



PROVINCIA DI ORISTANO

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI

(art. 147 del TUEL D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267,
modificato dal D.L. 10 ottobre 2012 n. 174,
convertito nella legge 7 dicembre 2012 n. 213.)

Approvato dal Consiglio Provinciale con deliberazione n. 06 del 05 aprile 2013.

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI

(art. 147 del TUEL D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267,
modificato dal D.L. 10 ottobre 2012 n. 174,
convertito nella legge 7 dicembre 2012 n. 213.)

INDICE

Capo I – Principi e finalità

- Art. 1 – Riferimenti, oggetto, ambito di applicazione
- Art. 2 – Soggetti del controllo interno
- Art. 3 - Sistema integrato dei controlli interni
- Art. 4 - Controllo di gestione

Capo II – Il controllo di regolarità tecnica, amministrativa e contabile

- Art. 5 - Controllo preventivo di regolarità tecnica e amministrativa
- Art. 6 - Controllo preventivo di regolarità contabile
- Art. 7 - Controllo sugli equilibri finanziari
- Art. 8 - Controllo successivo. Caratteri generali ed organizzazione
- Art. 9 – Controllo successivo di regolarità amministrativa
- Art. 10 - Principi
- Art. 11 - Oggetto del controllo
- Art. 12 - Metodologia del controllo
- Art. 13 - Risultati del controllo

Capo III – Il controllo strategico

- Art. 14 – Controllo strategico
- Art. 15 – Verifica sullo stato di attuazione dei programmi
- Art. 16 – Relazioni di inizio e fine mandato

Capo IV – Il controllo sulle società partecipate

- Art. 17 – Finalità del controllo sulle società partecipate
- Art. 18 – L'attività di monitoraggio

Capo V – Il controllo di qualità dei servizi erogati

- Art. 19. Il controllo di qualità dei servizi erogati
- Art. 20. La misurazione della soddisfazione degli utenti (interni ed esterni)

Art. 21 – Norme finali – Comunicazioni

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI

(art. 147 del TUEL D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267,
modificato dal D.L. 10 ottobre 2012 n. 174,
convertito nella legge 7 dicembre 2012 n. 213.)

Capo I – Principi e finalità

Art.1 – Riferimenti, oggetto, ambito di applicazione

1- Il regolamento da esecuzione agli articoli del Testo Unico Enti Locali e dello Statuto provinciale sui controlli interni, applicabili alla Provincia in base al numero di abitanti.

2 - Il regolamento disciplina organizzazione, metodi e strumenti adeguati, in proporzione alle risorse disponibili, per garantire conformità, regolarità e correttezza, economicità, efficienza ed efficacia dell'azione dell'Ente attraverso un sistema integrato di controlli interni, in attuazione dell'art. 147 del TUEL 267/2000, modificato dal D.L. 174/2012 come convertito nella legge 213/2012.

Art.2 – Soggetti del controllo interno

1- Sono soggetti del controllo interno:

- Il Segretario generale
- Il Responsabile del settore finanziario
- I Dirigenti di settore
- I Responsabili dei servizi
- Il Servizio del controllo di gestione
- L'Organismo indipendente di valutazione
- Il Collegio dei revisori dei conti.

2- I compiti e le funzioni dei soggetti di cui al comma che precede sono definiti dal presente regolamento, dallo statuto dell'Ente e dalle norme sui controlli negli Enti locali.

3- Gli organi politici, nel rispetto del principio della separazione dei poteri, garantiscono la necessaria autonomia al Segretario generale, ai dirigenti, ai responsabili dei servizi nel rispetto delle loro funzioni come disciplinate dagli artt. 97 e 107 del TUEL 267/2000, nonché di tutte le funzioni inerenti i controlli interni come specificamente disciplinate dalla legge.

4 – Il Segretario generale, nell'ambito delle funzioni assegnategli dal presente regolamento, può istituire un nucleo di controllo a supporto e per l'adempimento delle predette funzioni.

