

Testo coordinato con gli emendamenti approvati, ai sensi articolo 44 comma 2
del Regolamento Consiglio Comunale

REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEI CONTROLLI INTERNI

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 - Sistema di controllo interno

1. Il Comune di Torino, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, individua ai sensi dell'articolo 147 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali (TUEL, approvato con D.Lgs. 267/2000) strumenti e metodologie per garantire, in particolare attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il sistema di controllo interno è diretto a:
 - A) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi ed azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
 - B) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
 - C) 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, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
 - D) verificare, attraverso l'affidamento ed il controllo dello stato di attuazione di indirizzi ed obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, TUEL, la redazione del bilancio consolidato, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
 - E) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente.

Articolo 2 - Tipologie di controllo interno

1. Le tipologie di controllo si distinguono in:
 - controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva e controllo di regolarità amministrativa in fase successiva;
 - controllo di gestione;
 - controllo strategico;
 - controllo sulle società partecipate;
 - controllo sulla qualità dei servizi.
2. L'attività di controllo interno viene svolta in maniera integrata nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.

Articolo 3 - Organizzazione del sistema del controllo interno

1. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni:
 - il Segretario Generale;
 - il Direttore Generale;
 - i direttori individuati dal comitato di direzione di cui all'articolo 19 del regolamento di organizzazione e ordinamento della dirigenza;
 - i responsabili dei servizi;
 - le unità di controllo.

CAPO II - IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 4 - Definizione e finalità

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è attuato al fine di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Esso è assicurato nella fase preventiva della formazione dell'atto, da ogni responsabile di servizio, attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa e dal responsabile finanziario attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria, come disciplinato dal regolamento di contabilità.

Articolo 5 - Controllo successivo

1. Il sistema del controllo successivo ha come obiettivo quello di fornire analisi, valutazioni, osservazioni e raccomandazioni relative alle attività esaminate ad un numero qualificato di soggetti che istruiscono o emanano atti amministrativi, per consentire loro ed al Comune nel suo complesso di adempiere efficacemente alle responsabilità attribuite.

2. Il controllo successivo risponde e si ispira ai principi della revisione aziendale e dell'autotutela come strumento gestito nell'ambito dell'autonomia organizzativa dell'ente, anche al fine di verificare l'eventuale difformità dal diritto dei suoi atti - con particolare riferimento ai vizi della violazione di legge, dell'eccesso di potere e dell'incompetenza - per riconsiderarli, integrarli, rettificarli od eventualmente annullarli.

3. Tutti i soggetti, compresi i dirigenti, devono valutare ed accogliere i risultati del controllo con spirito collaborativo per tendere, attraverso questo strumento, alla piena trasparenza, regolarità e qualità degli atti.

Articolo 6 - Tipologia degli atti

1. Sono soggetti al controllo successivo i seguenti atti:
 - determinazioni di impegno di spesa;
 - determinazione di affidamento lavori, servizi e forniture;
 - ordinanze dirigenziali;
 - contratti, convenzioni ed altri negozi giuridici bilaterali o plurilaterali comunque denominati che contengano obbligazioni giuridiche implicanti profili amministrativo-contabili;
 - ogni ulteriore atto che il Segretario Generale, d'intesa con i soggetti di cui all'articolo 3, ritenga specificamente rilevante ai fini della verifica della legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa.

Articolo 7 - Metodologia

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è una funzione di ausilio e verifica operante al servizio dell'organizzazione, con finalità di esaminarne e valutarne l'attività per verificarne gli aspetti procedurali amministrativi e la loro regolarità rispetto a parametri predefiniti.

2. La metodologia conseguente è quella di attivare un monitoraggio a campione di alcuni tipi di atti amministrativi in conformità a quanto previsto dal TUEL con l'obiettivo di evidenziare la regolarità della procedura amministrativa, il rispetto delle norme vigenti in materia e degli atti di programmazione ed indirizzo.

3. Il monitoraggio implica la definizione a monte del campione e di griglie di riferimento con riguardo alle norme procedurali e di legittimità, nonché in ordine alla correttezza formale e sostanziale dell'atto, in ragione dei parametri di cui al successivo articolo 9. Tali griglie ed il campione sono definiti con determinazione del Segretario Generale, sentiti i dirigenti ed i direttori competenti, e sono aggiornati annualmente in funzione delle modifiche normative e regolamentari che intervengono nel tempo.

