

**ENTE DI GESTIONE PER I PARCHI E LA BIODIVERSITÀ  
- ROMAGNA -**

Sede Legale: Via Moro, 2 – 48025 RIOLO TERME (RA)



Parco regionale della  
**Vena del Gesso  
Romagnola**



Parchi e Riserve  
dell'Emilia-Romagna



Riserva Naturale Bosco  
della Frattona



Riserva Naturale  
Onferno



Riserva Naturale Bosco  
di Scardavilla

# **REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI**

(art. 147 del TUEL)

## Sommario

<b>TITOLO I - Principi generali.....</b>	<b>4</b>
Articolo 1 - Oggetto .....	4
Articolo 2 - Sistema dei controlli interni .....	4
Articolo 3 - Finalità.....	4
Articolo 4 - Principi etici.....	5
<b>TITOLO II - Controllo di regolarità amministrativo contabile .....</b>	<b>6</b>
Articolo 5 - Controllo preventivo e successivo .....	6
Articolo 6 - Controllo preventivo .....	6
Articolo 7 - Controllo preventivo contabile.....	6
Articolo 8 - Sostituzioni .....	7
Articolo 10 - Controllo successivo.....	7
Articolo 11 - Svolgimento del controllo successivo.....	7
<b>TITOLO III - Controllo di gestione .....</b>	<b>9</b>
Articolo 12 - Controllo sulla gestione operativa .....	9
Articolo 13 - Ambito di applicazione.....	9
Articolo 14 - Struttura operativa .....	9
Articolo 15 - Periodicità .....	9
Articolo 16 - Fasi del controllo di gestione .....	9
Articolo 17 - Obiettivi gestionali .....	10
Articolo 18 - Procedimenti .....	10
Articolo 19 - Contabilità analitica e indicatori.....	10
<b>TITOLO IV - Controllo strategico .....</b>	<b>11</b>
Articolo 20 - Linee programmatiche.....	11
Articolo 21 - DUP.....	11
Articolo 22 - Verifica .....	11
Articolo 23 - Verifica finale .....	11
<b>TITOLO V - Controllo sugli equilibri finanziari.....</b>	<b>12</b>
Articolo 24 - Direzione e coordinamento .....	12
Articolo 25 - Contenuti del controllo sugli equilibri .....	12
Articolo 26 - Fasi del controllo.....	12
Articolo 27 - Esito negativo .....	12
Articolo 28 - Regolamento di contabilità.....	12
<b>TITOLO VI - Controllo sugli organismi partecipati .....</b>	<b>13</b>

Articolo 29 – Controllo sulle partecipate .....	13
Articolo 30 – Indirizzi e obiettivi .....	13
Articolo 31 – Struttura operativa .....	13
Articolo 32 – Contenuti del controllo .....	13
Articolo 33 – Bilancio consolidato.....	14
<b>TITOLO VII – Controllo della qualità dei servizi.....</b>	<b>15</b>
Articolo 34 – Qualità dei servizi.....	15
Articolo 35 – Customer satisfaction.....	15
Articolo 36 – Struttura operativa .....	15
<b>TITOLO VIII – Monitoraggio del PTPCT.....</b>	<b>16</b>
Articolo 37 – RPCT e ufficio di supporto.....	16
Articolo 38 – Contenuti del monitoraggio.....	16
Articolo 39 – Doveri di collaborazione.....	16
<b>TITOLO IX – Norme finali.....</b>	<b>17</b>
Articolo 40 – Comunicazioni .....	17
Articolo 41 - Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità .....	17

## TITOLO I - Principi generali

### Articolo 1 - Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina organizzazione, strumenti e modalità di svolgimento dei controlli interni in attuazione degli articoli 147 e seguenti del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267, il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali (di seguito TUEL).

### Articolo 2 - Sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni è composto da:

- a) controllo di regolarità amministrativa e contabile;
- b) controllo di gestione;
- c) controllo strategico;
- d) controllo degli equilibri finanziari;

2. Inoltre, il sistema dei controlli è integrato dal **monitoraggio delle misure del Piano triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza**.