Art.3 - Sistema integrato dei controlli interni

1. Il sistema integrato dei controlli interni è articolato in:

a) **controllo di gestione:** verifica l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa ed ottimizza anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati. Per la disciplina si rinvia alle disposizioni contenute nel regolamento di contabilità.

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

c) **controllo di regolarità contabile:** per garantire la regolarità contabile degli atti attraverso l'esame dei profili economici, finanziari e patrimoniali;

d) **controllo sugli equilibri finanziari** volto al mantenimento degli equilibri di bilancio per la gestione di competenza, dei residui e di cassa anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno. Esso viene disciplinato a parte nel Regolamento di contabilità;

e) **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.

f) **controllo sulle società partecipate**, 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, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

g) **controllo sulla qualità dei servizi erogati**, sia direttamente che mediante organismi gestionali esterna, finalizzato a misurare, con l'impiego di apposite metodologie, la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente.

Art.4 - Controllo di gestione

1. Per il controllo di gestione si rinvia alle disposizioni contenute nel regolamento di contabilità.

Capo II – Il controllo di regolarità tecnica, amministrativa e contabile

Art.5 - Controllo preventivo di regolarità tecnica e amministrativa

1. Il controllo di regolarità amministrativa e il parere di regolarità tecnica è assicurato, su ogni proposta di deliberazione della Giunta o del Consiglio che non sia mero atto di indirizzo, nella fase preventiva di formazione degli atti, dal dirigente del settore interessato attraverso il rilascio sulla proposta del parere di regolarità tecnica attestante la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 49 del TUEL.

2. Ove la Giunta o il Consiglio non intendano conformarsi al parere di cui al comma 1, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

3. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa sulle proposte di deliberazione degli organi collegiali è esercitato altresì dal Segretario attraverso la partecipazione con funzioni consultive, referenti e di assistenza agli organi collegiali.

4. Per ogni altro atto amministrativo, il dirigente procedente esercita il controllo di regolarità amministrativa attraverso la stessa sottoscrizione con la quale perfeziona il provvedimento.

Art.6 - Controllo preventivo di regolarità contabile

1. Su ogni proposta di deliberazione, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo contabile attraverso il parere di regolarità contabile previsto dagli artt. 49 e 147bis del TUEL.

2. Il parere di regolarità contabile è richiamato integralmente nel testo della deliberazione, ed allegato quale parte integrante e sostanziale, al verbale originale della stessa anche mediante l'uso di procedure e strumenti informatici. Il parere e l'attestazione di cui al precedente comma sono rilasciati dal responsabile del Settore finanziario entro tre giorni lavorativi dall'acquisizione della proposta dell'atto, corredata dal parere di regolarità tecnica, compatibilmente con la complessità dell'atto e in ogni caso non oltre cinque giorni esclusi i festivi.

3. Spetta al dirigente responsabile del servizio finanziario stabilire quali atti necessitino del controllo contabile. A tal fine devono essere inviate al medesimo tutte le proposte di deliberazione nonché gli altri atti amministrativi che necessitano del controllo contabile. Se l'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente, il dirigente responsabile del servizio finanziario ne dà apposita attestazione. Il dirigente del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile, attraverso l'apposizione del visto di regolarità contabile e, ove necessaria, dell'attestazione di copertura finanziaria.

4. Il dirigente responsabile del servizio proponente o competente all'adozione dell'atto è tenuto ad individuare, nella fase istruttoria, i potenziali riflessi diretti e indiretti del provvedimento sulla situazione economico-patrimoniale dell'ente e ad indicarli o escluderli, in una apposita nota di accompagnamento da inoltrare al dirigente responsabile del servizio finanziario, che disporrà in tal modo degli elementi necessari per le valutazioni di competenza.