4. Gli atti da sottoporre a controllo successivo, opportunamente suddivisi per categorie e campionati, sono individuati tramite sorteggio.

Articolo 8 - Norme di riferimento

1. Costituiscono norme di riferimento per la griglia di verifica:
 - la Costituzione della Repubblica Italiana;
 - il TUEL;
 - la normativa europea, nazionale e regionale relativa all'oggetto dell'atto;
 - la normativa su procedimento amministrativo;
 - lo Statuto comunale;
 - i regolamenti comunali vigenti in materia.

Articolo 9 - Parametri del controllo

1. Il controllo di regolarità amministrativa verifica la rispondenza degli atti e dei provvedimenti ai seguenti parametri:
 - adeguatezza della motivazione;
 - imparzialità, con particolare riferimento all'individuazione dei contraenti e dei beneficiari;
 - trasparenza;
 - non aggravamento del procedimento;
 - rispetto dei termini di conclusione;
 - rispetto delle garanzie di partecipazione;
 - correttezza dei requisiti formali dell'atto;
 - indicazione della normativa di riferimento;
 - rispetto degli obblighi in materia di trattamento dei dati personali.
2. I parametri anzidetti sono identificati in relazione ai procedimenti di competenza di ciascun Servizio del Comune di Torino con determinazione del Segretario Generale, sentiti i dirigenti ed i direttori competenti, e sono aggiornati con cadenza annuale.

Articolo 10 - Ufficio per il controllo successivo di regolarità amministrativa

1. E' istituito l'ufficio per il controllo successivo di regolarità amministrativa, con le finalità ed i compiti del presente Capo, posto sotto la direzione del Segretario Generale.
2. I dipendenti preposti sono in possesso della necessaria competenza. Ad essi andrà assicurata una idonea e continua formazione.

Articolo 11 - Risultati del controllo

1. L'attività del controllo è registrata su apposite schede.
2. Le schede elaborate sui controlli a campione formano oggetto:
 - A) di relazioni trimestrali dalle quali deve risultare l'andamento degli atti sotto il profilo della regolarità in termini di scostamenti dai parametri oltre un margine di errore ritenuto accettabile, da trasmettere ai direttori del Comitato di Direzione (di cui all'articolo 19 del regolamento di organizzazione ed ordinamento della dirigenza), ai responsabili dei servizi ed ai Revisori dei Conti;
 - B) di una relazione contenente analisi, rilievi, raccomandazioni e proposte ai dirigenti interessati, nonché direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità;
 - C) una relazione annuale contenente anche eventuali suggerimenti e proposte finalizzate ad uniformare nel tempo gli atti dirigenziali anche attraverso modifiche procedurali e regolamentari, da trasmettere al Consiglio Comunale.
3. E' fatta salva la facoltà dell'ufficio controllo, nei casi di irregolarità gravi, di produrre in itinere eventuali segnalazioni dei casi di immediata attenzione da trasmettere all'organo che ha emanato l'atto.

Articolo 12 - Referenti del controllo

1. I primi referenti del controllo successivo amministrativo sono i dirigenti che si avvalgono dei risultati per promuovere azioni di autocontrollo della propria attività amministrativa e per attivare meccanismi di auto-correzione degli atti.
2. I risultati del controllo sono utilizzati, altresì, dal nucleo di valutazione per la valutazione dei dirigenti.

CAPO III - IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

Articolo 13 - Soggetti del controllo

1. I controlli sulle società partecipate non quotate sono effettuati dalla Direzione Partecipazioni comunali, dall'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali nonché dai Servizi della Città competenti per materia con riguardo ai servizi pubblici locali.
2. Per le società controllate l'Amministrazione definisce gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società secondo parametri quantitativi e qualitativi, sulla base dei quali vengono redatti il budget ed i piani pluriennali, poi trasmessi alla Direzione Partecipazioni. In particolare, nel caso di società miste, gli obiettivi devono essere definiti in coerenza con quanto previsto dagli atti delle gare finalizzate alla cessione di quote delle società stesse.

3. Per le altre società l'Amministrazione definisce gli obiettivi relativi alle finalità della propria partecipazione e verifica la coerenza agli stessi dei piani pluriennali e dei budget, poi trasmessi alla Direzione Partecipazioni.

