

REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Comune di Senago

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 56 del 26/11/2024

Sommario

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

<u>Articolo 28 – Qualità dei servizi.....</u>	<u>5</u>
<u>Articolo 29 – Programmazione dei servizi sui quale devono essere svolti i controlli sulla qualità.....</u>	<u>5</u>
<u>Articolo 30 – Struttura operativa.....</u>	<u>5</u>
<u>TITOLO VIII – Monitoraggio del PTPCT.....</u>	<u>6</u>
<u>Articolo 31 – RPCT e ufficio di supporto.....</u>	<u>6</u>
<u>Articolo 32 – Contenuti del monitoraggio.....</u>	<u>6</u>
<u>Articolo 33 – Doveri di collaborazione.....</u>	<u>6</u>
<u>TITOLO IX – Norme finali.....</u>	<u>6</u>
<u>Articolo 34 – Comunicazioni.....</u>	<u>6</u>
<u>Articolo 35 - Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità.....</u>	<u>6</u>

**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 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;
- e) controllo sugli organismi gestionali esterni;
- f) controllo sulla qualità dei servizi erogati.

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;
- e) verificare, attraverso il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;

f) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

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 – Programmazione dei controlli

1. La giunta Comunale approva annualmente il programma dei controlli interni nei quali sono specificati gli indirizzi dell'Amministrazione in relazione:

- a) al campionamento degli atti da sottoporre a controllo successivo di legittimità;
- b) alle modalità di svolgimento del controllo di gestione;
- c) ai servizi in relazione ai quali deve essere svolto il controllo sulla qualità.

**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, sia giuntali che consiliari, il responsabile del Settore competente per materia, effettua il controllo di regolarità amministrativa.

2. In caso di esito positivo, il responsabile 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 responsabile esprime un motivato parere contrario.

3. Su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia un mero atto di indirizzo politico, deve essere acquisito il parere di regolarità tecnica del responsabile del Settore interessato. 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 dei responsabili di Settore, questi effettuano il controllo preventivo di regolarità amministrativa e ne

attestano implicitamente l'esecuzione, senza formule particolari, attraverso la sottoscrizione con la quale perfezionano il provvedimento.

5. Il controllo preventivo di regolarità tecnica dei decreti e delle ordinanze assunti dal Sindaco è svolto dal Responsabile del Settore proponente o comunque competente per materia. Il parere, sottoscritto digitalmente, è allegato all'atto.

Articolo 7 – Controllo preventivo contabile

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione, sia giuntali e che consiliari, il responsabile del Settore finanziario 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, sia giuntale che consiliare, è richiesto il parere del responsabile del Settore finanziario in ordine alla regolarità contabile. Nel caso in cui il responsabile del Settore finanziario ritenga che dalla proposta di deliberazione non derivino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, ne da attestazione tramite l'applicativo gestionale. Il parere o l'attestazione di assenza di rilevanza economico-finanziaria e patrimoniale è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato al verbale della stessa.

4. Nella formazione delle determinazioni, e di ogni altro atto ai sensi dell'art. 183 del TUEL, il responsabile del Settore finanziario effettua il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria. Il visto è allegato al provvedimento cui si riferisce. Nel caso in cui il responsabile del Settore finanziario ritenga che la determinazione non comporti impegno di spesa, ne da attestazione tramite l'applicativo gestionale.

Articolo 8 – Sostituzioni

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

2. Qualora il responsabile del Settore finanziario 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 la giunta o il consiglio comunale non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile devono darne adeguata

motivazione da riportare nel testo della deliberazione.

Articolo 10 – Controllo successivo

1. Il Segretario Generale organizza e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile ai sensi dell'art. 147-bis del TUEL. Il Servizio Segreteria Generale e il Servizio Ragioneria collaborano con il segretario, nell'attività di controllo.

2. Il Segretario Generale verifica la regolarità amministrativa e contabile delle determinazioni, dei contratti e di ogni altro atto amministrativo che ritenga di sottoporre a controllo, avvalendosi a tal fine del Comitato di Direzione e dei dipendenti comunali, anche non responsabili di Settore.

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 finanziario, 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.

Articolo 11 – Svolgimento del controllo successivo

1. Il controllo successivo è svolto ogni semestre, fermo restando la facoltà del Segretario Generale di disporre ulteriori verifiche nel corso dell'esercizio.

2. Il Servizio Segreteria Generale seleziona i provvedimenti da sottoporre a verifica applicando il metodo del "**campionamento casuale semplice senza ripetizioni**" o il diverso metodo di campionamento stabilito nell'atto di indirizzo di cui al precedente art. 4.

3. Annualmente, il Segretario Generale descrive in un breve referto i controlli effettuati e il loro esito, esprimendo un giudizio sugli atti amministrativi esaminati.

4. Il referto di cui al comma precedente è trasmesso al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale, ai responsabili di Settore, al Collegio dei Revisori e al Nucleo di Valutazione.