3. Il sistema dei controlli è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.

### Articolo 3 - Finalità

1. Il sistema dei controlli interni è finalizzato a:

- a) assicurare, grazie al controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità, la correttezza e la trasparenza dell'azione amministrativa;
- b) 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 e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- c) mediante il controllo strategico, 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;
- d) 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.

2. Inoltre, il sistema dei controlli è finalizzato a monitorare l'attuazione delle misure previste dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza.

#### **Articolo 4 - Principi etici**

1. I soggetti incaricati effettuano i controlli con l'indipendenza, la competenza, la capacità e l'esperienza proprie dell'ufficio ricoperto. Applicano con diligenza ed accuratezza tali competenze<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> I principi etici generali della "revisione aziendale" sono stati estrapolati dalle lezioni del "corso di revisione aziendale 2004-2005" del Professor Fabio Fortuna, Università G. Dannunzio Chieti Pescara - Facoltà di Economia e Commercio. La disciplina da assumere quale riferimento dovrebbe essere il decreto legislativo 27 gennaio 2010 numero 39 "Attuazione della direttiva 2006/43/CE, relativa alle revisioni legali dei conti annuali e dei conti consolidati, che modifica le direttive 78/660/CEE e 83/349/CEE, e che abroga la direttiva 84/253/CEE". L'articolo 10 prevede che "il revisore legale e la società di revisione legale che effettuano la revisione legale dei conti di una società devono essere indipendenti da questa e non devono essere in alcun modo coinvolti nel suo processo decisionale".

## **TITOLO II - Controllo di regolarità amministrativo contabile**

### **Articolo 5 - Controllo preventivo e successivo**

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è sia preventivo, che successivo.
2. Il controllo preventivo si effettua nelle fasi di formazione dell'atto: dalla fase dell'iniziativa, alla fase dell'integrazione dell'efficacia che si conclude, di norma, con la pubblicazione o la comunicazione.
3. Il controllo successivo si svolge dopo che si è conclusa anche l'ultima parte della fase dell'integrazione dell'efficacia.

### **Articolo 6 - Controllo preventivo**

1. Nella fase di formazione delle proposte di deliberazione il responsabile del Direttore effettua il controllo di regolarità amministrativa.
2. In caso di esito positivo, il Direttore esprime un parere favorevole, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 49 del TUEL. In caso di esito negativo, il Direttore esprime un motivato parere contrario.
3. Su ogni proposta di deliberazione che non sia un mero atto di indirizzo deve essere acquisito il parere di regolarità tecnica del Direttore. Il parere è richiamato nel testo delle deliberazioni ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale delle stesse.
4. Per gli atti amministrativi di competenza del Direttore, questi effettua il controllo preventivo di regolarità amministrativa e ne attesta implicitamente l'esecuzione, senza formule particolari, attraverso la sottoscrizione con la quale perfezionano il provvedimento.

### **Articolo 7 - Controllo preventivo contabile**

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione il responsabile del servizio amministrativo e contabile esercita il controllo di regolarità contabile.
2. In caso di esito positivo, esprime un parere favorevole ai sensi dell'art. 49 del TUEL. In caso di esito negativo, il responsabile esprime un motivato parere contrario.
3. Su ogni proposta di deliberazione che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, è richiesto il parere del responsabile del servizio amministrativo e contabile in ordine alla regolarità contabile. Il parere è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato al verbale della stessa.
4. Nella formazione delle determinazioni, e di ogni altro atto che comporti impegno di spesa ai sensi dell'art. 183 del TUEL, il responsabile del servizio amministrativo e contabile effettua il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria. Il visto è allegato al provvedimento cui si riferisce.

## **Articolo 8 - Sostituzioni**

1. Nel caso il Direttore o il responsabile del servizio amministrativo e contabile siano assenti, il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.
2. Qualora il responsabile del servizio amministrativo e contabile sia assente, il visto attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo.

## **Articolo 9 - Responsabilità**

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.
2. Ove il Comitato Esecutivo non intenda conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile, deve darne adeguata motivazione da riportare nel testo della deliberazione.