4. Gli obiettivi ed i dati principali ricavati dai budget delle società partecipate sono riportati ed illustrati in apposita sezione della relazione previsionale e programmatica del bilancio di previsione della Città, ai sensi dell'articolo 170 comma 6 TUEL.

Articolo 14 - Monitoraggio periodico

1. La Direzione Partecipazioni procede al monitoraggio periodico sull'andamento della gestione delle società partecipate, anche come contributo alla verifica del rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica, attraverso la raccolta di dati mensili, sulla base di parametri contabili ed extracontabili, relativi a parametri di natura gestionale, contabile ed extracontabile, quali, a titolo esemplificativo, posizione finanziaria netta, numero di dipendenti e costo del personale, fatturato, debiti/crediti verso la Città di Torino, e ricavabili da prospetti compilati dalle società e trasmessi entro la fine del mese successivo a quello in esame.

2. I dati acquisiti sono poi rielaborati in un report di sintesi che viene messo a disposizione del Sindaco, del Presidente del Consiglio Comunale per il successivo inoltro ai Capigruppo, dell'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali.

3. Il monitoraggio consente di individuare la possibile presenza di situazioni di squilibrio economico-finanziario che possano avere effetti rilevanti sul bilancio della Città. La presenza di eventuali scostamenti viene segnalata e poi commentata con la società, concordando opportune azioni correttive.

Articolo 15 - Situazioni infrannuali

1. Le società partecipate inviano situazioni infrannuali (semestrali) che sono oggetto di lettura ed analisi critica, al fine di verificare e l'andamento della gestione e lo stato di attuazione degli obiettivi definiti nel budget.

2. Ove si ravvisino scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati, devono essere concordate idonee azioni correttive, sia in termini di individuazione delle linee guida che la società deve seguire per conformare la propria attività agli obiettivi assegnati, sia in termini di ridefinizione degli obiettivi, laddove risultino non più adeguati.

Articolo 16 - Bilanci consuntivi

1. I bilanci consuntivi delle società partecipate devono pervenire alla Città od alla Holding FCT entro i 15 giorni precedenti la data di approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci.
2. I dati di bilancio pervenuti vengono gestiti tramite apposito applicativo che ne garantisce l'archiviazione e l'elaborazione e che permette la produzione di apposita reportistica. Tale attività si conclude con la redazione di una relazione, in cui vengono presentati e commentati gli schemi di bilancio riclassificati, nonché evidenziate le eventuali criticità del bilancio. Si procede inoltre ad un confronto e ad un'analisi critica dei dati consuntivi con quelli del budget dello stesso anno.

Articolo 17 - Report annuali

1. Ogni anno, dopo la conclusione delle assemblee di approvazione del bilancio consuntivo, vengono predisposti dei report annuali in cui sono presentati i principali dati di bilancio con riferimento all'ultimo triennio e le relazioni predisposte dalla Direzione Partecipazioni relative a ciascun bilancio consuntivo.
2. I report annuali vengono messi a disposizione del Sindaco, del Presidente del Consiglio Comunale per il successivo inoltro ai Capigruppo, dell'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali.

Articolo 18 - Bilancio consolidato

1. I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle società partecipate sono rilevati mediante bilancio consolidato, redatto secondo il criterio della competenza economica. Il bilancio consolidato si riferisce alla data del 31 dicembre di ciascun esercizio.
2. Le fasi necessarie per la redazione del bilancio consolidato del Gruppo Città di Torino sono le seguenti:
 - I. armonizzazione dei bilanci sulla base del piano dei conti di Gruppo, al fine di renderli omogenei e confrontabili;
 - II. verifica dell'area di consolidamento;
 - III. raccolta dei dati di bilancio degli enti consolidati e della capogruppo Città di Torino (rendiconto, ed in particolare, prospetti di conto del patrimonio e di conto economico);
 - IV. raccolta delle informazioni, alla cui verifica si è già provveduto nel corso dell'anno, relative ai rapporti intercompany tra l'ente locale e gli enti consolidati, nonché dei rapporti intercompany tra gli enti stessi. Le società e gli enti che rientrano nell'area di consolidamento devono fornire le informazioni relative ai rapporti intercompany attraverso la compilazione di un apposito prospetto, da consegnare unitamente al bilancio consuntivo entro i 15 giorni precedenti la data di approvazione del bilancio consuntivo;

- V. scritture di rettifica e di elisione dei rapporti intercompany e scritture di consolidamento;
- VI. elaborazione degli schemi di bilancio consolidato;
- VII. redazione della nota integrativa.

