

**COMUNE DI SAN MARTINO DALL'ARGINE**

**PROVINCIA DI MANTOVA**

# **REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI**

*adottato ai sensi dell'articolo 3 del decreto legge 174/2012 convertito in legge n. 213/12*

---

*approvato con deliberazione di Consiglio Comunale*

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

# INDICE

---

## **TITOLO I – PRINCIPI GENERALI**

Articolo 1 – **Oggetto**

Articolo 2 - **Sistema dei controlli interni**

## **TITOLO II CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

Articolo 3 – Controllo preventivo e successivo

Articolo 4 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa

Articolo 5 – Controllo preventivo di regolarità contabile

Articolo 6 – Sostituzioni

Articolo 7 – Responsabilità

Art. 9 - Oggetto del controllo

Articolo 10 – Metodologia del Controllo

Art.11 - Risultati del controllo

## **TITOLO III – Controllo di gestione**

## **TITOLO IV – Controllo sugli equilibri finanziari**

Art. 17 Controllo degli equilibri finanziari - Finalità

Art. 18 – Controllo degli equilibri finanziari- Caratteri generali e struttura

Art. 19 – Controllo degli equilibri finanziari- Metodologia

## **TITOLO IX Disposizioni finali e transitorie**

**Articolo 26 - Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità**

**Articolo 27 - Rinvio Dinamico**

## **REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI**

### **TITOLO I – PRINCIPI GENERALI**

#### **Articolo 1 – Oggetto**

1. Il presente Regolamento disciplina organizzazione, strumenti e modalità di svolgimento dei controlli interni in attuazione dell'articolo 3 del decreto legge 174/2012 convertito in legge n. 213/12.

#### **Articolo 2 – Sistema dei controlli interni**

1. Il sistema dei controlli interni è articolato nei seguenti controlli:

- *Controllo di regolarità amministrativa e contabile;*
- *Controllo di gestione;*
- *Controllo strategico;*
- *Controllo sugli equilibri finanziari;*
- *Controlli sulle società partecipate non quotate;*
- *Controllo e prevenzione della Corruzione e della illegalità.*
- *Controllo della 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.

### **TITOLO II**

#### **CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

#### **Articolo 3 – 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.

#### **Articolo 4 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa**

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione della Giunta e del Consiglio, il responsabile del servizio competente per materia, avuto riguardo all'iniziativa o all'oggetto della proposta, esercita il controllo di regolarità amministrativa con il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'articolo 49 del TUEL.
2. Su ogni proposta di deliberazione di Giunta e di Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto preventivamente il parere in ordine alla regolarità tecnica del responsabile del servizio interessato; del pari, il parere di regolarità tecnica deve essere preventivamente acquisito su ogni emendamento proposto dai Consiglieri, per quanto riguarda le proposte di deliberazione di competenza del Consiglio, e dagli Assessori, per quanto riguarda le proposte di deliberazione di competenza della Giunta; fatta salva la specifica disciplina recata dal Regolamento di contabilità per gli emendamenti al Bilancio, le proposte di emendamento, a pena di inammissibilità, devono essere formalmente presentate al protocollo dell'Ente almeno quarantotto ore prima l'orario di riunione dell'Organo che dovrà esaminare la proposta al quale si riferiscono
3. Il parere di regolarità tecnica è richiamato nel testo delle deliberazione ed allegato o sottoscritto in calce, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa, oppure apposto attraverso procedura informatica.
4. Per ogni altro atto amministrativo diverso dalle deliberazioni, il responsabile del servizio precedente esercita il controllo preventivo di regolarità amministrativa il cui esito è attestato con la personale sottoscrizione che perfeziona il provvedimento.

### **Articolo 5 – Controllo preventivo di regolarità contabile**

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione della Giunta e del Consiglio, il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile con il relativo parere previsto dall'articolo 49 del TUEL.
2. Su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, deve sempre essere richiesto il parere del responsabile del servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile
4. Del pari, il parere di regolarità contabile deve essere preventivamente acquisito su ogni emendamento proposto dai Consiglieri, per quanto riguarda le proposte di deliberazione di competenza del Consiglio e dagli Assessori, per quanto riguarda le proposte di deliberazione di competenza della Giunta; fatta salva la specifica disciplina recata dal Regolamento di Contabilità per gli emendamenti al Bilancio, le proposte di emendamento, a pena di inammissibilità, devono essere formalmente presentate al protocollo dell'Ente almeno quarantotto ore prima l'orario di riunione dell'Organo che dovrà esaminare la proposta al quale si riferiscono.
3. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato o sottoscritto in calce, quale parte integrante e sostanziale della stessa.
4. Nella formazione delle determinazioni e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa ai sensi degli articoli 151 comma 4 e 183 comma 9 del TUEL, il

responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria.

