



COMUNE DI CAPOTERRA

Provincia di Cagliari

Allegato A

Regolamento dei Controlli interni



TITOLO I

Principi generali

Articolo 1

Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione, gli strumenti e le modalità di svolgimento dei controlli interni in attuazione dell'art. 147 e seguenti del D.Lgs n. 267/2000.

Articolo 2

Sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è articolato in:
 - a) controllo di regolarità amministrativa.
 - b) controllo di regolarità contabile
 - c) controllo di gestione
 - d) controllo sugli equilibri finanziari
 - e) controllo strategico, che comprende anche la relazione sulle performance
 - f) controllo sulle società partecipate non quotate
 - g) controllo sulla qualità dei servizi erogati
2. Il sistema dei controlli è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.

Articolo 3

Finalità dei controlli

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile ha lo scopo di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo di gestione ha lo scopo di verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari ha lo scopo di garantire il costante monitoraggio 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.
4. Il controllo strategico esamina l'andamento della gestione dell'Ente. In particolare rileva i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi contenuti nelle linee programmatiche di mandato e nella relazione previsionale e programmatica, gli aspetti economico-finanziari, l'efficienza nell'impiego delle risorse, i tempi di realizzazione, le procedure utilizzate, la qualità dei



servizi erogati, il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti, il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici ed il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità. (per gli ee.II. con popolazione superiore a 15.000 ab. Si applica dal 2015)

5. Il controllo sulle società partecipate non quotate ha come scopo quello di rilevare i rapporti finanziari tra l'Ente proprietario e la Società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, il rispetto dei contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli dettati dal legislatore per queste società. (per gli ee.II. con popolazione superiore a 15.000 ab. Si applica dal 2015).
6. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni. Esso utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente. (per gli ee.II. con popolazione superiore a 15.000 ab. Si applica dal 2015).

TITOLO II

Controllo di regolarità amministrativa e contabile

Articolo 4

Controllo preventivo e successivo

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è sia preventivo che successivo.
2. Il controllo è preventivo quando si svolge nelle fasi di formazione dell'atto che vanno dall'iniziativa all'integrativa dell'efficacia che si conclude, di norma, con la pubblicazione.
3. Il controllo è successivo quando si svolge dopo che si è conclusa anche l'ultima parte dell'integrazione dell'efficacia, di norma, la pubblicazione.

Articolo 5

Controllo preventivo di regolarità amministrativa

1. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa è assicurato da ogni responsabile di settore nella fase preventiva di formazione dell'atto attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. Il parere è inserito nell'atto.

Articolo 6

Controllo preventivo di regolarità contabile

1. Il controllo preventivo di regolarità contabile è effettuato dal responsabile del settore programmazione finanziaria ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria.
2. Qualora il responsabile del settore programmazione finanziaria rileva che l'atto non comporta riflessi né diretti né indiretti sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio dell'Ente, ne dà atto e non rilascia il parere.



3. Il parere ed il visto attestante la copertura finanziaria sono inseriti nell'atto cui si riferiscono.
4. Il parere e il visto di cui al precedente comma sono rilasciati dal responsabile del settore programmazione finanziaria di norma entro 5 giorni lavorativi dall'acquisizione della proposta dell'atto, corredata dal parere di regolarità tecnica, compatibilmente con la complessità dell'atto.

Articolo 7 Sostituzioni

1. Nel caso in cui il responsabile di settore sia assente il parere di regolarità tecnica è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.
2. Nel caso in cui il responsabile del settore programmazione finanziaria sia assente il parere di regolarità contabile e il visto attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.
3. Qualora l'ente sia privo di responsabili di settore il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è espresso dal segretario comunale

Articolo 8 Responsabilità

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.
2. Ove la giunta o il consiglio comunale non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

Articolo 9 Controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa persegue le seguenti finalità:
 - a) monitorare la regolarità e la correttezza delle procedure e degli atti adottati, rilevare la legittimità dei provvedimenti ed evidenziare eventuali scostamenti rispetto alle norme comunitarie, costituzionali, legislative, statutarie e regolamentari;
 - b) sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del responsabile di settore, se vengono ravvisati vizi;
 - c) migliorare la qualità degli atti amministrativi, indirizzare verso la semplificazione, garantire l'imparzialità, costruendo un sistema di regole condivise a livello di ente;
 - d) stabilire procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di atti dello stesso tipo;



- e) coordinare i singoli settori per l'impostazione e l'aggiornamento delle procedure.