Articolo 19 - Agenzia per i Servizi Pubblici Locali

1. L'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali, ai sensi dell'articolo 81 Statuto della Città, rileva periodicamente attraverso sistema informativo il grado di attuazione degli obiettivi collegati agli impegni assunti nei contratti di servizio, comunque denominati, intercorrenti con le società e gli altri enti incaricati di gestire servizi pubblici e, in particolare, di quelli che concernono la qualità dei servizi. In relazione alla qualità dei servizi organizza monitoraggi ed analisi che rilevino tanto la qualità percepita, in termini di soddisfazione dei cittadini, quanto la qualità erogata, sulla base di parametri oggettivi, confrontabili sia nel tempo, sia tra gestori diversi.
2. L'Agenzia redige una relazione annuale nella quale vengono analizzati gli eventuali scostamenti e sono individuate possibili azioni correttive. L'Agenzia predispone inoltre analisi e relazioni più specifiche e con diversa periodicità su incarico della Conferenza dei Capigruppo.

Articolo 20 - Altri controlli

1. Gli obiettivi collegati agli impegni assunti nei contratti di servizio, comunque denominati, con le società e gli altri enti concessionari, con particolare considerazione della qualità dei servizi erogati, sono altresì oggetto di specifici controlli, che rispondono ai principi ed ai criteri di cui al Capo V, da parte dei Servizi comunali competenti per materia, con l'individuazione di azioni di riallineamento anche immediato o comunque a breve periodo. Gli obiettivi considerati sono quelli dettagliati nei singoli contratti; in mancanza e comunque in via interpretativa e integrativa, si osservano le finalità e si adottano gli strumenti previsti dagli indirizzi del Consiglio Comunale "Servizi pubblici locali. Indirizzi in materia di contratti di servizio e di carte dei servizi" (deliberazione Consiglio Comunale 12 luglio 2010 - mecc. 2010 02177/002).

Articolo 21 - Norma finale

1. I principi e le metodologie di controllo del presente Capo possono essere applicati anche ai principali organismi non profit partecipati dalla Città anche ai fini della redazione del bilancio consolidato.

CAPO IV - IL CONTROLLO DI GESTIONE

Articolo 22 - Il Ciclo della Performance ed il Sistema di misurazione e valutazione della performance

1. La Città adotta il Ciclo della Performance ed il Sistema di misurazione e valutazione della performance ai sensi del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i..
2. Il Ciclo di gestione della Performance si articola nelle seguenti sei fasi fondamentali:
 - I. definizione ed assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
 - II. collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
 - III. monitoraggio in corso di esercizio ed attivazione di eventuali interventi correttivi;
 - IV. misurazione e valutazione della performance, organizzativa ed individuale;
 - V. utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
 - VI. rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti ed ai destinatari dei servizi.
3. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance definisce i criteri per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della performance individuale.

Articolo 23 - Finalità del controllo di gestione

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione dell'ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi.

Articolo 24 - La funzione del controllo di gestione

1. La funzione del controllo di gestione è individuata dal regolamento di organizzazione del Comune di Torino ed è posta alle dirette dipendenze del Direttore Generale.

Articolo 25 - Responsabilità del controllo di gestione

1. La funzione del controllo di gestione agisce in accordo alle linee guida ed alle responsabilità individuate dal Ciclo della Performance e Sistema di misurazione e valutazione della performance assicurandone la corretta implementazione.

In particolare la funzione del controllo di gestione è incaricata dello svolgimento delle seguenti attività:

- supportare il Direttore Generale nella pianificazione della performance e degli obiettivi e nella realizzazione delle attività periodiche di monitoraggio del grado di conseguimento dei risultati attesi;
- di concerto con i responsabili dei servizi individuare gli indicatori di performance, definire i target ad essi correlati ed assicurare il calcolo dei risultati espressi dagli indicatori medesimi;
- verificare l'andamento della performance e lo stato di attuazione degli obiettivi programmati misurando l'efficacia, l'efficienza ed il grado di economicità nell'attività di realizzazione degli obiettivi;
- analizzare i dati relativi ai costi ed ai proventi, effettuare verifiche di efficacia ed efficienza con riferimento alle modalità di impiego delle risorse, effettuare la comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti;
- rendere disponibili i risultati rilevati in sede di misurazione della performance a supporto del processo di valutazione del personale finalizzato all'adozione dei sistemi premianti;
- coordinare la predisposizione della Relazione sulla Performance e la sua comunicazione a tutti i soggetti interessati.