5. La giunta prende atto degli esiti del referto con propria deliberazione e il Presidente del Consiglio comunale, nella prima seduta utile, comunica gli esiti della verifica all'assemblea.

6. Qualora il Segretario Generale 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.
3. Per il corretto svolgimento del controllo di gestione viene predisposto un sistema di programmazione, monitoraggio e verifica avente come oggetto l'andamento della gestione, i relativi costi ed i risultati prodotti dall'azione amministrativa.
4. L'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Responsabile di Settore, in riferimento alle attività organizzative e gestionali di propria competenza attribuite assegnati in sede di approvazione del P.E.G
5. Ogni Responsabile di settore 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.
6. Il Servizio Controllo di Gestione coordina l'attività dei diversi Settori richiedendo, ove necessario, al Segretario Generale di convocare il Comitato di Direzione.

Articolo 14 – Periodicità

1. La verifica sull'andamento della gestione operativa attraverso il controllo di gestione, si svolge al termine di ogni anno.
2. Ove il Piano Esecutivo di Gestione sia approvato tempestivamente nei primi mesi dell'anno, concluso il primo semestre della gestione può essere svolta una verifica intermedia.

3. Il Servizio Controllo di Gestione trasmette il referto intermedio e finale ai responsabili di Settore ed ai componenti della giunta comunale.

4. Al termine dell'esercizio, la Giunta Comunale prende atto con delibera del referto conclusivo sul controllo di gestione. Il referto è trasmesso, a cura del Servizio Controllo di Gestione, alla Sezione regionale di controllo della Corte dei conti.

Articolo 15 – Fasi del controllo di gestione

1. Il controllo della gestione operativa si sviluppa per fasi:
 - a) all'inizio dell'esercizio, la Giunta Comunale approva il Piano Economico di Gestione che contiene gli obiettivi generali di primo livello ai sensi dell'allegato 4/1 del D.lgs. n. 118/2011, paragrafo 9.3.1;
 - b) concluso il primo semestre, ciascun Responsabile di Settore verifica lo stato di realizzazione degli obiettivi;
 - c) in caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Comitato di Direzione definisce gli eventuali interventi correttivi e sottopone alla Giunta le proposte di deliberazioni necessarie alla loro attuazione;
 - d) al termine dell'esercizio, il Servizio Controllo di Gestione, sulla base dei dati e dei report trasmessi dai singoli responsabili di settore, accerta il grado di realizzazione degli obiettivi e predisporre la proposta degli obiettivi generali di primo livello per l'anno successivo, anche sulla base dei risultati conseguiti o non realizzati;
 - e) ciascun Settore, col supporto del Servizio Controllo di Gestione del Settore Gestione Risorse, verifica i costi dei servizi e dei centri di costo individuati dal PEG e, ove possibile, i costi per unità di prodotto;
 - f) al termine, l'attività svolta è descritta nel referto conclusivo sul controllo di gestione.
2. Il Segretario Generale, sentito il Servizio Controllo di Gestione e il Comitato di Direzione, può formulare direttive vincolanti per gli Responsabili di Settore sulla metodologie e sui termini da rispettare ai fini del corretto svolgimento del Controllo di Gestione.

Articolo 16 – Obiettivi gestionali

1. Il piano degli obiettivi generali di primo livello del PEG prevede i parametri mediante i quali, per ciascun obiettivo, viene misurato il grado di raggiungimento.
2. 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 17 – Procedimenti

1. Il piano degli obiettivi generali di primo livello contenuti nel PEG può individuare procedimenti amministrativi, per ciascuna ripartizione organizzativa, per i quali è attivato il monitoraggio della gestione.

Articolo 18 – Contabilità analitica e indicatori

1. Il piano degli obiettivi generali di primo livello contenuti nel 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 19 – 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.

Articolo 20 – DUP

1. Il Documento unico di programmazione (DUP) 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 21 – Verifica

1. Almeno una volta all'anno, il consiglio comunale 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. Dal secondo anno del mandato, la valutazione sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici di mandato è parte integrante della Sezione Strategica del DUP.

2. Nel corso della verifica, il consiglio comunale 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 consiglio comunale definisce interventi correttivi o indirizzi integrativi o sostitutivi.

4. Costituiscono altresì documenti mediante i quali si realizza la verifica della realizzazione degli obiettivi il rendiconto della gestione di cui all'art. 227 del D.lgs. n. 2687/2000, la relazione prescritta dall'art. 231 del D.lgs. n. 2000 e la relazione di fine mandato di cui all'art. 4, del D.lgs. n. 149/2011.

TITOLO V – Controllo sugli equilibri di bilancio

Articolo 22 – Direzione e coordinamento

1. Il responsabile del Settore Economico Finanziario dirige e coordina il controllo sugli equilibri di bilancio.

2. Il monitoraggio sul permanere degli equilibri è svolto costantemente dal responsabile del Settore Economico Finanziario, il quale valuta anche gli effetti per il bilancio determinati dall'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni.

