

*COMUNE DI ZAGAROLO*

*PROVINCIA DI ROMA*

**Regolamento  
del sistema di controlli interni  
(art. 147 e ss. del T.U.E.L.)**

---

Approvato con deliberazione del Consiglio comunale

n. ...., in data .....

# **I N D I C E**

## **TITOLO I PRINCIPI GENERALI**

Art. 1 – Sistema dei controlli interni.

## **TITOLO II CONTROLLI DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

Art. 2 – Funzione e modalità del controllo.

Art. 3 – Controlli in fase preventiva all'adozione dell'atto.

Art. 4 – Controlli in fase successiva all'adozione dell'atto.

## **TITOLO III CONTROLLO DI GESTIONE**

Art. 5 – Funzione e modalità del controllo.

Art. 6 – Fasi del controllo di gestione.

Art. 7 – Strumenti del controllo di gestione

Art. 8 – Collaborazione con l'organo di revisione.

Art. 9 – Referti periodici.

## **TITOLO IV CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

Art. 10 – Verifica dello stato di attuazione dei programmi e sugli equilibri finanziari

Art. 11 – Organizzazione e funzione del controllo.

Art. 12 – Fasi del controllo

Art. 13 – Ambito di applicazione

## **TITOLO V CONTROLLO STRATEGICO**

Art. 14 – Il controllo strategico.

## **TITOLO VII CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE**

Art. 15 - Il Controllo sulle società partecipate

Art. 16 - Ufficio partecipate

Art. 17– Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio

## **TITOLO VI CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Art. 18– Il controllo di qualità dei servizi erogati

Art. 19 – Strumenti del controllo di qualità dei servizi erogati

## **TITOLO VIII DISPOSIZIONI FINALI**

Art. 20 – Referto alla Corte dei Conti

Art. 21 – Entrata in vigore.

# Regolamento del sistema di controlli interni (art. 147 e ss. del T.U.E.L.)

---

## TITOLO I PRINCIPI GENERALI

### Articolo 1 – Sistema dei controlli interni.

1. Il Comune di Zagarolo, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, disciplina il sistema dei controlli interni previsti dall'articolo 147 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.

2. Il sistema dei controlli interni è così articolato:

a) controllo di regolarità amministrativa e contabile: finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;

b) controllo di gestione: finalizzato a 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;

c) controllo degli equilibri finanziari: finalizzato a 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;

d) controllo strategico: finalizzato 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, garantendo il controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni all'ente;

e) controllo delle società partecipate: finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni all'ente, attraverso l'affidamento di indirizzi e obiettivi gestionali, anche con riferimento all'articolo 170, comma 6, del TUPELL 267/2000, il controllo dello stato di attuazione dei medesimi e la redazione del bilancio consolidato.

f) controllo sulla qualità dei servizi.

3. Partecipano al sistema dei controlli interni il Segretario generale, i Responsabili di Area, il Nucleo di Valutazione e le unità organizzative appositamente istituite.

## **TITOLO II**

### **CONTROLLI DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

#### **Articolo 2 – Funzione e modalità del controllo.**

1. Il presente titolo disciplina i controlli di regolarità amministrativa e i controlli di regolarità contabile.
2. Il controllo di regolarità amministrativa è una procedura di verifica operante al servizio dell'organizzazione, con la finalità di assicurare che l'attività amministrativa sia conforme alla legge, allo statuto e ai regolamenti comunali.
3. Il controllo di regolarità contabile è una procedura di verifica operante al servizio dell'organizzazione, con la finalità di assicurare che l'attività amministrativa non determini conseguenze negative sul bilancio o sul patrimonio dell'ente.
4. L'attività di controllo non si ferma all'analisi sulla regolarità del singolo atto ma tende a rilevare elementi sulla correttezza dell'intera attività amministrativa.
5. Il controllo di regolarità amministrativa è articolato in due fasi distinte:
  - a) una fase preventiva all'adozione dell'atto;
  - b) una fase successiva all'adozione dell'atto.
6. Il controllo di regolarità contabile si svolge unicamente nella fase preventiva all'adozione dell'atto. Il controllo di regolarità contabile deve rispettare, in quanto applicabili, i principi generali della revisione aziendale.