Inoltre, la funzione del controllo di gestione è responsabile di:

- proporre al Direttore Generale eventuali aggiornamenti utili al miglioramento del sistema di pianificazione, controllo e rendicontazione dei risultati individuato nel Ciclo della Performance e nel Sistema di misurazione e valutazione della performance;
- assicurare l'adozione di procedure adeguate a rendere efficace ed efficiente la gestione operativa del rapporto tra il Nucleo di Valutazione, il Componente esterno del suddetto nucleo e la funzione di controllo di gestione.

2. Il responsabile del controllo di gestione partecipa alle fasi di programmazione finanziaria, gestione del bilancio, rilevazione e dimostrazione dei risultati della gestione finanziaria al fine di garantire in modo ottimale la programmazione degli obiettivi ed il controllo del grado di raggiungimento dei risultati.

Articolo 26 - Metodologie e strumenti del controllo di gestione

1. Il controllo di gestione è svolto in riferimento ai singoli servizi e centri di costo, verificando in maniera complessiva e per ciascun servizio i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, i risultati qualitativi e quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi.

2. La verifica dell'efficacia, dell'efficienza e della economicità dell'azione amministrativa è svolta rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi, ove possibile per unità di prodotto, ai dati risultanti dal rapporto annuale sui parametri gestionali dei servizi degli enti locali di cui all'articolo 228, comma 7, del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i..

Ai fini dello svolgimento delle attività di controllo di gestione la funzione preposta individua di concerto con il Direttore Finanziario il piano dei centri di costo dell'ente.

3. L'individuazione dei centri di costo è effettuata in armonia al sistema di contabilità finanziaria, contabilità economico-patrimoniale e contabilità analitica adottato dalla Città. Il piano dei centri di costo è definito in relazione alle effettive esigenze di controllo ed alle effettive esigenze di responsabilizzazione del personale preposto alla gestione dei servizi al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità.

Articolo 27 - Il referto del controllo di gestione

1. La struttura operativa alla quale è assegnata la funzione del controllo di gestione fornisce le conclusioni del predetto controllo agli amministratori ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati ed ai responsabili dei servizi affinché questi ultimi abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei servizi di cui sono responsabili. A tale scopo la funzione del controllo di gestione redige annualmente il Referto del Controllo di Gestione che viene anche trasmesso alla Corte dei Conti successivamente all'approvazione del Rendiconto della Gestione.

Articolo 28 - Rapporti tra controllo di gestione e sistema dei controlli interni

1. La funzione preposta al controllo di gestione supporta le funzioni preposte allo svolgimento delle altre tipologie di controllo interno secondo le direttive emanate dal Direttore Generale e dal Segretario Generale.

2. In particolare la funzione preposta al controllo di gestione:

- verifica che l'implementazione dei controlli di qualità ed i risultati da essi rilevati costituiscano parte integrante e sostanziale del Sistema di misurazione e valutazione della performance;
- collabora con la funzione preposta allo svolgimento di compiti di controllo strategico allo scopo di garantire il continuo allineamento tra la programmazione ed il controllo strategico e la pianificazione ed il controllo annuale della gestione.

CAPO V - IL CONTROLLO DI QUALITÀ

Articolo 29 - Principi di riferimento della qualità

1. L'Amministrazione promuove il controllo della qualità come leva per dimostrare l'attenzione alla qualità dei servizi ed al miglioramento del valore percepito dai cittadini e da tutte le altre parti interessate.

2. La qualità dei servizi è fortemente determinata dall'azione sistematica e trasparente di tutta l'organizzazione aziendale. Essa opera in un "sistema di gestione" progettato in funzione delle esigenze ed aspettative del cittadino/utente ed orientato al miglioramento continuo delle prestazioni erogate ricercando continuamente l'efficienza nell'uso delle risorse.