3. Il controllo sugli equilibri di bilancio viene svolto dal responsabile del Settore Economico Finanziario e dall'organo di revisione in sede di predisposizione del bilancio di previsione, di approvazione delle variazioni di bilancio di competenza del Consiglio Comunale e di approvazione del rendiconto della Gestione.

4. In ogni caso il controllo sugli equilibri di bilancio è svolto almeno con cadenza semestrale e, ove nell'ultimo semestre non sia intervenuta né l'approvazione del bilancio di previsione né una sua variazione, il controllo è formalizzato attraverso un apposito verbale nel quale il responsabile del Settore Economico Finanziario attesta il permanere degli equilibri. Il verbale è trasmesso all'organo di revisione ed alla Giunta Comunale.

5. Il Segretario Generale può sempre partecipare all'attività di controllo.

6. Nell'attività di controllo sul permanere degli equilibri di bilancio sono altresì coinvolti i Responsabili di altri Settori quando ciò sia necessario.

Articolo 23 – 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 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 le disponibilità di cassa.

Articolo 24 – Ulteriori controlli sugli equilibri finanziari

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie, svolte dall'organo di revisione con cadenza trimestrale ai sensi dell'articolo 223 del TUEL, il responsabile del Settore Economico Finanziario può procedere ad ulteriori controlli sugli equilibri finanziari, descrivendo le attività svolte ed attestando il permanere degli equilibri finanziari in un breve verbale.

2. Il Segretario Generale accerta annualmente che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato con la periodicità prevista dal presente regolamento e, in difetto, ne dà comunicazione al Nucleo di Valutazione e all'Ufficio Procedimenti Disciplinari.

Articolo 25 – 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 Settore Economico Finanziario procede, senza indugio, alle segnalazioni di cui all'art. 153 comma 6 del D.lgs. n. 267/2000.

Articolo 26 – 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 27 – Controllo sulle partecipate

1. Il controllo sugli organismi partecipati prevede un sistema informativo finalizzato a rilevare, in relazione alle società e agli enti partecipati dal Comune di Senago, i rapporti finanziari tra essi e l'Amministrazione comunale, la situazione contabile, gestionale e organizzativa delle società e degli enti, il rispetto e l'eventuale necessità di adeguamento dei contratti di servizio, la qualità dei servizi erogati, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

2. Il controllo sugli organismi partecipati è svolto secondo quanto previsto dal Regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 74 del 21/12/2021.

3. Costituiscono in ogni caso strumenti di controllo sugli organismi partecipati, il bilancio consolidato di cui al D.lgs. n. 118/2011, allegato 4/4, la ricognizione annuale delle società partecipate di cui all'art. 20 del D.lgs. n. 175/2016 e la relazione sui servizi pubblici locali di rilevanza economica prevista dall'art. 30 del D.lgs. n. 201/2022.

TITOLO VII – Controllo della qualità dei servizi

Articolo 28 – 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 fini 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 29 – Programmazione dei servizi sui quale devono essere svolti i controlli sulla qualità

1. La giunta comunale, con la deliberazione di cui all'art. 4, definisce i servizi per i quali deve essere svolto il controllo della *customer satisfaction*.

2. Il controllo è svolto mediante questionari somministrati contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente, anche mediante strumenti digitali.

Articolo 30 – Struttura operativa

1. Ciascun Settore organizza e svolge le indagini sulla qualità dei propri servizi. Il Comitato di Direzione definisce metodologie e modalità

operative per lo svolgimento dei controlli afferenti alla qualità dei servizi.

2. La deliberazione di cui all'art. 4 può prevedere la costituzione di specifici gruppi di lavoro ovvero di un ufficio con personale dedicato ai controlli della qualità.

3. Con periodicità almeno annuale il referto sulla qualità dei servizi è trasmesso alla Giunta Comunale che ne prende atto con deliberazione.

TITOLO VIII – Monitoraggio del PTPCT

Articolo 31 – 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).

2. Il Servizio Segreteria e i Responsabili di Settore collaborano col RPCT al monitoraggio con cadenza almeno annuale. Il RPCT può sempre disporre ulteriori verifiche o attività di monitoraggio nel corso dell'esercizio.

Articolo 32 – 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.

3. Il RPCT redige un breve referto dell'attività di monitoraggio e controllo effettuata.

Articolo 33 – Dovere di collaborazione

1. I funzionari e i dipendenti hanno il dovere di fornire il necessario supporto al RPCT e al Servizio Segreteria Generale nello svolgimento delle attività di monitoraggio.

2. Tale dovere, se disatteso, dà luogo a responsabilità disciplinare.

TITOLO IX – Norme finali

Articolo 34 – Comunicazioni

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

Articolo 35 - Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità

1. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento è abrogato il regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 31/01/2013.

2. Il presente regolamento entra in vigore decorsi i termini di cui all'art. 10, comma 4 dello Statuto Comunale.