#### **Articolo 3 – Controlli in fase preventiva all'adozione dell'atto.**

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti di competenza del Consiglio e della Giunta che non siano di mero indirizzo è assicurato mediante l'apposizione dei pareri di cui all'art. 49 del TUELL 267/2000.
2. Per ogni atto di competenza dei Responsabili di Area il controllo di regolarità amministrativa è effettuato con la sottoscrizione dell'atto, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
3. Sulle Determinazioni dirigenziali il controllo di regolarità contabile è effettuato dal Dirigente del servizio economico-finanziario ed è esercitato attraverso il visto attestante la copertura finanziaria.
4. Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla Giunta e al Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto e apposto il parere di regolarità tecnica del Dirigente di Area competente e, qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, deve essere apposto il parere di regolarità contabile da parte del Dirigente dell'Area finanziaria. I Responsabili di Area rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.

5. Se la Giunta o il Consiglio non intendano conformarsi ai pareri devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

#### **Articolo 4 – Controlli in fase successiva all'adozione dell'atto.**

1. Nella fase successiva all'adozione dell'atto, il controllo di regolarità amministrativa è effettuato sotto la direzione del Segretario generale, il quale si avvale di uno o più funzionari dell'amministrazione.

2. Sono sottoposti al controllo successivo di regolarità amministrativa i seguenti atti:

- a) le determinazioni;
- b) gli atti del procedimento contrattuale;
- c) i provvedimenti concessori e autorizzazioni;
- d) i provvedimenti ablativi;
- e) le ordinanze gestionali;
- f) i contratti;
- g) le convenzioni;

3. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è effettuato semestralmente. Gli atti da sottoporre a controllo sono scelti a campione mediante metodo casuale. Ogni campione dovrà contenere il 10% del totale degli atti adottati da ogni Responsabile di Area. Dell'individuazione degli atti è compilato un verbale a cura di un dipendente dell'ufficio segreteria appositamente nominato dal Segretario Generale.

4. La metodologia di controllo consiste nell'attivazione di un monitoraggio sugli atti di cui al precedente comma. Per ogni controllo effettuato viene compilata una scheda con standard predefiniti con l'indicazione sintetica delle irregolarità e/o non conformità rilevate.

Per standard predefiniti si intendono i seguenti indicatori:

- a) la regolarità delle procedure adottate, il rispetto dei tempi, la correttezza formale nei provvedimenti emessi ;
- b) il rispetto delle normative vigenti;
- c) il rispetto degli atti di programmazione e di indirizzo;
- d) l'attendibilità dei dati esposti.
- e) rispetto della normativa sulla privacy nel testo dei provvedimenti e nelle procedure adottate
- f) conformità agli adempimenti previsti dalla normativa sulla trasparenza
- g) obbligo di astensione nei casi previsti dal vigente codice di comportamento

5. Qualora dal controllo emergano elementi di irregolarità su un determinato atto, il Segretario generale trasmette una comunicazione al soggetto emanante, affinché questi possa valutare l'eventuale attivazione del potere di autotutela amministrativa. Nella comunicazione sono indicati i vizi rilevati e le possibili soluzioni consigliate per regolarizzare l'atto.

6. In caso di irregolarità rilevata su un determinato atto adottato da un Dirigente e/o Responsabile di servizio, il Segretario provvede ad informarne il Sindaco, i Revisori dei conti e l'Organo di Valutazione dei risultati dei dipendenti.

7. In ogni caso le risultanze del controllo svolto sono trasmesse semestralmente, a cura del Segretario, ai Responsabili di Area, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché ai Revisori dei conti, al Nucleo di valutazione e al Consiglio Comunale.

### **TITOLO III CONTROLLO DI GESTIONE**

#### **Articolo 5 – Funzione e modalità del controllo.**

1. Il controllo di gestione è una procedura di verifica con la finalità di verificare la funzionalità dell'organizzazione dell'ente.

2. Il controllo di gestione si svolge attraverso una serie di processi e di strumenti, anche di natura extracontabile, per misurare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, e per ottimizzare, anche mediante interventi correttivi, il rapporto fra obiettivi ed azioni realizzate e il rapporto fra risorse impiegate e risultati.

3. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Dirigente e/o Responsabile di Area con il supporto del servizio del Controllo di gestione, in riferimento alle attività organizzative e gestionali di propria competenza e agli obiettivi assegnati in sede di approvazione del P.E.G./Piano delle Performance.