3. Nel perseguire questo obiettivo l'Amministrazione prende a riferimento sia la normativa nazionale (legislazione vigente ed indicazioni della CIVIT) sia i modelli internazionali più evoluti di "gestione per la qualità" forniti dalla ISO (International Organization for Standardization) e dalla EFQM (European Foundation for Quality Management) e dal Common Assessment Framework, modello di riferimento per la Pubblica Amministrazione in ambito UE. Questo approccio coinvolge tutta l'organizzazione e si sviluppa con iniziative coordinate ed adeguate alle specificità dei diversi servizi ed include, quando possibile ed opportuno, l'utilizzo della certificazione di parte terza come strumento di verifica e validazione del sistema di gestione nonché la pratica del confronto con altre organizzazioni (benchmarking) come metodo di apprendimento per il miglioramento.

4. Rispetto ai servizi pubblici erogati particolare cura viene posta a quanto prescritto dalla normativa vigente rispetto alla definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, le carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità.

Articolo 30 - Finalità del controllo di qualità

1. Le attività del controllo di qualità sono finalizzate a perseguire la soddisfazione del cittadino/utente attraverso un costante monitoraggio qualitativo e quantitativo dei servizi erogati ed il loro miglioramento continuo. Ai fini del controllo qualità si considerano anche gli utenti interni.

Articolo 31 - Soggetti responsabili del controllo di qualità

1. Il Direttore Generale è responsabile della verifica del funzionamento e dell'efficacia del sistema dei controlli di qualità.

2. Ogni dirigente, nell'ambito delle proprie responsabilità, assicura il mantenimento ed il miglioramento del sistema dei controlli di qualità con le finalità di cui all'articolo 30.

3. Il regolamento di organizzazione individua una specifica funzione preposta allo sviluppo del sistema dei controlli di qualità su tutte le aree dell'amministrazione nel rispetto dei principi di cui all'articolo 29, nonché all'esecuzione delle attività volte ad assicurare la presa in carico delle finalità del controllo.

4. La funzione preposta allo sviluppo del sistema dei controlli di qualità opera in dipendenza del Direttore Generale.

Articolo 32 - Attività del controllo di qualità

1. Le attività del controllo della qualità svolte dal Comune di Torino sono inserite in un sistema organizzativo di procedure denominato "sistema di gestione per la qualità".

2. L'applicazione ed estensione del "sistema di gestione per la qualità" a tutte le aree dell'amministrazione avviene nel quadro di un programma pluriennale approvato dal Direttore Generale.

3. Il "sistema di gestione per la qualità" è predisposto e mantenuto costantemente aggiornato per realizzare le finalità del controllo attraverso opportune procedure che consentano su base sistematica di:

- identificare gli standard di qualità e quantità dei servizi in coerenza con la normativa applicabile, con le risorse disponibili e tenendo conto delle aspettative degli utenti;
- identificare, definire e controllare i processi significativi ad impatto sulla qualità ed i loro standard di funzionamento;
- monitorare le performance dei processi e dei servizi erogati rispetto agli standard definiti;
- verificare sistematicamente l'adeguatezza e l'efficacia delle procedure definite al raggiungimento degli obiettivi di qualità e quantità tramite audit periodici; utilizzare tali informazioni per il miglioramento;
- comunicare i servizi e gli impegni di qualità agli utenti anche tramite opportune carte di qualità dei servizi;
- consentire agevolmente agli utenti di reclamare per il mancato rispetto degli standard di qualità, utilizzare tali informazioni per il miglioramento;
- rilevare sistematicamente la soddisfazione degli utenti tramite opportune ricerche ed indagini; utilizzare tali informazioni per il miglioramento;
- identificare le aree di miglioramento ed attuare le opportune iniziative conseguenti;
- verificare l'efficacia del sistema nella sua globalità per apprendere e migliorare continuamente.

4. Il Comune di Torino adotta un documento denominato "Manuale Qualità" che, con riferimento alle attività di cui sopra, individua responsabilità operative e procedure del "Sistema di gestione per la qualità".

Articolo 33 - Misurazione della performance e controllo di qualità

1. I risultati misurati con riferimento alla qualità ed in particolare
 - la performance di qualità dei servizi e dei processi aziendali;

- i risultati degli audit periodici in materia di qualità;
- la presenza di reclami e/o apprezzamenti relativi al servizio;
- i risultati delle indagini di customer satisfaction

costituiscono parte integrante e sostanziale del sistema di misurazione della performance adottato dalla Città ai sensi dell'articolo 22 del presente regolamento.