Articolo 10

Principi

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è improntato ai seguenti principi:
 - a) indipendenza: il responsabile e gli addetti all'attività devono essere indipendenti dalle attività verificate;
 - b) imparzialità, trasparenza, pianificazione: il controllo è esteso a tutti i Settori dell'Ente, secondo regole chiare, condivise, pianificate annualmente e conosciute preventivamente;
 - c) tempestività: l'attività di controllo avviene in un tempo ragionevolmente vicino all'adozione degli atti, per assicurare adeguate azioni correttive;
 - d) condivisione: il modello di controllo successivo viene condiviso dalle strutture come momento di sintesi e di raccordo in cui si valorizza la funzione di assistenza e le criticità emerse sono valutate in primis a scopo collaborativo;
 - e) standardizzazione degli strumenti di controllo: individuazione degli standards predefiniti di riferimento rispetto ai quali si verifica la rispondenza di un atto o di un procedimento alla normativa vigente.

Articolo 11

Caratteri generali ed organizzazione

1. Il segretario comunale organizza, svolge e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa, assistito dal personale del settore segreteria affari generali.
2. Il controllo successivo è di tipo interno, a campione ed è effettuato con cadenza almeno mensile, secondo i principi generali della revisione aziendale e con tecniche di campionamento.
3. Sono oggetto del controllo successivo le determinazioni che comportano impegno contabile di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi.
4. Nella categoria degli altri atti amministrativi rientrano, fra gli altri i decreti, le ordinanze, i provvedimenti autorizzativi e concessori di diversa natura.
5. Al termine del controllo di ciascun atto/procedimento viene redatta una scheda in conformità agli standard predefiniti, che sarà allegata alle risultanze.

Articolo 12

Metodologia del controllo

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti e/o procedimenti controllati agli standards di riferimento.
2. Per standards predefiniti si intendono i seguenti indicatori:



- a) regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale dei provvedimenti emessi;
 - b) affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
 - c) rispetto delle normative legislative e regolamentari in generale;
 - d) conformità al programma di mandato, P.E.G., atti di programmazione, atti di indirizzo e direttive interne.
3. Per lo svolgimento dell'attività di controllo, il segretario comunale, sentiti i responsabili di Settore, stabilisce un piano annuale entro il mese di gennaio, prevedendo il controllo di almeno il 50 per cento delle determinazioni di spesa e dei contratti aventi valore complessivo superiore a 1.000 euro. Per le altre categorie di atti amministrativi il piano prevede un numero minimo di atti controllati nel corso dell'anno, normalmente in misura pari al 5 per cento del loro numero totale.
 4. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale, anche a mezzo di procedure informatiche.
 5. Al fine di svolgere in maniera imparziale, razionale e tempestiva l'attività di controllo, verranno utilizzate griglie di valutazione sulla base degli standards predefiniti e con riferimento ai più importanti adempimenti procedurali ed agli elementi costitutivi del relativo provvedimento.

Articolo 13 **Risultati del controllo**

1. Le schede elaborate sui controlli a campione sono oggetto di una relazione trimestrale in cui il segretario comunale descrive i controlli effettuati ed il lavoro svolto. Nella relazione sono indicati:
 - a) il numero degli atti e/o procedimenti esaminati;
 - b) i rilievi sollevati e il loro esito;
 - c) le analisi riepilogative e le indicazioni da fornire alle strutture organizzative.
2. Entro cinque giorni dalla chiusura del trimestre, ai sensi dell'art. 147 bis comma 3, la relazione è trasmessa al sindaco e **al consiglio comunale**, nonché al collegio dei revisori, all'organismo di valutazione come documento utile per la valutazione dei dipendenti e ai responsabili di settore unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità.
3. Ove sia opportuno, la segnalazione di singole irregolarità viene fatta al competente responsabile di settore al momento del loro rilievo per consentire le eventuali azioni correttive.