## **Articolo 10 - Controllo successivo**

1. Il Direttore organizza e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile ai sensi dell'art. 147-bis del TUEL. Il servizio amministrativo e contabile svolge l'attività di controllo.
2. Il servizio amministrativo e contabile verifica la regolarità amministrativa e contabile delle determinazioni, dei contratti e di ogni altro atto amministrativo che ritenga di verificare.
3. Ai sensi dell'art. 41 del DL 66/2014 (convertito dalla legge 89/2014), ai bilanci previsionali e consuntivi deve essere allegato un prospetto, sottoscritto dal rappresentante legale e dal responsabile contabile, attestante l'importo dei pagamenti, relativi a transazioni commerciali, effettuati dopo la scadenza dei termini previsti dal d.lgs. 231/2002, nonché l'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti. In caso di superamento dei predetti termini, le medesime relazioni indicano le misure adottate o previste per consentire la tempestiva effettuazione dei pagamenti. Il servizio amministrativo e contabile verifica le attestazioni di cui al primo periodo, dandone atto nella propria relazione.

## **Articolo 11 - Svolgimento del controllo successivo**

1. Il servizio amministrativo e contabile svolge il controllo con cadenza almeno **semestrale** e può sempre disporre ulteriori verifiche nel corso dell'esercizio.
2. Il servizio amministrativo e contabile seleziona i provvedimenti da sottoporre a verifica applicando il metodo del "**campionamento casuale semplice senza ripetizioni**".
3. Al termine, Il servizio amministrativo e contabile descrive in un breve referto i controlli effettuati ed il lavoro svolto. Il referto si conclude con un giudizio sugli atti amministrativi esaminati. Nel caso esprima un giudizio con rilievi o un giudizio negativo, lo motiva analiticamente.

4. Il servizio amministrativo e contabile trasmette la relazione al presidente , al direttore, all'organo di revisione, all'organismo indipendente di valutazione affinché ne tenga conto in sede di giudizio sulla performance.

5. Qualora il servizio amministrativo e contabile accerti irregolarità tali da perfezionare fattispecie anche sanzionabili disciplinarmente, penalmente o contabilmente, trasmette la relazione all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, alla Procura presso la Sezione Regionale della Corte dei Conti e alla Procura presso il Tribunale.



## **TITOLO III - Controllo di gestione**

### **Articolo 12 - Controllo sulla gestione operativa**

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 13 - Ambito di applicazione**

1. Il controllo di gestione ha per oggetto l'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 14 - Struttura operativa**

1. Il servizio amministrativo e contabile organizza, dirige e svolge il controllo di gestione e ne è responsabile.

### **Articolo 15 - Periodicità**

1. La verifica sull'andamento della gestione operativa attraverso il controllo di gestione, si svolge con cadenza semestrale.
2. Il servizio amministrativo e contabile trasmette il relativo referto ai componenti del Comitato Esecutivo.
3. Al termine dell'esercizio, il servizio amministrativo e contabile trasmette il referto conclusivo sul controllo di gestione effettuato durante l'anno alla Sezione regionale di controllo della Corte dei conti.

### **Articolo 16 - Fasi del controllo di gestione**

1. Il controllo della gestione operativa si sviluppa per fasi:
  - a) di norma all'inizio dell'esercizio, il Comitato Esecutivo approva il Piano degli obiettivi gestionali (PDO) ad integrazione o congiuntamente al PEG;
  - b) nel corso dell'esercizio, il servizio amministrativo e contabile verifica periodicamente lo stato di realizzazione degli obiettivi, ed in caso di scostamento rispetto a quanto programmato, concorda con i responsabili di servizio eventuali interventi correttivi, anche di rimodulazione dei parametri;

- c) al termine dell'esercizio il servizio amministrativo e contabile accerta il grado di realizzazione degli obiettivi e predispose la proposta di PDO per l'anno successivo, anche sulla base dei risultati conseguiti o non realizzati;
  - d) il servizio amministrativo e contabile verifica i costi dei servizi e dei centri di costo individuati dal PEG o dal PDO e, ove possibile, i costi per unità di prodotto;
  - e) al termine, l'attività svolta è descritta in un apposito referto.
2. La verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa è svolta anche rapportando le risorse e costi dei servizi, ai dati risultanti dal rapporto annuale sui parametri gestionali dei servizi degli enti locali di cui all'art. 228, comma 7, del TUEL.
3. Tutte le articolazioni organizzative dell'ente si attengono alle direttive impartite dal servizio amministrativo e contabile in merito a: procedure operative, criteri di analisi e livello di approfondimento delle elaborazioni.