CAPO VI - IL CONTROLLO STRATEGICO

Articolo 34 - Gli strumenti di programmazione

1. Gli strumenti di programmazione di mandato sono costituiti:
 - dalle linee programmatiche di mandato;
 - dalla relazione di inizio mandato;
 - dal piano generale di sviluppo.

Articolo 35 - Linee programmatiche di bilancio

1. Entro il termine fissato dallo Statuto, il Sindaco, sentita la Giunta, presenta al Consiglio Comunale le linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato.

Articolo 36 - Relazione di inizio mandato

1. La relazione di inizio mandato, predisposta dal Direttore Finanziario, è sottoscritta dal Sindaco entro il novantesimo giorno dall'inizio del mandato ed è redatta in conformità a quanto stabilito dalla legge.

Articolo 37 - Il piano generale di sviluppo

1. Il piano generale di sviluppo comporta il confronto delle linee programmatiche, di cui all'articolo 35, con le reali possibilità operative dell'ente ed esprime, per la durata del mandato in corso, le linee dell'azione dell'ente nell'organizzazione e nel funzionamento degli uffici, nei servizi gestiti direttamente o affidati ad organismi totalmente partecipati, da assicurare, nelle risorse finanziarie correnti acquisibili e negli investimenti e delle opere pubbliche da realizzare.

2. Il piano generale di sviluppo dell'ente deve essere deliberato dal Consiglio precedentemente al primo bilancio annuale del mandato con i relativi allegati, tra cui la relazione previsionale e programmatica e bilancio pluriennale, e antecedentemente alla definizione in Giunta della programmazione triennale delle opere pubbliche e dell'elenco annuale dei lavori pubblici. Successivamente deve essere verificato ed eventualmente adeguato attraverso una nuova deliberazione prima dell'approvazione del bilancio annuale.

Articolo 38 - Altri strumenti di programmazione strategica

1. Altri strumenti di programmazione strategica sono la programmazione triennale dei lavori pubblici e la programmazione triennale del fabbisogno di personale.

Articolo 39 - Definizione di controllo strategico

1. Il controllo strategico mira a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, nel rispetto del principio di separazione fra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.

Articolo 40 - La funzione del controllo strategico

1. L'unità organizzativa preposta al controllo strategico è posta sotto la direzione del Direttore Generale.

Articolo 41 - Responsabilità del controllo strategico

1. Con riferimento allo stato di attuazione della programmazione di mandato, l'unità preposta al controllo elabora rapporti con cadenza annuale, da sottoporre all'organo esecutivo e al Consiglio Comunale per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.

Articolo 42 - Il controllo strategico e il sistema dei controlli interni

1. La funzione di controllo strategico opera in stretta correlazione con il controllo di gestione, al fine di garantire l'eventuale rimodulazione delle scelte, indirizzando la struttura politico-amministrativa verso quegli interventi correttivi necessari ad attuare gli obiettivi programmati.

2. La fase finale del controllo strategico, per ogni esercizio finanziario, è la rendicontazione che comprende la verifica degli equilibri e dello stato di attuazione dei programmi, il rendiconto annuale, la relazione della Giunta al rendiconto, il referto del controllo di gestione e la valutazione dei dirigenti.

Articolo 43 - Relazione di fine mandato

1. Il Sindaco è tenuto a predisporre una relazione di fine mandato secondo i criteri generali definiti dalla legge, e soggetta a pubblicazione sul sito istituzionale della Città, che contiene la

descrizione dettagliata delle principali attività normative ed amministrative svolte durante il mandato, con particolare riferimento a:

- A) sistema ed esiti dei controlli interni;
- B) eventuali rilievi della Corte dei Conti;
- C) azioni intraprese per il rispetto dei saldi di finanza pubblica programmati e stato del percorso di convergenza verso i fabbisogni standard;
- D) situazione finanziaria e patrimoniale, anche evidenziando le carenze riscontrate nella gestione degli enti controllati dal Comune ai sensi dei numeri 1 e 2 del comma primo dell'articolo 2359 del Codice Civile, ed indicando azioni intraprese per porvi rimedio;
- E) azioni intraprese per contenere la spesa e stato del percorso di convergenza ai fabbisogni standard, affiancato da indicatori quantitativi e qualitativi relativi agli output dei servizi resi, anche utilizzando come parametro di riferimento realtà rappresentative dell'offerta di prestazioni con il miglior rapporto qualità-costi;
- F) quantificazione della misura dell'indebitamento comunale.