#### **Articolo 6 – Fasi del controllo di gestione.**

1. Il controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi:

- a) predisposizione ed analisi del piano esecutivo di gestione/piano della performance, dove vengono individuate le unità organizzative per le quali si intende misurare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa;
- b) rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché rilevazione dei risultati raggiunti in riferimento ai singoli servizi e/o centri di costo/processi;
- c) valutazione dei dati predetti in rapporto al piano esecutivo di gestione al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità dell'azione intrapresa;
- d) elaborazione di indici e parametri finanziari, economici e di attività riferiti ai servizi ed ai centri di costo/processi;
- e) elaborazione di referti periodici riferiti all'attività complessiva dell'Ente, alla gestione di aree di attività, alla gestione dei singoli servizi o centri di costo/processi;.

#### **Articolo 7 – Strumenti del controllo di gestione.**

1. Il Dirigente e/o il Responsabile del servizio preposto al controllo di gestione utilizza i sistemi informativi già disponibili all'interno dell'ente per il reperimento dei dati inerenti la contabilità (bilancio di previsione, rilevazione di impegni, accertamenti, pagamenti riscossioni, fatture, rendiconto) e delle informazioni di carattere economico, patrimoniale ed extra-contabile.

2. Ogni Dirigente e/o Responsabile di Area individua un referente a cui compete la rilevazione e monitoraggio dei dati contabili ed extra contabili di Settore rilevanti ai fini del controllo di gestione. Il nominativo del referente viene comunicato al Segretario Generale e al Responsabile del servizio del controllo di gestione.

3. Il supporto del servizio Controllo di Gestione per l'esercizio del controllo si esplica attraverso il coordinamento dei referenti di cui al comma 4 e attraverso l'implementazione e gestione di un sistema informatico in grado di governare i flussi informativi rilevanti provenienti dai vari settori.

#### **Articolo 8 – Collaborazione con l'organo di revisione.**

1. L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione informa l'organo di revisione sullo svolgimento della propria attività e, ove necessario, riferisce allo stesso sullo stato di attuazione degli obiettivi e sull'andamento dell'azione amministrativa dell'ente.

#### **Articolo 9 – Referti periodici.**

1. Il Responsabile del servizio preposto al controllo di gestione riferisce, secondo la periodicità stabilita dalla Giunta comunale in sede di approvazione del piano esecutivo di gestione, sui risultati della sua attività, mediante l'inoltro dei referti gestionali al Sindaco, agli assessori, al segretario generale e ai responsabili di area.

2. I referti sono altresì trasmessi al nucleo di valutazione per la valutazione del personale in conformità a quanto disposto dal "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi".

3. L'attività di monitoraggio trova espressione nel documento sullo stato di attuazione dei programmi approvato dal Consiglio comunale entro il 30 settembre di ogni anno, nel quale viene data dimostrazione del rispetto delle fasi di avanzamento dei programmi, sia in termini finanziari che di perseguimento delle finalità, con ulteriore specifico riferimento anche alla salvaguardia degli equilibri di bilancio.

4. Per quanto non previsto si rimanda al Regolamento di Contabilità vigente.

### **TITOLO IV CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

#### **Articolo 10 Verifica dello stato di attuazione dei programmi e sugli equilibri finanziari**

1. Ai sensi dell'articolo 193 del TUEL, almeno una volta l'anno e comunque entro il 30 settembre, il Consiglio comunale effettua la ricognizione sullo stato di attuazione di obiettivi e programmi previsti nella Relazione previsionale e programmatica.

2. In tale sede il Consiglio svolge una valutazione circa l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti.

## **Articolo 11 – Organizzazione e funzione del controllo.**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del dirigente del servizio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione. Il controllo è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali e delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica.

2. Il controllo sugli equilibri finanziari ha la funzione di assicurare una corretta gestione del bilancio, monitorando costantemente gli equilibri della gestione di competenza, gli equilibri della gestione dei residui e gli equilibri della gestione di cassa.

3. Il pareggio economico e finanziario di bilancio è inteso come assetto gestionale da preservare con continuità e con riferimento a tutte le componenti della gestione contabile annuale. Il Comune è tenuto a rispettare nelle variazioni di bilancio e durante la gestione il pareggio finanziario e gli equilibri stabiliti in bilancio per la copertura delle spese correnti e per il finanziamento degli investimenti, secondo le norme finanziarie stabilite dalla legge.

