dell’acquisizione, da parte della struttura operativa, della relazione finale elaborata dai vari responsabili di Sezione; detto referto, così come quello di cui alla precedente lettera d), viene trasmesso ai Responsabili delle Sezioni funzionali, all’Organo deputato alla valutazione della performance, al Segretario comunale ed alla Giunta comunale, per quanto di rispettiva competenza.

4. Il referto conclusivo del controllo di gestione viene sottoscritto dal Responsabile della Sezione finanziaria e vistato dall’Organo di revisione per essere trasmesso dal medesimo Responsabile alla Sezione regionale di controllo della Corte dei conti.

**TITOLO IV – Controllo sugli equilibri finanziari**

*Articolo 13 – Direzione e coordinamento del controllo sugli equilibri finanziari*

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è disciplinato nel regolamento di contabilità dell’Ente ed è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, 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.
2. La disciplina del controllo riportata nel presente regolamento integra e sostituisce le parti, con essa incompatibili, presenti nel vigente regolamento di contabilità.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti nella Parte II del d.lgs. 18/8/2000, n. 267.
4. Il Responsabile della Sezione finanziaria, sotto la vigilanza dell’Organo di revisione, dirige e coordina il controllo sugli equilibri finanziari; a tal fine, supportato dal personale della Sezione finanziaria, monitora costantemente il permanere degli equilibri finanziari.
5. Partecipano all’attività di controllo l’organo di revisione, il segretario comunale, la giunta ed i responsabili di area.

*Articolo 14 – Fasi del controllo*

1. Il responsabile della Sezione economico finanziaria, con cadenza trimestrale ed alla presenza del segretario comunale e dell’organo di revisione, presiede una riunione cui partecipano i responsabili delle altre sezioni organizzative in cui è strutturato l’Ente, nella quale vengono esaminati, collegialmente e distintamente per ogni sezione funzionale:
   1. l’andamento della gestione di competenza (accertamenti/impegni) dei capitoli affidati con il Piano Esecutivo di Gestione;
   2. l’andamento della gestione dei residui attivi e passivi con la verifica circa la sussistenza del titolo giuridico del credito/debito;
   3. l’andamento della gestione di cassa con particolare rilievo alle entrate a specifica destinazione. Tale verifica dovrà proiettarsi fino alla chiusura dell'esercizio, considerando anche l'evoluzione degli incassi e dei pagamenti che si perfezioneranno nel periodo di riferimento.
2. Sulla scorta delle informazioni raccolte, il Responsabile della Sezione finanziaria, coadiuvato dal Revisore del Conto, redige una relazione conclusiva da trasmettere al Sindaco, all’Assessore al Bilancio ed al Segretario Comunale. Con essa viene illustrata la situazione complessiva degli equilibri finanziari dell'Ente anche ai fini del rispetto dei vincoli di finanza pubblica previsti dal patto di stabilità interno.
3. La Giunta Comunale prende atto del permanere degli equilibri finanziari e degli atti di cui ai due commi precedenti, nella prima seduta utile, con propria deliberazione.
4. Qualora, invece, la gestione di competenza o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzi il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o l’obiettivo del patto di stabilità, il responsabile della Sezione finanziaria procede, senza indugio, alle segnalazioni di cui all’art. 153 comma 6 del D.Lgs. 267/2000
5. Il Responsabile della Sezione finanziaria tempestivamente adotta e/o sollecita l’adozione di tutti i provvedimenti necessari per ripristinare gli equilibri finanziari e garantire il rispetto dei vincoli di finanza pubblica.
6. Le verifiche di cui al presente articolo terranno conto anche delle implicazioni finanziarie e patrimoniali sul bilancio comunale derivanti dall’andamento economico - finanziario degli organismi gestionali esterni, ove esistenti.

**TITOLO V – Controllo sulla qualità dei servizi erogati**

*Articolo 15 - Finalità’*

1. L’Amministrazione svolge il controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente e sia 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 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. Con l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione viene approvato il programma del controllo della qualità dei servizi erogati, individuando i servizi sottoposti ad indagine, gli strumenti da adottare e le relative tempistiche.

4. Gli esiti dell'attività di controllo vengono pubblicati sul sito internet del Comune.

5. L'attività di misurazione deve essere ripetuta per lo stesso servizio per più anni consecutivi, al fine di rilevare il miglioramento della soddisfazione dell'utenza.

5. Il controllo sulla qualità dei servizi viene garantito dal Responsabile della Sezione di volta in volta competente con la collaborazione del personale individuato, istituzionalmente od appositamente, per l’espletamento dei rispettivi controlli.

6. Le risultanze del controllo devono essere inviate al Sindaco, al Revisore del conto ed al Segretario comunale. Il Revisore del conto le trasmetterà al Responsabile della Sezione finanziaria anche ai fini del controllo di gestione. Il Segretario provvederà a trasmettere le medesime risultanze all’Organismo deputato alla valutazione.

*Articolo 16 - Metodologie per la misurazione degli utenti esterni*

1. L’ente 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 cui quelle ritenute essenziali per 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 17 -**Metodologie per la misurazione 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.

**TITOLO VII – Norme finali**

*Articolo 18 - Connessione dei controlli interni con altre attività amministrative e di controllo*

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

*Articolo 19 - Comunicazioni*

1. Ai sensi dell’articolo 3 comma 2 del decreto legge 174/2012, l’adozione del presente regolamento, sarà comunicata alla Prefettura ed alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti.

*Articolo 20 - Entrata in vigore, abrogazioni.*

1. Il presente Regolamento entrerà in vigore nello stesso giorno in cui verrà resa esecutiva la deliberazione di sua approvazione.

1. L'entrata in vigore del presente regolamento determinerà l’abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso