



**COMUNE DI BRONTE**  
**ORIGINALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE**

Numero 49 Del 22-12-2016

**Oggetto: Integrazione del regolamento sul sistema dei controlli interni: controllo strategico, controllo delle società partecipate non quotate, controllo sulla qualità dei servizi erogati.**

L'anno duemilasedici il giorno ventidue del mese di dicembre alle ore 10:35 e seguenti, nella consueta sala delle adunanze consiliari del Comune di Bronte.

Alla sessione Ordinaria di prosecuzione che è stata partecipata ai signori Consiglieri a norma di legge, risultano all'appello nominale:

MELI VINCENZA	A	PRESTIANNI ANGELICA	P
CATANIA FRANCO	A	MESSINA GAETANO	A
CASTIGLIONE MASSIMO GIUSEPPE	P	DI MULO GIUSEPPE	P
CALAMUCCI SALVATORE	A	CATANIA ANGELICA	A
PAGANO GIUSEPPA	A	DI FRANCESCO ERNESTO	A
LUCA SALVATORE	P	GALATI PIZZOLANTE ANTONINO	P
DE LUCA MARIA	A	LEANZA ANTONIO	A
FRANCO VALERIA	P	PETRONACI ANTONIO GIOVANNI DOMENICO	P
CASTIGLIONE CARLO MARIA	A	LIUZZO SCORPO ROSARIO	P
LONGHITANO SAMANTA	P	SAVOCA AUSILIA	P

Presenti n. 10 Assenti n. 10.

Presiede GALATI PIZZOLANTE ANTONINO in qualità di PRESIDENTE.

Partecipa il VICE SEGRETARIO GENERALE DOTT. MARIA TERESA SAPIA

Il Presidente, constatata la legittimità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta.

La seduta è pubblica.



## COMUNE DI BRONTE

*Allegato 1*

**Il Presidente del Consiglio:** “Riprendiamo i lavori della seduta di Consiglio Comunale che ieri sono stati sospesi. Trattiamo il punto 2 dell’Ordine del Giorno avente ad oggetto ” Integrazione del Regolamento sul sistema dei controlli interni, controllo strategico, controllo delle società partecipate non quotate, controllo sulla qualità dei servizi erogati”.

*Viene data lettura dell'oggetto della proposta di Atto Deliberativo segnato in oggetto.*

*Viene data lettura della proposta di Atto Deliberativo segnato in oggetto.*

**Il Presidente dà la parola al Consigliere Castiglione M.**

**Il Consigliere Castiglione M.:** “Volevo che su questo Regolamento sia più chiaro..., io in Commissione non c’ero..., quindi che l’Amministrazione o il proponente sia più chiaro su questo Regolamento che io non ho capito.”

**Il Presidente dà la parola al vice Segretario Comunale, dott.ssa Sapia.**

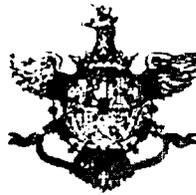
**La dott.ssa Sapia:** "I Regolamenti sui controlli dell’Ente, sono stati introdotti in seguito ad una modifica particolarmente rilevante del testo unico degli Enti Locali introdotta nel 2013, che sostanzialmente stabilisce in maniera molto chiara, completa ed esaustiva, tutte le tipologie di controlli che l’Ente locale deve attuare al proprio interno, visto e considerato che negli anni le norme relative ai controlli, successivamente all’abolizione dei CORECO, avevano creato molta confusione. Quindi il legislatore ad un certo punto ha rivisto la materia, introducendo : il controllo di regolarità tecnica e amministrativa, il controllo contabile, il controllo di gestione, il controllo strategico, il controllo sulle società partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi. L’applicazione di tali controlli è stata graduata nel tempo in base alla classe demografica dell’Ente.

Nello specifico è stato rinviato all’anno 2015 l’introduzione degli ultimi tre tipi di controllo, che sono proprio quelli che oggi abbiamo inserito all’interno di questa proposta, cioè il controllo strategico, il controllo sulle partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi. Il controllo strategico è quello che dovrebbe permettere di conoscere, rispetto al programma di mandato dell’Amministrazione, ciò che è stato realizzato. Diciamo che è il controllo di più largo margine, rispetto agli obiettivi strategici di un’amministrazione, riportati nel Documento Unico di programmazione. Obiettivi che, annualmente, vanno declinati nel Piano Esecutivo di Gestione o della Performance e verificati con il controllo di gestione.