Art.7 - Controllo sugli equilibri finanziari

1. Per il controllo sugli equilibri finanziari si rinvia alle disposizioni contenute nel regolamento di contabilità.

Art. 8 - Controllo successivo. Caratteri generali ed organizzazione

1. Il controllo successivo sugli atti della Provincia è di tipo interno, successivo, a campione.

2. Il controllo viene svolto sotto la direzione del Segretario generale, con la collaborazione del nucleo di controllo di cui all'art. 2. L'istruttoria dell'attività di controllo può essere assegnata a dipendenti provinciali di qualifica adeguata, di un settore diverso da quello che ha adottato l'atto controllato.

3. Il nucleo di controllo è costituito e coordinato dal Segretario generale. Il Segretario può nominare i componenti, con requisiti di indipendenza, per l'esame di particolari categorie di atti che richiedono competenze tecniche specifiche e/o per ovviare ad eventuali situazioni di incompatibilità e di conflitto di interesse.

4. 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 – Controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa persegue le seguenti finalità:

- monitorare la regolarità e correttezza delle procedure e degli atti adottati;
- rilevare la legittimità dei provvedimenti ed evidenziare eventuali scostamenti rispetto alle norme comunitarie, costituzionali, legislative, statutarie e regolamentari;
- migliorare la qualità degli atti amministrativi, indirizzare verso la semplificazione, garantire l'imparzialità, costruendo un sistema di regole condivise a livello di ente;
- stabilire procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di atti dello stesso tipo;
- coordinare i singoli settori per l'impostazione e l'aggiornamento delle procedure;
- verificare la coerenza degli atti gestionali adottati con gli atti di indirizzo e programmazione e con la cura dell'interesse collettivo;
- sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del dirigente, se vengono ravvisati vizi.

Art. 10 - Principi

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è improntato ai seguenti principi:

- **indipendenza:** il responsabile e gli addetti all'attività devono essere indipendenti dalle attività verificate;
- **imparzialità, trasparenza, pianificazione:** il controllo è esteso a tutti i settori dell'Ente, secondo regole chiare, condivise, pianificate annualmente e conosciute preventivamente;
- **tempestività:** l'attività di controllo avviene in un tempo ragionevolmente vicino all'adozione degli atti, per assicurare adeguate azioni correttive;

- **condivisione:** il modello di controllo successivo viene condiviso dalle strutture come momento di sintesi e di raccordo in cui si valorizza la funzione di assistenza e le criticità emerse sono valutate *in primis* a scopo collaborativo;
- **standardizzazione degli strumenti di controllo:** individuazione degli *standards* predefiniti di riferimento rispetto ai quali si verifica la rispondenza di un atto o di un procedimento alla normativa vigente.

Art.11 - Oggetto del controllo

1. Sono oggetto del controllo successivo di regolarità amministrativa, le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi, scelti secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento, preferibilmente informatiche.
2. Nella categoria degli altri atti amministrativi rientrano, fra gli altri, gli ordinativi in economia, i decreti, le ordinanze, i provvedimenti autorizzativi e concessori di diversa natura.

Art.12 - Metodologia del controllo

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti e/o procedimenti controllati agli *standards* di riferimento.
2. Per *standards* predefiniti si intendono i seguenti indicatori:
 - *regolarità* delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale dei provvedimenti emessi;
 - *affidabilità* dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
 - *rispetto* delle normative legislative e regolamentari in generale;
 - *conformità* al programma politico, P.E.G., atti di programmazione, atti di indirizzo e direttive interne.
3. Per lo svolgimento dell'attività di controllo, il Segretario generale, sentiti i dirigenti, stabilisce un piano annuale entro il mese di gennaio, prevedendo il controllo degli atti per ciascun dirigente di almeno il 5 per cento delle determinazioni di spesa e dei contratti aventi valore complessivo superiore a 5.000 euro. Per le altre categorie di atti amministrativi il piano prevede un ragionevole numero minimo di atti controllati nel corso dell'anno, normalmente in misura pari al 5 per cento del loro numero totale. L'attività di controllo è normalmente svolta con cadenza bimestrale.
4. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale, anche a mezzo di procedure informatiche.
5. L'esame può essere esteso, su iniziativa di chi effettua il 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 utilizzati fattori di valutazione sulla base degli *standard* predefiniti e con riferimento ai più importanti adempimenti procedurali ed agli elementi costitutivi del relativo provvedimento.