## **Articolo 12 - Fasi del controllo**

1. Il Responsabile del servizio finanziario, con cadenza almeno semestrale, descrive le attività svolte ed attesta il permanere o meno degli equilibri finanziari in un verbale, trasmesso alla conferenza dei Responsabili, per eventuali azioni correttive che si rendano necessarie nella gestione di ciascuna attività. Il verbale è altresì trasmesso alla Giunta comunale, al Segretario Generale, al Presidente del Consiglio Comunale ed al Sindaco ai fini della relazione di cui al successivo art. 14.

2. Qualora la gestione di competenze o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzi il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o il patto di stabilità, il dirigente del servizio finanziario procede alle segnalazioni obbligatorie previste dall'articolo 153 comma 6 del TUEL, come previsto dal Regolamento di contabilità

## **Articolo 13 - 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 118 della Costituzione.

2. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del TUEL. In particolare, è volto 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 straordinarie, 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) rispetto del saldo-obiettivo del patto di stabilità interno.

3. Il controllo sugli equilibri finanziari comporta la valutazione degli effetti per il bilancio dell'ente in relazione all'andamento economico finanziario.

## **TITOLO V CONTROLLO STRATEGICO**

### **Articolo 14 – Il controllo strategico.**

1. Il controllo strategico ha lo scopo di valutare - attraverso il monitoraggio dello stato di attuazione degli obiettivi dell'Ente – secondo il Ciclo di Gestione delle Performance ai sensi dell' art. 4 del Dlgs. 150/09 - l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione degli indirizzi politici, in termini di congruenza tra risultati ed obiettivi.

2. La definizione dei programmi strategici è effettuata annualmente dalla Giunta, sulla base delle linee programmatiche presentate dal Sindaco al Consiglio Comunale, dei loro periodici adeguamenti, oltre che della relazione previsionale e programmatica approvata dal Consiglio unitamente al bilancio. La Giunta identifica i principali risultati da realizzare eventualmente indicando progetti speciali e scadenze intermedie. La Giunta definisce altresì i meccanismi e gli strumenti di monitoraggio e valutazione dell'attuazione degli obiettivi strategici che saranno validati dal Nucleo di Valutazione. I Responsabili di Area forniscono alla Giunta elementi per l'elaborazione dei programmi strategici da attuare.

3. Si considerano momenti privilegiati di controllo strategico:

- l'approvazione del rendiconto della gestione;
- la verifica annuale dell'attuazione delle linee programmatiche, presentate al Consiglio dal Sindaco, prevista dal 3° comma dell'art. 42 del D.Lgs. 267/2000; tale verifica si effettua in occasione della verifica degli equilibri di bilancio.

4. Il controllo strategico sarà reso operativo a decorrere dall'anno **2015**.

## **TITOLO VI CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE**

### **Articolo 15 – Controllo sulle società partecipate non quotate**

1. 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, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli dettati dal legislatore per queste società. Si inserisce nell'ambito del processo di formazione del bilancio consolidato.

2. Per le finalità di controllo previste al precedente comma, l'ente si dota di un adeguato sistema informativo.

3. I controlli sulle società non quotate, partecipate dallo stesso ente locale sono esercitati dall'ufficio partecipazioni societarie, incardinato nell'Area Amministrativa-contabile che ne è responsabile.

2. Le tipologie di controllo applicate sono di tre tipi:

- controllo analogo
- giuridico- contabile
- sulla qualità dei servizi erogati.

3. Il controllo sulle società partecipate sarà reso pienamente operativo a decorrere dall'anno **2015**.

### **Articolo. 16 - Ufficio partecipate**

1. L'ufficio società partecipate costituisce il punto di raccordo tra l'Amministrazione comunale e gli organi societari e, in particolar modo, tra i settori comunali che gestiscono gli affidamenti dei servizi pubblici locali e dei servizi strumentali a società partecipate dall'ente e gli organi gestionali delle predette società.

2. L'ufficio cura i rapporti con le singole società, verifica e sollecita l'invio della documentazione e delle attività previste dal presente regolamento e presiede al controllo sulla corretta applicazione delle norme vigenti in materia di finanza pubblica, nonché presidia il contratto di servizio.