Pertanto, nel regolamento relativo al controllo strategico, l’amministrazione comunale decide le modalità con le quali ritiene di attuare detto controllo.

Un altro tipo di controllo contenuto nella proposta deliberativa in esame è quello che riguarda le società partecipate non quotate, che per un Comune piccolo come Bronte è una tipologia di controllo abbastanza marginale, in quanto è evidente che il legislatore intende prioritariamente arginare il fenomeno delle grandi partecipate che spesso hanno causato gravi squilibri finanziari nella contabilità degli Enti più grandi, detentori di tali partecipazioni.

A puro titolo personale, confesso di non aver mai ben compreso se le Partecipate rispondano ai canoni del diritto pubblico o del diritto privato, e quindi a quali norme occorra far riferimento in termini di assunzione di personale, di gestione delle risorse. Per molti anni le Partecipate sono sfuggite ai controlli tipici dell’ordinamento



## COMUNE DI BRONTE

degli enti locali ed evidentemente hanno creato, all'interno dei bilanci dei Comuni, dei buchi enormi. A parere di chi parla, tale situazione ha indotto il legislatore, con l'aiuto della Corte dei Conti, a costruire dei metodi di controllo successivi alle patologie che si sono nel frattempo create, e per tale ragione complicati e di difficile applicazione, in quanto necessitano professionalità e competenze che difficilmente si possono rinvenire all'interno dei piccoli Comuni.

Tuttavia la legge va applicata ed occorre dare conto dell'avvio di tutte le tipologie di controllo di cui trattasi. Infatti annualmente, oltre alla verifica dei conti tradizionale, quella cioè sul consuntivo, la Corte dei Conti deve ricevere un referto sui controlli interni, utilizzando un format prestampato da spedire appunto al competente ufficio presso la sez. regionale della Corte.

Infine viene introdotto il controllo sulla qualità dei servizi .

La proposta deliberativa in esame risponde pertanto alle superiori esigenze, infatti integra il preesistente regolamento sui controlli interni includendo in esso tutti i tipi di controllo previsti dalla legislazione vigente".

**Il Consigliere Castiglione M.:** "Grazie dottoressa, sempre esaustiva. Ma avevamo un termine per approvare questo Regolamento?"

**La dott.ssa Sapia:** "Sì..., il 2015. Infatti a causa del ritardo la Corte dei Conti, nell'esercizio della propria competenza di controllo in funzione collaborativa, chiede di colmare tale lacuna".

**Il Consigliere Castiglione M.:** "Io stavo chiedendo all'Amministrazione, perché lei mi ha detto che poi parlava l'Amministrazione, come mai alla Vigilia di Natale ci troviamo ad affrontare un argomento del genere....., che già dovevamo affrontare nel 2015."

Entra in aula il Consigliere Castiglione C., alle ore 10,50 (Consiglieri presenti 11).

**Il Presidente dà la parola al Consigliere Petronaci.**

**Il Consigliere Petronaci:** "In merito io vorrei fare un piccolo chiarimento e poi anche avere conferma e lumi dall'Amministrazione. Il Regolamento, effettivamente, Consigliere Castiglione, già è presente ed è stato approvato nel 2013. E già nel 2013, poiché la normativa risale al 2012, si prevedeva che nell'adottare il Regolamento dovevano anche essere dal primo gennaio 2015 inseriti questi controlli di cui oggi la Corte dei Conti ci chiede lumi....., oggi, mese di dicembre 2016, la nota della Corte dei Conti..., comunque il problema sale a monte perché già nel 2013 c'era una previsione ben specifica, però nel 2013, io non entro nel merito, si è deciso di approvare un Regolamento che mancasse di questi tre punti. Ora, considerato il fatto che non c'è nessun, almeno da quello che leggo io, dalla comunicazione dell'ordinanza della Corte dei Conti, non c'è nessun termine perentorio che la Corte dei Conti impone..., e comunque la Corte dei Conti ha chiesto < mi fate sapere come il Comune di Bronte ha esaurito il controllo di gestione, il controllo sugli equilibri finanziari e il controllo strategico, controllo sugli organismi partecipati e controllo sulla qualità dei servizi?>. A ciò il Comune ha già risposto con delle controdeduzioni che sono state regolarmente trasmesse alla Corte dei Conti. Per quanto riguarda il controllo di gestione...., ciò è stato superato perché con il controllo di gestione già abbiamo le valutazioni dei dirigenti che con degli step, dei requisiti di performance, ci danno delle indicazioni chiare..., e con un questionario che va compilato di anno in anno viene poi trasmesso alla Corte dei Conti per questa verifica. Stessa cosa viene fatta per quanto riguarda il controllo sugli equilibri finanziari, perché non è mai stato



