

# **COMUNE DI SAN MAURO TORINESE**

## **REGOLAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

**Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 31 gennaio 2013**

**Modificato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 102 del 20 dicembre 2024**

# **INDICE**

## **Capo I – Inquadramento generale**

Art. 1 - Oggetto e riferimenti

Art. 2 – Impostazione e finalità

Art. 3 – Sistema dei controlli interni

Art. 4 - Principi di applicazione del sistema dei controlli interni

## **Capo II – Controllo di regolarità amministrativa e contabile**

Art. 5 - Sistema dei controlli di regolarità amministrativa e contabile

Art. 6 - Finalità ed oggetto del controllo successivo di regolarità amministrativa

Art. 7 - Riferimenti normativi e principi per il controllo successivo di regolarità amministrativa

Art. 8 - Organo preposto al controllo di regolarità amministrativa

Art. 9 - Modalità di svolgimento del controllo successivo di regolarità amministrativa

## **Capo III – Controllo strategico**

Art. 10 - Finalità, oggetto e articolazione del controllo strategico

Art. 11 - Modalità di svolgimento del controllo strategico

## **Capo IV – Controllo di gestione**

Art. 12 - Organizzazione del controllo di gestione e collocazione nel sistema integrato dei controlli interni

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

Art. 13 - Finalità ed oggetto del controllo sugli equilibri finanziari

Art. 14 - Organizzazione del controllo sugli equilibri finanziari

Art. 15- Strumenti e procedure integrative per il controllo sugli equilibri finanziari

Art. 16 - Articolazione dei vincoli di finanza pubblica

## **Capo VI - Controllo sulle società partecipate non quotate**

Art. 17 - Organizzazione e strumenti per il controllo sulle società partecipate non quotate

## **Capo VII - Controllo sulla qualità dei servizi**

Art. 18 - Sistema e strumenti di misurazione della qualità dei servizi erogati

## **Capo VIII – Disposizioni finali**

Art. 19 - Ricognizione dell'efficacia ed adeguatezza del sistema dei controlli interni

Art. 20 - Entrata in vigore

## Capo I – Inquadramento generale

### Art. 1 - Oggetto e riferimenti

1. Il presente regolamento disciplina gli strumenti e le modalità applicative del sistema integrato dei controlli interni del Comune di San Mauro Torinese ai sensi di quanto previsto dal c. 2 dell'art. 3 del DL 174/2012 conv. con L. 213/2012, in applicazione dell'art. 147 Testo unico enti locali, Dlgs 267/2000 e smi, come modificato da DL 174/2012 art. 3 comma 1 lettera d).
2. I riferimenti normativi relativi all'impostazione del presente regolamento sono rappresentati dagli articoli 147, 147 bis, 147 ter, 147 quater, 147 quinquies del D. Lgs. 267/2000 e smi, dal D. Lgs. 150/2009 e smi e dal D. Lgs. 286/1999 e smi.

### Art. 2 – Impostazione e finalità

1. L'impostazione del presente regolamento è finalizzata a coordinare i criteri di organizzazione, gli strumenti e le modalità procedurali impiegati presso il Comune di San Mauro Torinese nei vari ambiti del controllo amministrativo e contabile, del controllo sugli equilibri finanziari di bilancio, del controllo di gestione, del controllo strategico, del controllo sulle società partecipate non quotate, del controllo della qualità dei servizi, assicurando altresì la funzionalità nell'interscambio dei flussi informativi tra le diverse unità organizzative coinvolte e l'efficacia segnaletica dei dati rielaborati.

### Art. 3 – Sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni del Comune di San Mauro Torinese si articola nei seguenti elementi:
  - **Controlli amministrativo e contabile**, finalizzati a garantire, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000 e nell'ambito del più ampio sistema di controllo di regolarità amministrativa e contabile, il perseguimento della regolarità, legittimità e correttezza dell'azione amministrativa;
  - **Controllo strategico**, finalizzato, ai sensi dell'art. 147 ter del D. Lgs. 267/2000, a supportare il processo di pianificazione, programmazione, monitoraggio degli obiettivi scaturenti dagli indirizzi politici e conseguente verifica dei risultati raggiunti, oltre che l'analisi dell'impatto socio economico delle politiche pubbliche;
  - **Controllo di gestione**, finalizzato a supportare, ai sensi degli art. 196 e 197 del D. Lgs. 267/2000, il processo decisionale dei responsabili della gestione amministrativa in termini di efficacia, efficienza ed economicità delle azioni dagli stessi condotte;
  - **Controllo sugli equilibri finanziari** della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, finalizzato a conciliare, ai sensi dell'art. 147 quinquies del D. Lgs. 267/2000, il perseguimento degli obiettivi strategici ed operativi nonché la conduzione dell'azione amministrativa con il rispetto degli equilibri di bilancio e dei vincoli di finanza pubblica;
  - **Controllo sulle società partecipate non quotate**, finalizzato a presidiare, ai sensi dell'art. 147 quater del D. Lgs. 267/2000, 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;