5. Il visto attestante la copertura finanziaria è allegato o sottoscritto in calce, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce, oppure apposto attraverso procedura informatica

### **Articolo 6 – Sostituzioni**

1. Nel caso in cui il responsabile del servizio sia assente, il parere di regolarità tecnica o di regolarità contabile, è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo o dal Segretario.

2. Qualora l'Ente sia privo di responsabili di servizio il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è espresso dal segretario sulla base delle sue competenze.

3. Nel caso in cui il responsabile del servizio finanziario sia assente il visto attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo o dal Segretario.

### **Articolo 7 – 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 non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

### **Articolo 8 – Controllo successivo**

1. Il controllo successivo sugli atti è di tipo interno e a campione ed è svolto dal nucleo di controllo.

2. Tenuto conto delle ridotte dimensioni demografiche dell'Ente, il nucleo di controllo di norma è costituito dal Segretario e dall'addetto alla Segreteria dell'Ente o da altro addetto istruttore amministrativo scelto dal Segretario.

3. Il Nucleo di controllo organizza e svolge il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile, con tecniche di campionamento, con cadenza semestrale.

4. Il Segretario può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'Esercizio.

5. Al termine del controllo di ciascun atto e/o procedimento viene redatta una scheda in conformità agli standard predefiniti, che sarà allegata alle risultanze.

### **Art. 9 - Oggetto del controllo**

1. Sono oggetto del controllo successivo le determinazioni di impegno di spesa, i contratti non rogati dal segretario e gli altri atti amministrativi, scelti secondo una selezione casuale effettuata con tecniche di campionamento nella percentuale del 2%, con un minimo di due atti per ogni area sotto la responsabilità di una Posizione Organizzativa.

2. Nella categoria degli altri atti amministrativi oggetto di controllo rientrano, fra gli altri, le determinazioni, i decreti, le ordinanze, i provvedimenti autorizzativi e concessori di diversa natura ( ad. ss. S.U.A.P. , pratiche edilizie).

3 Non sono oggetto di controllo le delibere di consiglio e di giunta in quanto preparate in bozza dai responsabili e controllate dal segretario prima delle sedute ed anche nella fase successiva della pubblicazione.

### **Articolo 10 – 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 standard di riferimento.

2. Per standard 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 D.U.P., al P.E.G., atti di programmazione, atti di indirizzo e direttive interne ed al P.T.P.C.

3. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale, anche a mezzo di procedure informatiche secondo le modalità di cui al precedente articolo 9 comma 1.

4. Per ogni controllo effettuato viene compilata una scheda redatta in conformità agli standard predefiniti.

5. L'esame può essere esteso, su iniziativa di chi effettua di controllo, anche agli atti dell'intero procedimento o di procedimenti della stessa tipologia. Pertanto gli uffici, oltre al provvedimento oggetto del controllo, dovranno trasmettere la documentazione che sarà loro richiesta.

6. Al fine di svolgere in maniera imparziale, razionale e tempestiva l'attività di controllo, verranno utilizzate griglie di valutazione sulla base degli standard predefiniti e con riferimento ai più importanti adempimenti procedurali ed agli elementi costitutivi del relativo provvedimento.

### **Art.11 - Risultati del controllo**

1. Le schede elaborate sui controlli a campione sono oggetto di una relazione annuale da cui risulti:

- a) il numero degli atti e/o procedimenti esaminati;
- b) i rilievi sollevati e il loro esito;
- c) le osservazioni dell'unità su aspetti dell'atto, o procedimento, oggetto di verifica, non espressamente previste ma che il nucleo di controllo ritenga opportuno portare all'attenzione dei Responsabili;
- d) le analisi riepilogative e le indicazioni da fornire alle strutture organizzative.

2. Le relazioni sono trasmesse ai responsabili dei servizi, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, all'O.I.V. / N. d. V. e per conoscenza alla Giunta dell'Ente.

3. La segnalazione di singole irregolarità, sostanzialmente rilevanti, viene fatta subito al competente Responsabile, al momento del loro rilievo, per consentire le eventuali azioni correttive.