## COMUNE DI BRONTE

fatto, ed è documentalmente provato, quindi non è una mia supposizione che faccio, che nel 2015 non si è mai provveduto

a fare anticipazioni di cassa per quanto riguarda i pagamenti.

L'unico punto effettivamente che manca nel Regolamento, e su questo chiedo anche io conferma o smentita dall'Amministrazione, è quello relativo al controllo strategico, controllo sugli organismi partecipati e controllo sulla qualità dei servizi..., che è quello che materialmente credo oggi si farà con l'approvazione dell'integrazione del Regolamento. Per cui diciamo è un passaggio che, a mio modesto avviso, è partito monco già nel 2013, dove già la previsione legislativa era chiara..., <attenzione, dal 1 gennaio 2015 dovete individuare anche questi tre punti...>, che oggi la Corte dei Conti ci sta richiedendo. Per cui, ritengo che, a parte che la Corte dei Conti non ci ha dato nessuna sanzione, quindi da questo punto di vista dobbiamo anche tranquillizzare un po' quella che è la reale situazione dei fatti; per cui oggi si sta facendo questa integrazione e di questo io chiedo all'Amministrazione che dia spiegazione più specifica, appunto che si tratta dell'integrazione relativa a questo terzo ed ultimo punto che viene inserito all'interno del Regolamento."

**Il Presidente dà la parola al Consigliere Prestianni.**

**Il Consigliere Prestianni:** "Io volevo chiedere una cosa, Presidente. A noi è pervenuto questo Regolamento, anche se la Commissione abbiamo fatto..., è la mia Commissione, abbiamo dichiarato sul verbale che non è di nostra competenza ed è una presa d'atto in Consiglio Comunale..., o sbaglio? Però è pervenuto questo Regolamento delle partecipate il 16 dicembre in Commissione. Poteva anche pervenire prima..., un anno sì..., cioè, è arrivato nel 2015, ci perviene il 16 dicembre 2016..., poteva anche pervenire a maggio, ad aprile..., perché era agli atti dell'Ente. Poi, il Consigliere Messina aveva richiesto, perché lui conosceva questo atto sulle Partecipate, aveva chiesto dei bilanci perché in Commissione noi abbiamo notato, mi smentisca Presidente, che c'era un emendamento su un articolo. Noi leggiamo l'emendamento che toglie un articolo e ne emendano un altro..., dove si dice che è una parte economica... (Voce fuori microfono) Io non ho l'atto in mano, se me lo date lo leggo... (Voce fuori microfono) noi lo abbiamo trovato in Commissione..."

**Il Presidente:** "Il Consigliere Prestianni sta dicendo che abbiamo trovato un emendamento all'interno..."

**IL Consigliere Prestianni:** "Cioè noi siamo venuti a conoscenza..., la Commissione il 16 dicembre, mentre il Consiglio sta venendo a conoscenza di quest'atto, della presa d'atto, oggi. Io non capisco perché è stato passato in Commissione... (Voce fuori microfono) il Regolamento sulle Partecipate...; siccome c'era un emendamento da fare..., la Commissione... (Voce fuori microfono) scusi dottoressa, io voglio sapere la Commissione che compito aveva in questo emendamento. (Voce fuori microfono). C'era un emendamento..., se mi date un attimo ve lo leggo... (Voce fuori microfono)."