3. L'ufficio società partecipate assiste gli organi politici, in riferimento all'articolo 170, comma 6 del TUEL, nell'individuare gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e le società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

4. L'ufficio trasmette rapporti informativi semestrali al Segretario Generale e al Collegio dei Revisori dei Conti del Comune sui risultati delle operazioni di controllo eseguite.

### **Articolo 17 – Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio**

1. Ai fini dell'esercizio del controllo, all'ufficio partecipate dovrà essere trasmessa semestralmente, da ciascuna società e nelle forme documentali preventivamente concordate, la seguente documentazione:

#### A) Controllo giuridico - contabile:

- a) Report sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati
- b) Elenco aggregato degli acquisti di beni, servizi e lavori, indicando le modalità di individuazione dei fornitori e degli esecutori di lavori
- c) Assunzioni e principali atti di gestione del personale
- d) Atti di alienazione del patrimonio.

#### B) Controllo sulla qualità dei servizi

- a) Elenco dei reclami e disservizi e relativa gestione
- b) Rilevazioni di Customer Satisfaction, da effettuare con cadenza almeno annuale

c) Analisi degli indicatori di qualità relativi ai servizi soggetti a disciplinari previsti da carte dei servizi, da effettuare con cadenza almeno annuale.

## **TITOLO VI CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

### **Articolo 18 – Il controllo di qualità dei servizi erogati**

1. Il controllo di qualità dei servizi erogati dall'Ente può avvenire sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.

2. Il controllo di qualità dei servizi erogati dall'Ente è realizzato sulla base del piano esecutivo di gestione, attraverso la misurazione degli indicatori della qualità dei servizi presenti nel piano dettagliato degli obiettivi - piano della performance.

3. Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 286/99, gli indicatori della qualità dei servizi sono individuati sia come standard quantitativi di qualità del servizio specifico, sia attraverso l'applicazione degli strumenti finalizzati alla misurazione della soddisfazione (qualità percepita) degli utenti interni ed esterni.

4. Il controllo di qualità dei servizi è attivato anche in attuazione del D.Lgs. 150/09, con particolare riferimento all'art. 5 c. 2 lettera c).

5. Il controllo di qualità dei servizi erogati entrerà pienamente in funzione a decorrere dal **2015**.

### **Articolo 19 – Strumenti del controllo di qualità dei servizi erogati**

1. Gli strumenti utilizzati dall'Ente per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni ed esterni, nonché il valore quantitativo atteso dall'applicazione di ciascuno strumento, sono individuati annualmente dal piano esecutivo di gestione e sono scelti fra i seguenti:

a) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna;

b) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza esterna, in caso di servizi rivolti a stakeholder (portatori di interesse, utenti) specifici, individuabili e circoscritti nel numero complessivo;

c) l'intervista telefonica, in caso di servizi rivolti ad una popolazione di stakeholder (portatori di interesse, utenti) generica e numerosa (ES. cittadini, utenti di servizi a domanda individuale, ecc.), della quale si individua un campione statisticamente significativo dal punto di vista della composizione e della numerosità; i

d) I focus group (tecnica qualitativa di rilevazione dei dati basata sulle informazioni che emergono da una discussione di gruppo con la guida di un moderatore), in caso di servizi che riguardano gruppi esigui di stakeholder (portatori di interesse, utenti).

2. I responsabili di Area servizio avviano il processo di rilevazione di soddisfazione dell'utenza interna ed esterna attraverso la somministrazione dei suddetti strumenti entro il 31 dicembre di ogni anno.

3. Il nucleo di valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione dei Responsabili di Area

## **TITOLO VIII DISPOSIZIONI FINALI**

### **Articolo 20 – Referto alla Corte dei Conti**

1. Il Sindaco, con la collaborazione del Segretario Generale, trasmette semestralmente alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti un referto sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli adottato, ai sensi dell'art. 148 del TUEL.

2. Detto referto predisposto sulla base delle linee guida deliberate dalle sezioni delle autonomie della Corte dei conti è inviato al Presidente del Consiglio comunale.

### **Articolo 21 – Entrata in vigore.**

1. Il presente regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo a quello di pubblicazione all'albo pretorio da effettuarsi immediatamente dopo l'esecutività della deliberazione di approvazione.