Art.13 - Risultati del controllo

1. Le schede elaborate sui controlli a campione sono oggetto di una relazione semestrale e di una annuale da cui risulti:
 - il numero degli atti e/o procedimenti controllati;
 - il numero di atti per i quali il controllo di regolarità amministrativa si è concluso senza rilievi,

- il numero di atti il cui controllo si è concluso in modo negativo;
 - tipologia di rilievi formulati o di irregolarità riscontrate in riferimento agli indicatori predeterminati;
 - 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;
 - le analisi riepilogative e le indicazioni da fornire alle strutture organizzative.
2. Le relazioni sono trasmesse ai responsabili dei settori, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità.
3. Le relazioni sono altresì trasmesse al Presidente, alla Giunta, al Consiglio nonché ai revisori dei conti e agli organi di valutazione dei risultati dei dipendenti, come documenti utili per la valutazione. Le stesse sono altresì utilizzate ai fini del monitoraggio periodico
3. Nel caso in cui l'attività di controllo di cui al presente articolo permetta di rilevare vizi di legittimità o irregolarità gravi, il Segretario comunica l'irregolarità tempestivamente al dirigente competente affinché provveda, in sede di autotutela, all'adozione di provvedimenti tesi a rimuovere od attenuare l'irregolarità riscontrata, a ripristinare le condizioni di legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa e a prevenire la reiterazione di irregolarità.
4. I controlli di cui al presente articolo dovranno raccordarsi coerentemente anche con il Piano triennale di prevenzione della corruzione.
5. Ai fini del controllo della Corte dei conti di cui all'art. 148 del TUEL, il Presidente della Provincia, avvalendosi del Segretario generale, trasmette semestralmente alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti un referto sulla regolarità della gestione, sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni, adottato in coerenza con quanto disciplinato dall'art. 148 TUEL come sostituito con il D.L. 174/2012 convertito in L.213/2013.

Capo III – Il controllo strategico

Art.14 – Controllo strategico

1. Il controllo strategico ha lo scopo di 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.
2. Costituiscono strumenti di programmazione e definizione degli obiettivi strategici le linee programmatiche di mandato presentate dal Presidente al Consiglio, sentita la Giunta e il piano generale di sviluppo di cui all'articolo 165, comma 7 del TUEL e descritti nella Relazione Previsionale e Programmatica di cui all'art. 170 TUEL.
3. L'attività di controllo strategico è svolta, in stretto raccordo con gli organi di indirizzo politico, dal Segretario attraverso l'unità organizzativa appositamente individuata, che si avvale del dirigente responsabile del servizio finanziario, dei dirigenti responsabili dei servizi e dell'organismo indipendente di valutazione.

Art. 15 – Verifica sullo stato di attuazione dei programmi

1. Almeno una volta all'anno, entro il 30 settembre, il Consiglio effettua la ricognizione sullo stato di attuazione di obiettivi e programmi previsti nella relazione previsionale e programmatica, come disciplinato dall'art. 193 del TUEL.
2. In tale sede il Consiglio svolge una prima valutazione circa 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 risultati conseguiti e obiettivi predefiniti. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Consiglio detta alla Giunta eventuali interventi correttivi o indirizzi integrativi o sostitutivi.
3. La verifica conclusiva della realizzazione dei programmi e dei progetti è effettuata in

sede di approvazione del rendiconto di gestione. La Giunta attraverso la relazione di cui agli articoli 151 e 231 del TUEL, esprime valutazioni circa l'efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti in rapporto ai programmi e ai costi sostenuti.