### **Articolo 17 - Obiettivi gestionali**

1. Il Piano degli obiettivi gestionali del PEG prevede non meno di n. 2 parametri per ciascuna ripartizione organizzativa.
2. Per le finalità del controllo di gestione, ciascun parametro deve essere misurabile, in valore assoluto o attraverso un rapporto, oppure deve avere una scadenza e, quindi, deve essere realizzato entro un termine certo.
3. I parametri possono essere di attività o processo, di output, di efficacia, efficienza, economicità, di analisi finanziaria, di analisi economica.

### **Articolo 18 - Procedimenti**

1. Oltre agli obiettivi gestionali, il Piano degli obiettivi del PEG può individuare procedimenti amministrativi, per ciascuna ripartizione organizzativa, per i quali è attivato il monitoraggio della gestione.
2. Attraverso il monitoraggio della gestione si evidenziano i dati che seguono: domande in giacenza all'inizio della rilevazione, domande pervenute nel periodo, domande evase positivamente, domande cui è stato dato riscontro negativo, domande in giacenza al termine del periodo di monitoraggio, tempo medio di lavorazione di una domanda.

### **Articolo 19 - Contabilità analitica e indicatori**

1. Il Piano degli obiettivi del PEG può individuare servizi e centri di costo per i quali si provvede, nel corso dell'esercizio, alla rilevazione analitica delle risorse attribuite e dei costi, diretti e indiretti, fissi e variabili, ad essi imputabili.
2. Sulla scorta delle rilevazioni analitiche riferibili al servizio, centro di costo, sono elaborati indicatori di efficienza, indicatori di efficacia e, qualora i dati lo consentano, indicatori di efficacia qualitativa.

## **TITOLO IV - Controllo strategico**

### **Articolo 20 - Linee programmatiche**

1. Entro il termine fissato nello statuto, sentita la giunta il sindaco presenta al consiglio le linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato.
2. Il consiglio comunale partecipa alla definizione, all'adeguamento ed alla verifica periodica dell'attuazione delle linee programmatiche.

### **Articolo 21 - DUP**

1. Il Documento unico di programmazione (DUP) ha carattere generale e costituisce la guida strategica ed operativa dell'ente. Il DUP è elaborato anche tenendo conto degli esiti del controllo di gestione dell'esercizio precedente.
2. Il Documento unico di programmazione è composto dalla "sezione strategica", della durata pari a quelle del mandato amministrativo, e dalla "sezione operativa", di durata pari a quello del bilancio di previsione finanziario.
3. La sezione strategica riporta programmi ed obiettivi ritenuti strategici dall'amministrazione.
4. Il Documento unico di programmazione è approvato secondo le modalità previste dall'art. 170 del TUEL.

### **Articolo 22 - Verifica**

1. Almeno una volta all'anno, il Comitato Esecutivo effettua la verifica dello stato di attuazione di programmi e obiettivi strategici previsti nel DUP. La verifica può essere svolta congiuntamente alla verifica del permanere degli equilibri di bilancio ai sensi dell'art. 192 del TUEL.
2. Nel corso della verifica, il Comitato Esecutivo svolge una prima valutazione circa l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli obiettivi, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti.
3. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Comitato Esecutivo definisce interventi correttivi o indirizzi integrativi o sostitutivi.

### **Articolo 23 - Verifica finale**

1. La verifica conclusiva della realizzazione di obiettivi e programmi è effettuata attraverso il rendiconto della gestione di cui all'art. 227 del TUEL.
2. Il Comitato Esecutivo, attraverso la relazione prescritta dall'art. 231 del TUEL, esprime anche delle valutazioni sull'efficacia dell'azione amministrativa, raffrontando i risultati conseguiti a quanto programmato ed in rapporto ai costi sostenuti.