## **TITOLO III – Controllo di gestione**

### **Articolo 12 – Definizione**

1. 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 posti e obiettivi realizzati, nonché tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

### **Articolo 13 – Ambito di applicazione**

1. Il controllo di gestione è concomitante allo svolgimento dell'attività amministrativa, orienta l'attività e tende a rimuovere eventuali disfunzioni e ad avere i seguenti principali risultati:

- a) il raggiungimento degli obiettivi nei modi e nei tempi migliori per efficienza ed efficacia, tenendo conto delle risorse disponibili;
- b) il grado di economicità dei fattori produttivi.

2. Il controllo di gestione può avere per oggetto una parte dei servizi dei centri di costo.

### **Articolo 14 – Struttura operativa**

1. Tenuto conto delle ridotte dimensioni demografiche dell'Ente, la Giunta può individuare con specifico atto deliberativo la struttura operativa a cui affidare il controllo di gestione, nonché il relativo responsabile, nonché i servizi/centri di costo oggetti del controllo di gestione.

2. È consentita la stipula di convenzioni con altri enti per l'esercizio del controllo di gestione.

3. È compito dei responsabili dei servizi collaborare con la struttura operativa del controllo di gestione, adottando le migliori soluzioni organizzative per consentire la realizzazione di un sistema informativo contabile utile a fornire le necessarie informazioni.

4. Le analisi e gli strumenti predisposti sono utilizzati dagli Amministratori in termini di programmazione e controllo e dai Responsabili di Area e di Servizio in termini direzionali in ordine alla gestione e ai risultati nonché dell'Organismo Interno di Valutazione per la valutazione dei risultati.

### **Articolo 15 – Fasi e rendicontazione del controllo di gestione**

1. Per il controllo sulla gestione si assume come parametro il Piano Esecutivo di Gestione, al quale sono unificati organicamente il Piano della Performance ed il Piano dettagliato degli obiettivi.

2. Il controllo si articola nelle seguenti fasi:

- a) predisposizione del Piano di obiettivi e performance unitamente al P.E.G. Il Piano è elaborato a partire dal Documento Unico Programmatico, Sezione Strategica e validato dall'Organismo Interno di valutazione e approvato dall'Organo politico esecutivo;

- b) rilevazioni 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 della relazione finale sulla valutazione dei risultati di Ente e per Servizio.

#### **Art. 16 - Sistema di rendicontazione**

1. I documenti di cui all'articolo precedente sono di volta in volta trasmessi ai Responsabili di Servizio, all'Organismo Interno di Valutazione (O.I.V.) e all'Organo politico.
2. La relazione deve riportare:
  - grado di realizzazione degli obiettivi di P.E.G. rispetto agli indicatori di qualità e quantità, evidenziando gli scostamenti;
  - stato di avanzamento delle spese e degli accertamenti delle entrate per la parte economico-finanziaria rispetto alle dotazioni con evidenziate le variazioni;
  - verifica per i servizi più significativi dei mezzi finanziari acquisiti, dei costi dei singoli fattori produttivi e, per i servizi a carattere produttivo, dei ricavi.
3. Il referto conclusivo è trasmesso alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

### **TITOLO IV – Controllo sugli equilibri finanziari**

#### **Art. 17 Controllo degli equilibri finanziari - Finalità**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari garantisce, in chiave dinamica, il costante raggiungimento del risultato di sostanziale pareggio di Bilancio, nel rispetto delle norme previste nell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali e delle regole di finanza pubblica (qualora l'Ente sia tenuto ai vincoli di finanza pubblica)
2. Al fine del controllo sull'equilibrio sostanziale di Bilancio, la verifica si estende anche agli organismi gestionali esterni.

#### **Art. 18 – Controllo degli equilibri finanziari- Caratteri generali e struttura**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari di Bilancio è svolto sotto la direzione ed il coordinamento del Responsabile dei Servizi Finanziari e con la vigilanza dell'organo di revisione.
2. Partecipano all'attività di controllo l'organo di revisione con funzioni di vigilanza sull'operato del responsabile dei Servizi finanziari, il Segretario e, qualora richiesti dal Responsabile del servizio finanziario, i Responsabili di servizio.
3. Al fine di verificare il pareggio finanziario e tutti gli equilibri necessari ad una sana e corretta gestione, i Responsabili di procedimento, per il tramite dei Responsabili di servizio, devono tempestivamente comunicare al Servizio economico-finanziario le situazioni anomale o gli scostamenti significativi di entrata rispetto alle previsioni di Bilancio.