TITOLO III



Controllo di gestione

Articolo 14 Definizione

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a monitorare la gestione operativa dell'ente, 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 15 Ambito di applicazione

1. Il controllo di gestione ha per oggetto l'intera attività amministrativa e gestionale.
2. Il controllo di gestione è svolto in riferimento ai singoli servizi, o 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.

Articolo 16 Struttura operativa

1. Il segretario comunale organizza e dirige il controllo di gestione con il supporto del personale del settore amministrazione e organizzazione del personale, del settore programmazione finanziaria e del settore segreteria affari generali.

Articolo 17 Periodicità e comunicazioni

1. La verifica sull'andamento della gestione operativa attraverso il controllo di gestione, si svolge con cadenza almeno semestrale.
2. Entro cinque giorni dalla chiusura della verifica, il segretario comunale trasmette il referto al sindaco, **al consiglio comunale** e ai responsabili di settore.
3. Al termine dell'esercizio, il segretario comunale trasmette il referto conclusivo sul controllo di gestione alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti come previsto dall'art. 198 bis del TUEL, alla giunta comunale che con propria deliberazione ne prende atto, al consiglio comunale per il tramite del suo presidente, all'organismo di valutazione, al collegio dei revisori e ai responsabili di settore.

Articolo 18 Fasi del controllo di gestione

1. Per il controllo sulla gestione si assume come parametro il Piano Esecutivo di Gestione, con il Piano integrato di obiettivi e performance.



2. Il controllo si articola nella seguenti fasi:
 - a) predisposizione del Piano di obiettivi e performance, con la previsione di indicatori di qualità e quantità, target e parametri economici-finanziari riferiti alle attività e agli obiettivi. Il Piano è proposto, a partire dai programmi della Relazione Previsionale, dai responsabili di settore coordinati dal segretario comunale, validato dall'organismo di valutazione e approvato dalla giunta comunale;
 - b) rilevazione dei dati relativi ai costi e ai proventi nonché dei risultati raggiunti in riferimento alle attività e/o obiettivi dei singoli servizi e centri di responsabilità;
 - c) valutazione dei dati predetti in rapporto ai valori attesi del Piano, per verificare il loro stato di attuazione e misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di convenienza economica delle azioni intraprese.
 - d) elaborazione di un referto con cadenza almeno semestrale riferito all'attività complessiva dell'Ente e alla gestione dei singoli servizi. Il referto è comunicato al sindaco, al consiglio comunale e ai responsabili di settore. (art. 198 T.U.).
 - e) Il referto conclusivo sul controllo di gestione è comunicato alla giunta, che ne prende atto con propria deliberazione, al presidente del consiglio comunale, all'organismo di valutazione, al collegio dei revisori e ai responsabili di settore. E' inoltre trasmesso alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.
3. La verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'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 TUEL.

Articolo 19

Sistema di Reporting e azioni correttive

Nell'attuazione del processo di controllo i responsabili di settore, in occasione delle verifiche programmate dall'O.I.V. per la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati, riferiscono alla struttura operativa del controllo di gestione sui risultati raggiunti e sul livello di realizzazione degli obiettivi assegnati, mediante report gestionali nei quali sono evidenziati anche gli eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.

I responsabili di settore, qualora accertino nel corso dell'esercizio degli scostamenti rispetto a quanto programmato, riferiscono tempestivamente alla struttura operativa del controllo di gestione unitamente alla proposta degli interventi correttivi necessari per le opportune modifiche al PEG.

Articolo 20

Obiettivi gestionali

1. Ciascun obiettivo indicato nel Piano Esecutivo di Gestione, oltre ai requisiti elencati dal comma 2 dell'articolo 5 del decreto legislativo 150/2009, deve possedere ove possibile le caratteristiche seguenti:



- a) l'obiettivo deve essere motivo di miglioramento o di mantenimento di buoni livelli già conseguiti;
- b) l'obiettivo deve poter essere misurabile, in valore assoluto o attraverso un rapporto;
- c) l'obiettivo dovrebbe essere concertato con coloro che sono coinvolti nel suo conseguimento;
- d) l'obiettivo deve essere perseguibile, quindi fattibile e realistico;
- e) l'obiettivo deve avere una scadenza, deve essere realizzato entro un termine certo.