4. I dirigenti responsabili dei servizi, in occasione della ricognizione consiliare di cui al comma 1 e dell'approvazione del rendiconto, elaborano relazioni sullo stato di attuazione dei programmi per ciascun servizio di attività, il Segretario elabora una relazione riassuntiva nel suo complesso.

Art. 16 – Relazioni di inizio e fine mandato

1. Per consentire il controllo della situazione finanziaria e patrimoniale dell'Ente, della misura dell'indebitamento, il dirigente responsabile del servizio finanziario, in collaborazione con il Segretario, predispone la relazione di inizio mandato che viene sottoscritta dal Presidente entro il novantesimo giorno dall'inizio del mandato e pubblicata nel sito internet istituzionale.

2. La relazione di fine mandato è predisposta dal Segretario, in collaborazione con il dirigente responsabile del servizio finanziario e deve essere sottoscritta del Presidente e pubblicata come previsto dal comma precedente.

3. La relazione di cui al comma precedente contiene la descrizione dettagliata delle principali attività amministrative svolte durante il mandato, in particolare le azioni intraprese per contenere la spesa e rispettare gli obiettivi di finanza pubblica, la descrizione del sistema e degli esiti dei controlli interni, eventuali rilievi della Corte dei Conti, la situazione finanziaria e patrimoniale anche delle partecipate, la quantificazione dell'indebitamento.

Capo IV – Il controllo sulle società partecipate

Articolo 17 – Finalità del controllo sulle società partecipate

1. L'amministrazione esercita sulle società partecipate ogni forma di presidio e controllo ai fini della verifica del conseguimento degli indirizzi istituzionali e della regolarità nella gestione, determinando, in sede di approvazione del bilancio:

- a) obiettivi gestionali del servizio affidato secondo parametri qualitativi e quantitativi
- b) rispetto delle norme di finanza pubblica
- c) rispetto dei limiti di spesa del personale e procedure di assunzione
- d) rispetto del codice degli appalti pubblici
- e) rispetto del limite di indebitamento

Articolo 18 – L'attività di monitoraggio

1. Ai fini dell'espletamento dell'attività di cui all'articolo precedente, l'amministrazione organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e il soggetto esterno, la situazione contabile, gestionale e organizzativa, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

2. Sulla base delle informazioni così raccolte, l'ente locale effettua il monitoraggio

periodico sull'andamento del soggetto esterno, 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.

3. I dirigenti responsabili dei servizi gestiti dalle società partecipate, acquisiscono gli atti, i dati e le informazioni necessarie e verificano in sede di equilibri di bilancio e di rendiconto di gestione, con apposita relazione asseverata dal collegio dei revisori, il corretto funzionamento della società, l'adempimento degli obblighi della convenzione di servizio, il rispetto degli standard di qualità, unitamente ad una attenta analisi economico finanziaria dei documenti di bilancio e della verifica dell'effettivo valore della partecipazione.

4. La verifica deve concretizzare una costante permanenza dei presupposti valutativi che hanno determinato la scelta partecipativa iniziale. In caso di mutamenti rispetto le valutazioni iniziali con particolare riferimento alla missione istituzionale dell'Ente, l'interesse generale del servizio, il rapporto costo/beneficio, l'appropriatezza del modulo gestionale, la comparazione con eventuali vantaggi/svantaggi e risparmi/costi/risultati offerti da moduli alternativi, devono essere proposti interventi correttivi agli organi di governo.

5. La valutazione deve considerare la capacità di gestione di perseguire in modo efficace, economico ed efficiente, a lungo termine, i risultati assegnati, anche in termine di promozione economica e sociale.

6. Nel caso le verifiche di cui ai commi precedenti rilevino situazioni che possono incidere sui rapporti finanziari tra Ente e società (perdite di esercizio reiterate), oppure valutazioni tecniche o di convenienza economica, nonché di sostenibilità politico sociale, tali da compromettere la sana gestione finanziaria dell'Ente, le relazioni sono trasmesse agli organi politici con proposta a valutare lo svolgimento dei servizi con moduli privatistici.