## **TITOLO V - Controllo sugli equilibri finanziari**

### **Articolo 24 - Direzione e coordinamento**

1. Il responsabile del servizio finanziario dirige e coordina il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il monitoraggio sul permanere degli equilibri è svolto costantemente dal responsabile del servizio finanziario, il quale valuta anche gli effetti per il bilancio determinati dall'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni.

### **Articolo 25 - Contenuti del controllo sugli equilibri**

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 riguarda il pareggio finanziario e tutti gli equilibri di bilancio per la copertura delle spese correnti e per il finanziamento degli investimenti, gli equilibri di competenza e di cassa.
3. Il controllo assicura che, in corso d'esercizio, il programma dei pagamenti sia sempre compatibile con le disponibilità di cassa.

### **Articolo 26 - Fasi del controllo**

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie, svolte dall'organo di revisione con cadenza almeno trimestrale ai sensi dell'articolo 223 del TUEL, il responsabile del servizio finanziario effettua il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il responsabile del servizio finanziario descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un breve verbale.
3. Il direttore può accertare che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto, e formalizzato attraverso il verbale, con la periodicità minima prevista.

### **Articolo 27 - Esito negativo**

1. Qualora la gestione di competenze o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzia il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari, il responsabile del servizio finanziario procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie normate dall'art. 153 comma 6 del TUEL.

### **Articolo 28 - Regolamento di contabilità**

1. Le norme precedenti, sul controllo degli equilibri finanziari, integrano il regolamento di contabilità dell'ente.

## **TITOLO VI - Controllo sugli organismi partecipati**

### **Articolo 29 - Controllo sulle partecipate**

1. Il controllo sugli organismi partecipati prevede un sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e le società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa delle società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi.

### **Articolo 30 - Indirizzi e obiettivi**

1. Il Comitato Esecutivo, con propria deliberazione, definisce indirizzi strategici ed operativi, nonché obiettivi gestionali specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, cui devono tendere le società controllate (art. 19 co. 5 d.lgs. 175/2016).

2. Il Comitato Esecutivo approva i budget preventivi delle società partecipate in house e degli organismi strumentali controllati dall'ente (azienda speciale, istituzione).

### **Articolo 31 - Struttura operativa**

1. Il servizio finanziario organizza, dirige e svolge il controllo sugli organismi partecipati.

### **Articolo 32 - Contenuti del controllo**

1. Il servizio finanziario effettua il monitoraggio sull'andamento delle società partecipate non quotate, 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.

2. In particolare, l'ufficio:

- a) verifica che sia stata effettuata la conciliazione dei rapporti creditori e debitori tra l'ente e gli organismi partecipati (art. 11 comma 6 lett. j) d.lgs. 118/2011);
- b) monitora il grado di attuazione delle eventuali misure di razionalizzazione delle partecipazioni ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 175/2016;
- c) monitora l'attuazione delle norme in materia di gestione del personale delle partecipazioni societarie ai sensi dell'art. 19 del d.lgs. 175/2016;
- d) accerta che siano stati aggiornati gli statuti delle società in controllo pubblico a norma del d.lgs. 175/2016 e degli artt. 5 e 192 del d.lgs. 50/2016;
- e) verifica che la relazione sul governo societario, predisposta dalle società in controllo pubblico, contenga il programma di valutazione del rischio aziendale (art. 6, commi 2 e 4, d.lgs. 175/2016);
- f) verifica se, in base ai programmi di valutazione del rischio di cui all'art. 6 comma 2 del d.lgs. 175/2016, siano emersi indicatori di crisi aziendale;
- g) accerta che, nelle società in controllo pubblico, sia stato osservato l'obbligo di comunicare alla Sezione regionale di controllo della Corte dei conti le deliberazioni

assembleari che derogano al principio dell'amministratore unico (art. 11 commi 2 e 3 d.lgs. 175/2016);

- h) richiede report informativi periodici da parte degli organismi partecipati inerenti ai profili organizzativi e gestionali;
- i) verifica che gli organismi partecipati che gestiscono pubblici servizi abbiano pubblicato la "Carta dei servizi" prevista dall'art. 32 del d.lgs. 33/2013.