TITOLO IV

Controllo sugli equilibri finanziari

Articolo 21

Controllo sugli equilibri finanziari

1. Il responsabile del settore programmazione - finanziaria dirige e coordina il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari è svolto costantemente dal responsabile del settore programmazione - finanziaria con la vigilanza del collegio dei revisori.
3. Il responsabile del settore programmazione - finanziaria formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale nel quale attesta il permanere degli equilibri.
4. Nell'esercizio del controllo sugli equilibri finanziari il responsabile del settore programmazione - finanziaria rispetta i principi contabili approvati dall'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli enti locali istituito presso il Ministero dell'Interno.
5. Partecipano all'attività di controllo il collegio dei revisori, il segretario comunale, la giunta e, qualora richiesti dal responsabile del settore programmazione - finanziaria, i responsabili di settore secondo le rispettive responsabilità.

Articolo 21 bis

Ambito di applicazione

1. Il controllo sugli equilibri finanziari 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. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del D.Lgs 267/2000. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui:
 - a) equilibrio tra entrate e spese complessive;



- b) equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
 - c) equilibrio tra entrate afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
 - d) equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
 - e) equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e correlate spese;
 - f) equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
 - g) verifica rispetto dei vincoli di finanza pubblica.
3. 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.

Articolo 21 ter

Fasi del controllo

1. Verifiche di cassa ordinarie svolte dal collegio dei revisori con cadenza trimestrale, ai sensi dell'articolo 223 del D.Lgs 267/2000.
2. Controllo sugli equilibri finanziari almeno 2 volte all'anno in capo al responsabile del settore programmazione - finanziaria che descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un breve verbale che viene trasmesso al collegio dei revisori per il parere di competenza.
3. Il segretario comunale accerta che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato secondo i termini di cui al comma 2.
4. Entro cinque giorni dalle verifiche di cui ai commi 1 e 2 i relativi verbali sono trasmessi al sindaco, alla giunta comunale, al segretario comunale e ai responsabili di settore.
5. Successivamente la giunta comunale prenderà atto delle condizioni di equilibrio con apposito provvedimento che sarà comunicato al consiglio comunale per il tramite del presidente, nella prima seduta utile.

Articolo 21 quater

Esito negativo

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzii il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o il rispetto dei vincoli di finanza pubblica, il responsabile del settore programmazione - finanziaria procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie normate dall'articolo 153 comma 6 del D.Lgs 267/2000.



TITOLO V

Controllo strategico

Articolo 22

Finalità del controllo strategico

1. Nel rispetto delle competenze proprie del Sindaco, della Giunta e del Consiglio il controllo strategico esamina l'andamento della gestione dell'Ente, tenendo conto delle attività d'indirizzo esercitate dal Consiglio comunale. In particolare, rileva i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi strategici delle Linee Programmatiche di mandato del Sindaco e della Relazione Previsionale e Programmatica/DUP, gli aspetti economico-finanziari, l'efficienza nell'impiego delle risorse, con specifico riferimento ai vincoli al contenimento della spesa, i tempi di realizzazione, le procedure utilizzate, la qualità dei servizi erogati, il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti, il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici.

Articolo 23

Strumenti della Pianificazione strategica

1. La pianificazione strategica dell'Amministrazione avviene mediante:
 - a) le Linee Programmatiche di Mandato, approvate all'inizio del mandato dal Consiglio, contenenti le linee di indirizzo e le azioni strategiche che l'Amministrazione intende perseguire nei cinque anni del mandato;
 - b) la Relazione Previsionale e Programmatica (R.P.P.)/ Documento Unico di Programmazione (D.U.P.), approvata annualmente dal Consiglio, contenente le linee di indirizzo e il piano degli obiettivi strategici che l'Amministrazione intende perseguire nell'arco di tre anni;
 - c) gli ulteriori atti di indirizzo assunti dal Consiglio comunale.
2. L'attività di Controllo Strategico è attuata dall'unità organizzativa a ciò preposta, posta sotto la direzione del Segretario generale. L'attività di controllo strategico si avvale dell'apposita struttura comunale di cui all' art. 16 del presente Regolamento.