### **Art. 19 – Controllo degli equilibri finanziari- Metodologia**

1. Con periodicità stabilite dal regolamento di contabilità, e comunque almeno una volta entro il 31 luglio di ogni anno, il responsabile del servizio finanziario formalizza 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. Il verbale è asseverato dall'organo di revisione.
3. Il segretario accerta che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato attraverso il verbale con la periodicità minima prevista dal comma 1.
4. Il verbale asseverato dall'organo di revisione viene trasmesso ai responsabili di servizio ed al Consiglio affinché con propria deliberazione, nella prima seduta utile, ne prenda atto.

### **Articolo 20 – Esito negativo**

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate o delle spese, o la gestione economico-finanziaria, evidenzii il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri richiesti di finanza pubblica, il responsabile del servizio finanziario procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie disciplinate dall'articolo 153 comma 6 del TUEL.

### **Art. 21 – Obiettivi di finanza pubblica**

1. Il Responsabile dei servizi finanziari elabora periodicamente e comunque ogni qualvolta emergano significativi scostamenti rispetto alla programmazione improntata agli obiettivi di finanza pubblica (qualora l'Ente sia tenuto ai vincoli di finanza pubblica), una relazione da sottoporre alla Giunta con la quale si prende atto delle risultanze di tutti i dati rilevanti ai predetti fini e se necessario una proposta per l'assunzione di eventuali provvedimenti correttivi.
2. La proposta di deliberazione di cui al comma 1 dovrà anche tenere conto di tutti gli elementi che possano negativamente incidere sul conseguimento degli obiettivi di finanza pubblica posti in capo all'Ente per gli esercizi finanziari successivi a quello in corso.

## **TITOLO V – Controllo strategico**

### **Art. 22- Controllo strategico**

1. Tenuto conto delle ridotte dimensioni demografiche dell'Ente, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 147 ter del T.U.E.L., l'Ente può attivare il Controllo strategico con lo scopo di verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal Consiglio, attraverso la rilevazione:
  - i. dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti,
  - ii. degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti,
  - iii. dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni,
  - iv. delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati,

- v. della qualità dei servizi erogati
  - vi. del grado di soddisfazione della domanda espressa,
  - vii. degli aspetti socio-economici.
2. L'unità preposta al controllo strategico che è posta sotto la direzione del Segretario elabora rapporti periodici, da sottoporre all'organo esecutivo e al Consiglio per la successiva predisposizione di deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.
3. Costituiscono documenti di riferimento per l'esercizio di tale funzione di controllo:
- i. la relazione di inizio mandato del Sindaco;
  - ii. le linee programmatiche presentate al Consiglio ad inizio mandato;
  - iii. il Documento Unico di Programmazione e la relativa nota di aggiornamento allo stesso approvati dal Consiglio, con particolare riferimento alla Sezione Strategica degli stessi;
  - iv. tutti gli atti di indirizzo programmatico, di ricognizione dell'attuazione dei programmi e dei piani e dell'azione amministrativa adottati dal Consiglio e dalla Giunta;
  - v. la relazione di fine mandato del Sindaco.

## **TITOLO VI – Controllo sulle società partecipate non quotate**

### **Articolo 23 – Controllo sulle società partecipate non quotate**

1. L'Ente effettua annualmente il controllo sulle società partecipate in sede di rendicontazione dei risultati complessivi della gestione dell'Ente locale e delle aziende non quotate partecipate mediante predisposizione del Bilancio consolidato, secondo la competenza economica, predisposto secondo le modalità previste dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni.
2. Tenuto conto delle ridotte dimensioni demografiche dell'Ente, ai sensi dell'articolo 147 – quater del T.U.E.L. l'Ente può istituire una unità preposta a rilevare i rapporti finanziari tra l'Ente / il Comune e le società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa delle società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.
- 3 L'unità effettua il monitoraggio periodico sull'andamento di tali società, analizzando gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individuando le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il Bilancio dell'Ente, fornendo al servizio economico e finanziario e dei dati contabili e finanziari e tutti gli elementi acquisiti utili e necessari alla redazione del Bilancio consolidato, secondo la competenza economica.
4. Le disposizioni relative al controllo sulle società partecipate non quotate di cui al presente articolo non si applicano alle società quotate e a quelle da esse controllate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile.