7. Gli esiti dell'attività di controllo sono riportati nel bilancio consolidato dell'amministrazione.

Capo V – Il controllo di qualità dei servizi erogati

Articolo 19. Il controllo di qualità dei servizi erogati

1. La Provincia assicura il controllo di qualità dei servizi erogati dall'Ente sia direttamente che 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 PEG/PDO e si integra nel sistema di valutazione delle performance.

3. Il controllo della qualità dei servizi erogati da organismi gestionali esterni è garantito mediante la previsione di specifiche clausole da inserire nei contratti di servizio stipulati successivamente alla data di approvazione del presente regolamento.

4. L'organismo gestionale esterno predispone un sistema di monitoraggio e controllo sulla qualità del servizio fondato sulla rilevazione dei reclami, precisi indicatori e rilevamenti periodici, che viene condiviso periodicamente con il responsabile interno al fine di avviare eventuali azioni correttive di miglioramento del servizio;

5. Al fine di assicurare omogeneità ed efficacia ai controlli di qualità all'interno del Piano annuale dei fabbisogni formativi sono previsti programmi diretti alla formazione del personale coinvolto nei processi di controllo;

6. Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. n. 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;

7. Dei risultati delle indagini sulla qualità dei servizi erogati è data adeguata pubblicizzazione sul sito istituzionale della Provincia.

Articolo 20. La misurazione della soddisfazione degli utenti (interni ed esterni)

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 o dal Piano Dettagliato degli Obiettivi;

2. Le metodologie e gli strumenti utilizzati nell'ambito delle politiche di ascolto e partecipazione dei cittadini/utenti, per la soddisfazione del cliente esterno sono, di norma, quelle riportate nei commi successivi.

3. La customer satisfaction, o indagine sulla valutazione e misurazione della qualità del servizio, consente di verificare il livello di efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento del servizio stesso. Può essere semplice o complessa ossia svolta con un diverso grado di approfondimento:

- l'indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini, Si tratta per lo più della somministrazione di un breve questionario volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio erogato;
- l'indagine complessa serve anche per progettare nuovi servizi tenendo conto dei bisogni dei cittadini , a definire la scelta delle priorità e a valutare l'efficacia delle politiche pubbliche, anticipando i problemi e cogliendo tendenze e segnali deboli. Si tratta di utilizzare, in raccordo tra loro, strumenti quali:

a) 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;

b) 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;

c) 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).

4. La carta dei servizi è un patto/contratto che l'amministrazione attua con i propri utenti attraverso un documento pubblico nel quale dichiara quali sono i servizi che eroga e con quali standard di qualità si impegna a realizzarli , fornendo loro gli elementi per potere verificare l'impegno assunto .

5. La rilevazione delle segnalazioni e dei reclami consente un canale dinamico di ascolto e dialogo con i cittadini e rappresenta uno stimolo verso il miglioramento continuo e la soddisfazione degli utenti.

6. Le metodologie di rilevazione della soddisfazione del cliente interno consiste nella somministrazione di un questionario ad hoc cartaceo o informatizzato.

7. L' Organismo Indipendente di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati ai fini della valutazione dei Dirigenti.

Art. 21 – Norme finali – Comunicazioni

1. Per quando non disciplinato dal presente regolamento si rinvia a quanto stabilito

dalle diverse leggi, dallo statuto dell'Ente e dalle norme regolamentari non in contrasto.
2. Ai sensi dell'articolo 3 comma 2 del D.L. 174/2012, convertito nella L. 213/2012, copia del presente regolamento, divenuto efficace, sarà inviata all'Assessorato Regionale Enti Locali e alla Sezione di Controllo della Corte dei Conti della Sardegna.