Entra in aula il Consigliere De Luca ed escono Luca, Di Mulo e Castiglione M. (Consiglieri presenti 9), alle ore 11,00.

**La dott.ssa Sapia:** "Il Regolamento sui controlli interni del Comune, vigente fino ad oggi, viene integrato da tre capi. Nel Regolamento vigente l'ultimo articolo è l'articolo 12, quello dell'entrata in vigore. Evidentemente, questo articolo 12, oggi, non è più 12, perché segue la nuova numerazione, ma resta comunque l'ultimo articolo del regolamento".



## COMUNE DI BRONTE

**Il Presidente dà la parola al Consigliere Franco.**

**Il Consigliere Franco:** “Io volevo solamente chiedere come mai non ci è arrivata la comunicazione della Corte dei Conti ai consiglieri...”

**Il Presidente:** “Non era indirizzata ai consiglieri...”

**La dott.ssa Sapia:** “Voglio chiarire che la Corte dei Conti, in funzione collaborativa, interloquisce con il Segretario dell’Ente”.

**Il Presidente dà la parola al Consigliere De Luca.**

**Il Consigliere De Luca:** “Io quando ho letto velocemente questo Regolamento, perché si diceva che era solo una modifica ed una presa d’atto..., però io già avevo pensato, allora, però non pensavo che ci volessero anche pareri ed altro, per aggiungere nell’organo di controllo..., cioè, i consiglieri possono sempre controllare, però per aggiungere anche la figura del Consigliere in modo che si controlli anche quello che si fa in Consiglio Comunale, se le direttive vanno avanti attraverso il DUP..., io avevo pensato questo però non so se si può... (Voce fuori microfono) è previsto?”

**La dott.ssa Sapia:** “ Il Consiglio Comunale è il soggetto destinatario delle relazioni di quasi tutti i tipi di controllo”.

**Il Consigliere De Luca:** “Perché appunto, siccome si tratta di materia soprattutto che interessa il Consiglio Comunale..., il DUP..., come diceva poco fa la Segretaria ognuno di questi nomi ha un compito specifico..., quindi siccome è un argomento che interessa il Consiglio Comunale ed il Consiglio Comunale, non si quest’anno dato che il bilancio ormai è un consuntivo, è l’Organo preposto per il controllo e quindi per fare proprio il bilancio, e di conseguenza il DUP e tutto il resto in base alle indicazioni del Consiglio, anche noi potremmo fare un controllo se le cose vengono portate avanti oppure restano là fermi perché l’ha fatto il Consiglio Comunale e non l’Amministrazione.”

**Il Presidente dà la parola all’Assessore Bortiglio.**

**L’Assessore Bortiglio:** “Trattandosi di argomenti squisitamente tecnici, credo che la dott.ssa Sapia abbia dato delle risposte esaustive. Non so cos’altro aggiungere..., visto che tra l’altro il Consigliere Castiglione non è presente.”

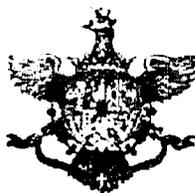
**La dott.ssa Sapia:** “Volevo completare l’argomento soffermandomi sulla reportistica, che di norma chiude tutti i tipi di controllo”.

**Il Presidente del Consiglio** invita il vice Segretario Comunale a procedere all’appello nominale dei Consiglieri. Risultano presenti n. 9 Consiglieri.

**Il Presidente del Consiglio**, visto che nessun altro Consigliere chiede di intervenire, pone in votazione il 2° punto all’O.d.G, prot. n.25737 del 15/12/2016, avente ad oggetto: “Integrazione del Regolamento sul sistema dei controlli interni: controllo strategico, controllo delle società partecipate non quotate, controllo sulla qualità dei servizi erogati”.

### IL CONSIGLIO COMUNALE

Con voti unanimi favorevoli (presenti n.9), resi per alzata di mano



## **COMUNE DI BRONTE**

### **DELIBERA**

Di approvare il punto n.2 posto all'O.d.G., prot. n.25737 del 15/12/2016 avente ad oggetto: "Integrazione del Regolamento sul sistema dei controlli interni: controllo strategico, controllo delle società partecipate non quotate, controllo sulla qualità dei servizi erogati".