Articolo 24

Oggetto del Controllo strategico

1. Il controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:
 - a) 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;
 - b) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, gli utenti e i destinatari dei servizi;
 - c) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché alla ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;



Articolo 25

Fasi del Controllo strategico

1. Il processo di controllo strategico inizia in fase di programmazione con la verifica della coerenza fra gli obiettivi annuali e le linee programmatiche/azioni strategiche approvate dal Consiglio.
2. La verifica della coerenza viene realizzata annualmente e a fine mandato dalla struttura preposta al controllo strategico al fine di verificare la realizzazione di quanto previsto dagli atti di cui all'art. 23.

Articolo 26

Sistema di reportistica del Controllo strategico

1. I Responsabili di settore predispongono rapporti annuali ed infrannuali, coincidenti con le verifiche di attuazione degli obiettivi programmati loro assegnati.
2. Detti rapporti vengono utilizzati dal responsabile del settore programmazione finanziaria per elaborare la relazione al rendiconto annuale e per la predisposizione delle deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi e sullo stato di attuazione degli obiettivi.
3. I rapporti annuali sono utilizzati per la redazione della relazione sulla performance dell'Ente, validata dall'OIV e per la redazione della relazione sul controllo strategico.
Tale report deve essere elaborato annualmente.

TITOLO VI

Controllo sulle società partecipate non quotate

Articolo 27

Controlli sulle società partecipate non quotate

1. Per l'effettuazione del controllo sulle società partecipate non quotate, considerato che l'Ente non detiene quote di capitale rilevante, le finalità del controllo sono quelle di rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile e gli altri vincoli sui quali l'Amministrazione sia tenuta a vigilare in base alla legge.
2. Al rendiconto annuale di gestione di cui all'art. 227 del TUEL è unita una specifica sezione documentale che riporta i risultati di esercizio delle società partecipate.

TITOLO VII

Controllo sulla qualità dei servizi erogati

Articolo 28

Finalità e principi del controllo sulla qualità dei servizi erogati

1. L'Amministrazione, svolge il controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti dell'ente.
2. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata a migliorare la comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.



3. Il controllo della qualità è un processo diffuso all'interno del Comune e si avvale:

- a) delle strutture che erogano servizi;
- b) degli uffici che ricevono e analizzano reclami e segnalazioni.

Articolo 29 Strumenti

Costituiscono strumenti del controllo della qualità:

- Le carte dei servizi;
- Le indagini di *customer satisfaction*;
- La gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dai cittadini.

Articolo 30

Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti sia metodologie indirette quali l'analisi dei reclami pervenuti e delle segnalazioni, che dirette quali la rilevazione, con appositi questionari, delle necessità espresse e delle proposte formulate dai cittadini.
2. L'analisi 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 qualità e la professionalità del personale impiegato.
3. Le definizioni operative delle dimensioni ritenute essenziali sono le seguenti:
 - a) per aspetti tangibili si intende l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
 - b) per l'affidabilità si intende la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
 - c) per la capacità di risposta si intende la capacità del servizio di soddisfare le esigenze del cittadino;
 - d) per la qualità e la professionalità del personale impiegato;
4. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa.

TITOLO VIII Norme finali

Articolo 31

Relazione alle sezioni regionali della corte dei conti

1. Gli esiti derivanti dal sistema dei controlli interni sono utilizzati ai fini della predisposizione della relazione semestrale sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni adottato, da inviare alla sezione regionale della Corte dei Conti e al presidente del consiglio comunale.

Articolo 32

Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità



Il presente regolamento entrerà in vigore lo stesso giorno in cui diverrà esecutiva la deliberazione consiliare di approvazione.

1. L'entrata in vigore del regolamento determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.
2. Ai fini dell'accessibilità totale di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 33/2013, il presente viene pubblicato sul portale comunale dove vi resterà sino a quando non sarà revocato o modificato. Nel caso sarà sostituito dalla versione rinnovata e aggiornata.