### **Articolo 33 - Bilancio consolidato**

1. I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e degli organismi partecipati sono rilevati mediante il bilancio consolidato, predisposto secondo le modalità previste dal d.lgs. 118/2011.

## **TITOLO VII - Controllo della qualità dei servizi**

### **Articolo 34 - Qualità dei servizi**

1. Il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, è svolto con metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti.
2. Ai fine del controllo, la qualità percepita del servizio è intesa come piena rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni ed alle attese dei cittadini utenti.
3. Il valore della rilevazione della qualità percepita consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere (Direttiva PCM, marzo 2004).
4. I sistemi di rilevazione della qualità sono strumenti strategici che permettono di:
  - a) individuare le richieste dell'utente e, sulla base di queste, identificare e raccordare diversi processi per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;
  - b) rilevare informazioni sulla soddisfazione degli utenti e trasformarle in nuove domande che ridefiniscono l'organizzazione e tutto il sistema di processi.

### **Articolo 35 - Customer satisfaction**

1. Il Comitato Esecutivo, con propria deliberazione, avvia indagini di "*customer satisfaction*" svolte attraverso questionari, di norma, somministrati contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente.
2. Il questionario può essere somministrato con diverse modalità: telefonicamente, per auto-compilazione, on-line, tramite intervista diretta (face-to-face).

### **Articolo 36 - Struttura operativa**

1. Il servizio amministrativo organizza e svolge le indagini sulla qualità dei servizi deliberate dall'esecutivo.
2. Al termine dell'indagine, il servizio amministrativo trasmette il referto al presidente e all'organo di revisione.

## **TITOLO VIII - Monitoraggio del PTPCT**

### **Articolo 37 - RPCT e ufficio di supporto**

1. Il Responsabile della prevenzione della corruzione e per la trasparenza (RPCT) organizza e dirige il monitoraggio del Piano triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza (PTPCT).

Il servizio amministrativo, che collabora con il RPCT, svolge il monitoraggio con cadenza almeno semestrale e può sempre disporre ulteriori verifiche nel corso dell'esercizio.

### **Articolo 38 - Contenuti del monitoraggio**

1. Il monitoraggio ha per oggetto sia l'attuazione delle misure, sia l'idoneità delle misure di trattamento del rischio adottate dal PTPCT, nonché l'attuazione delle misure di pubblicazione e trasparenza.

2. L'ufficio può ulteriormente dettagliare l'attività di monitoraggio redigendo un "piano di monitoraggio annuale", il quale reca: i processi e le attività oggetto di verifica, la periodicità delle verifiche, le modalità di svolgimento<sup>2</sup>.

3. Al termine, il servizio amministrativo descrive in un breve referto i controlli effettuati ed il lavoro svolto.

4. Il servizio amministrativo trasmette la relazione al sindaco, ai componenti dell'esecutivo.

### **Articolo 39 - Doveri di collaborazione**

1. Il direttore, i dirigenti, i funzionari e i dipendenti hanno il dovere di fornire il necessario supporto al RPCT ed al servizio amministrativo nello svolgimento delle attività di monitoraggio.

2. Tale dovere, se disatteso, dà luogo a provvedimenti disciplinari.

---

<sup>2</sup> Si veda l'Allegato n. 1 del PNA 2019, pagina 47.



## **TITOLO IX - Norme finali**

### **Articolo 40 - Comunicazioni**

1. Ai sensi dell'art. 3 comma 2 del decreto legge 174/2012, a cura del direttore copia del presente sarà inviata alla Prefettura ed alla Sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

### **Articolo 41 - Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità**

1. Il presente regolamento entra in vigore lo stesso giorno in cui diviene esecutiva la deliberazione di approvazione.
2. L'entrata in vigore del regolamento determinerà l'abrogazione di tutte le norme regolamentari previgenti in materia di controlli interni.
3. Il presente viene pubblicato sul sito web dell'Ente, dove vi resterà sino a quando non sarà revocato o modificato. Nel caso, sarà sostituito dalla versione aggiornata.