## COMUNE DI BRONTE

Ufficio: VICE-SEGRETARIO

### PROPOSTA DI DELIBERA DEL CONSIGLIO COMUNALE N.102 DEL 14-12-2016

**Oggetto:** Integrazione del Regolamento sul sistema dei controlli interni : controllo strategico, controllo delle società partecipate non quotate, controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Data

14-12-2016

Il Capo Area Proponente

*Pietro Lorenzini*

Data

Il Responsabile del procedimento

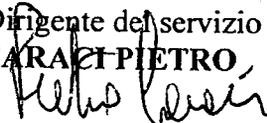


## COMUNE DI BRONTE

- ART. 12 L.R. 30/2000 -

Il Dirigente del servizio interessato, per quanto concerne la **Regolarita' tecnica** esprime parere : Favorevole

Data: 14-12-2016

Il Dirigente del servizio  
**CARACI PIETRO**  




## COMUNE DI BRONTE

### PREMESSO :

CHE con le deliberazioni di Consiglio Comunale n. 2 del 06/03/2013 e n. 15 del 06/05/2013 veniva approvato il Regolamento sul sistema dei controlli interni;

CHE le forme di controllo interno disciplinate dal suddetto Regolamento devono essere integrate, a partire dal 2015 per i Comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti dai seguenti ulteriori controlli:

- strategico;
- società partecipate non quotate;
- qualità dei servizi erogati;

VISTA la presente proposta deliberativa che contiene rispettivamente ai Capi V, VI e VII le norme disciplinanti il Controllo strategico, il controllo sulle società partecipate non quotate e il controllo sulla qualità dei servizi, per un totale di 12 articoli, dall'art. 12 all'art. 24;

Visto l'O.R.EE.LL

### PROPONE

1) Di approvare le integrazioni al Regolamento sul sistema dei controlli interni approvato con le deliberazioni di C.C. n.2 del 06/03/2013 e n. 15 del 06/05/2015 come segue:

#### CAPO V CONTROLLO STRATEGICO

##### Art. 12

##### *Finalità del controllo strategico*

1. Le finalità del controllo strategico sono quelle di rilevare i risultati conseguiti rispetto alle linee programmatiche di mandato, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, gli aspetti socio-economici e, complessivamente, l'andamento della gestione dell'ente.

##### Art. 13

##### *Strumenti della Pianificazione strategica*

1. Il processo di pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene attraverso i seguenti strumenti:

- le Linee Programmatiche di Mandato, contenute nel programma elettorale del Sindaco, contenente le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
- Il Documento Unico di Programmazione (DUP), approvato annualmente dal Consiglio, contenente la sezione strategica e la sezione operativa che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni.

##### Art. 14

##### *Oggetto del Controllo strategico*



## COMUNE DI BRONTE

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

- l'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 lo sviluppo di 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.

### Art. 15

#### *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 del PEG e le linee programmatiche/azioni strategiche del DUP approvato dal Consiglio e con gli aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente.

2. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato dalla struttura preposta al controllo al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dal Consiglio.

### Art. 16

#### *Gestione del Controllo strategico*

1. L'Amministrazione individua un'apposita unità preposta al controllo strategico, che è posta alla dipendenze del direttore generale (ovvero negli enti che ne sono privi del segretario). Ad essa partecipa il Nucleo di Valutazione o Oiv.

### Art. 17

#### *Sistema di indicatori del Controllo strategico*

1. La Giunta può individuare indicatori di 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.

### Art. 18

#### *Sistema di reportistica del Controllo strategico*



## COMUNE DI BRONTE

1. L'unità preposta al controllo elabora rapporti da sottoporre all'organo esecutivo e al consiglio per la successiva eventuale predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.

2. La rendicontazione sulla performance dell'Ente, validata dal Nucleo di Valutazione o dall'Oiv, 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 VI

#### CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

##### Art. 19

###### *Finalità dei controlli sulle società partecipate non quotate*

1. Le finalità del controllo sulle società partecipate non quotate sono quelle di rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli dettati a queste società.