## **TITOLO VII– Controllo e prevenzione della Corruzione e della illegalità**

### **Art. 24 – Controllo e prevenzione della corruzione e della illegalità**

1. Ai sensi della L. 6 novembre 2012, n. 190, l'Ente attiva ed esercita il controllo per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità.
2. Ai sensi del comma 7 dell'articolo 1 della Legge 190/2012 il responsabile della prevenzione della corruzione (da qui in avanti Responsabile) è individuato nel Segretario.
3. Entro il 31 gennaio di ogni anno, la Giunta approva il piano triennale di prevenzione della corruzione, di seguito il P.T.C.P. soggetto ad aggiornamento annuale, che fornisce una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e indica gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio e altresì le procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti alla corruzione.
4. Il Piano viene predisposto dal Responsabile con il supporto e la collaborazione dei responsabili di servizio, sulla base del Piano Nazionale Anticorruzione e dei suoi aggiornamenti approvati dalla Autorità nazionale anticorruzione, che costituiscono atto di indirizzo, nonché sulla base degli obiettivi strategici definiti dal Consiglio con atto separato o all'interno dei documenti di programmazione strategico-gestionali e che possono avere valenza annuale e/o pluriennale.
- 5 . Il piano in particolare risponde alle seguenti esigenze:
  - a) mappare ed analizzare le attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione, raccogliendo le proposte dei responsabili dei servizi e prevedendo per tali attività meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni idonei a prevenire il rischio di corruzione;
  - b) prevedere, obblighi di informazione nei confronti del Responsabile;
  - c) monitorare il rispetto dei termini, previsti dalla legge o dai regolamenti, per la conclusione dei procedimenti
  - d) monitorare i rapporti tra l'amministrazione e i soggetti che con la stessa stipulano contratti o che sono interessati a procedimenti di autorizzazione, concessione o erogazione di vantaggi economici di qualunque genere, anche verificando eventuali relazioni di parentela o affinità sussistenti tra i titolari, gli amministratori, i soci e i dipendenti degli stessi soggetti e i dirigenti e i dipendenti dell'amministrazione;
  - e) monitorare l'attuazione del principio di accessibilità e trasparenza in apposita sezione del Piano, individuando ulteriori specifici obblighi di trasparenza rispetto a quelli previsti da disposizioni di legge.
6. Entro il 15 dicembre di ogni anno, ovvero del termine di volta in volta stabilito da ANAC, il Responsabile pubblica nel sito web dell'Ente una relazione recante i risultati dell'attività svolta nella sezione Amministrazione Trasparente.

## **TITOLO VIII - Controllo della qualità dei servizi erogati**

### **Art.25 – Controllo della qualità dei servizi erogati**

1. I servizi che l'Ente eroga al territorio, direttamente o tramite terzi, adottano modalità gestionali che promuovono il miglioramento e l'adeguamento della loro

qualità, anche attraverso la consultazione degli utenti ai fini della definizione degli standard qualitativi da assumere.

2. L'Ente assume impegni di qualità nei confronti dei propri utenti, anche adottando le Carte dei Servizi, che indicano, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che l'Amministrazione si impegna a garantire e mantenere.

3. L'Ente può procedere periodicamente al monitoraggio della soddisfazione degli utenti attraverso sondaggi, questionari ed interviste che producono rendicontazioni di supporto alla valutazione dell'adeguatezza della qualità dei servizi erogati e costituiscono la base per le azioni di miglioramento ed adeguamento degli standard qualitativi assunti, confrontando i propri livelli di servizio con quelli erogati da altri Enti della Regione e dell'intero territorio nazionale.

## **TITOLO IX Disposizioni finali e transitorie**

### **Articolo 26 - Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità**

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

2. L'entrata in vigore del regolamento determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso, ed integra le previsioni del regolamento di contabilità, che comunque rimane prevalente.

### **Articolo 27 - Rinvio Dinamico**

1. Le norme del presente regolamento che recano riferimenti alle disposizioni in materia di controlli interni si considerano automaticamente adeguate alle eventuali disposizioni sopravvenienti.

2. Le norme del presente regolamento che recano riferimenti alle disposizioni in materia di anticorruzione si considerano automaticamente adeguate alle eventuali disposizioni sopravvenienti nonché agli atti emessi da ANAC.

3. Le norme del presente regolamento si intendono modificate per effetto di sopravvenute norme vincolanti comunitarie, statali e regionali: in tali casi, in attesa della formale modificazione del presente regolamento, si applica la normativa sopra ordinata.