##### Art. 20

###### *Oggetto dei controlli sulle società partecipate non quotate*

1. L'Amministrazione definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato alla realizzazione dei controlli.

2. L'Ente locale effettua il monitoraggio periodico sull'andamento delle società non quotate partecipate, analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

3. Le tipologie dei controlli sulle società partecipate sono le seguenti:

- controllo societario:

- monitoraggio dell'atto costitutivo, dello statuto e degli aggiornamenti;
- monitoraggio dell'ordine del giorno e della partecipazione alle assemblee dei Soci e delle relative deliberazioni;
- monitoraggio del rispetto degli adempimenti a carico delle società previsti dalla legge;

controllo sull'efficienza gestionale:

- monitoraggio del bilancio di previsione;
- monitoraggio del bilancio consuntivo attraverso l'analisi dello scostamento col bilancio di previsione e l'analisi degli indici e dei flussi;

- controllo sull'efficacia gestionale:

- definizione preventiva degli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società non quotate partecipate, dei contratti di servizio e degli impegni qualitativi anche attraverso eventuali carte di servizio;
- monitoraggio periodico sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio;
- monitoraggio finale sul raggiungimento degli obiettivi, sul rispetto degli indicatori previsti dal contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio.

4. Nello svolgimento di questo controllo si assumono gli esiti di quello sugli equilibri finanziari.

##### Art. 21

###### *Soggetti preposti ai controlli sulle società partecipate non quotate*



## COMUNE DI BRONTE

1. La Giunta definisce un'unità preposta al coordinamento e ai controlli sulle società partecipate non quotate. Tale unità si avvale per i controlli relativi al rispetto del contratto di servizio e degli impegni qualitativi assunti attraverso anche eventuali carte di servizio, dei dirigenti dell'Ente locale responsabili dei servizi di riferimento.

2. La responsabilità di tale unità è posta in capo al dirigente (ovvero nei comuni che ne sono sprovvisti al responsabile) che si occupa delle società ovvero al direttore generale o, ove non presente, al segretario.

### Art. 22

#### *Sistema di reportistica dei controlli sulle società partecipate non quotate*

1. L'unità preposta ai controlli sulle società partecipate non quotate elabora rapporti da sottoporre alla giunta e al consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.

2. I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende non quotate partecipate sono rilevati anche mediante bilancio consolidato, qualora si verifichino i presupposti di legge, secondo la competenza economica, da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

## CAPO VII

### CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

#### Art. 23

#### *Finalità del controllo sulla qualità 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, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, mediante l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti dell'ente.

2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento dell'autoreferenzialità, 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.

#### Art. 24

#### *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 articolazione 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:



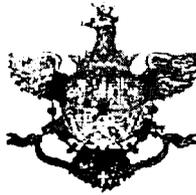
## COMUNE DI BRONTE

- 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.

2) Dare atto che il vigente "Art. 12" del regolamento sul sistema dei controlli interni "Entrata in vigore" diviene "Art. 25"

### **Art. 25 Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entra in vigore decorsi 15 giorni dalla data di pubblicazione.
2. Esso è pubblicato sul sito internet dell'ente, nella competente sezione dell'Amministrazione trasparente.



## COMUNE DI BRONTE

La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

IL PRESIDENTE

GALATI RIZZO ANTONINO



IL VICE SEGRETARIO GENERALE

SAPIA MARIA TERESA

---

### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto, su conforme attestazione del Messo Comunale.

### CERTIFICA

Che la presente deliberazione, in applicazione della L. R. 03.12.1991 n. 44, è stata affissa all'Albo Pretorio Comunale On Line per 15 giorni consecutivi dal 02-02-2017 al 17-02-2017 senza opposizioni o reclami.

Bronte li,

**IL CAPO DELLA I AREA**  
AFFARI GENERALI

---

### ATTESTAZIONE DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio

### ATTESTA

Che la presente deliberazione, in applicazione della L. R. 03.12.1991, n. 44, e successive modifiche ed integrazioni, è divenuta esecutiva il 13-02-2017

[X] Perchè decorsi 10 giorni dalla pubblicazione ( art.12 comma 1 L. R. 44/91 )

Bronte li,

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Dott.