- **Controllo della qualità dei servizi erogati**, finalizzato a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti in merito alle attività ed agli interventi condotti direttamente o indirettamente dall'Ente.

#### **Art. 4 - Principi di applicazione del sistema dei controlli interni**

1. L'applicazione del sistema dei controlli interni, nel rispetto delle finalità generali e delle indicazioni previste dalla normativa, avviene secondo un approccio finalizzato al miglioramento continuo, tenendo altresì conto della sostenibilità finanziaria e organizzativa degli strumenti e delle procedure da impiegare.
2. Il controllo strategico, il controllo sulle società partecipate non quotate e il controllo della qualità dei servizi fanno parte del sistema integrato dei controlli interni e sono condotti sulla base delle specifiche disposizioni applicabili al Comune di San Mauro Torinese, che ne prevedono la piena applicazione a partire dal 2015.

## Capo II – Controllo di regolarità amministrativa e contabile

### Art. 5 - Sistema dei controlli di regolarità amministrativa e contabile

1. Il sistema dei controlli di regolarità amministrativa e contabile si articola in **verifiche preventive e successive** alla fase di formazione degli atti.
2. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000 e delle indicazioni contenute al c. 3 dell'art. 2 del D. Lgs. 286/1999, **nella fase preventiva di formazione degli atti**, il controllo di regolarità amministrativa e contabile è assicurato da ogni dirigente responsabile di servizio ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante, anche con riferimento ai vincoli di finanza pubblica, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ed attraverso il rilascio, da parte del responsabile del servizio finanziario, del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria.
3. **Nella fase successiva**, il controllo di regolarità amministrativa disciplinato nell'ambito del presente regolamento si incentra sulla verifica degli atti assunti dalla struttura amministrativa.

### Art. 6 - Finalità ed oggetto del controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è finalizzato a consolidare il perseguimento dei principi di buon andamento e di imparzialità della Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 97 della Costituzione, e a garantire il costante miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo successivo di regolarità amministrativa persegue l'obiettivo di verificare, attraverso una costante azione ricognitiva, la sussistenza di condizioni di regolarità, legittimità e correttezza nell'adozione dei singoli atti amministrativi e nello svolgimento dell'attività amministrativa nel suo complesso.
3. Costituiscono oggetto del controllo amministrativo le determinazioni dirigenziali, Ordinanze, i contratti e gli altri atti che hanno un impatto diretto sulla gestione del bilancio dell'Ente o che presentano riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

### Art. 7 - Riferimenti normativi e principi per il controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Costituiscono l'ambito di riferimento per la conduzione del controllo di regolarità amministrativa i seguenti elementi:
  - normativa comunitaria, nazionale e regionale
  - orientamenti giurisprudenziali consolidati
  - prassi consolidate in materia contabile ed amministrativa delineate dai principi contabili, dalle indicazioni della Ragioneria Generale dello Stato, dagli orientamenti della Corte dei Conti e dell'ARAN
  - statuto dell'Ente

- regolamenti dell'Ente.
2. L'esercizio del controllo di regolarità amministrativa è condotto nel rispetto dei principi generali di revisione aziendale ed in particolare dei requisiti di indipendenza, integrità, obiettività, competenza e diligenza dell'attività di verifica.

## **Art. 8 - Organo preposto al controllo di regolarità amministrativa**

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa, di cui all'art. 147 bis, comma 2, D. Lgs. 267/2000, è svolto dal Segretario Generale, coadiuvato dai Dirigenti dell'Ente, con i quali forma il Comitato di Controllo, nel rispetto del principio di indipendenza.
2. Il Segretario Generale può, inoltre, avvalersi della collaborazione degli uffici dell'Ente.

## **Art. 9 - Modalità di svolgimento del controllo successivo di regolarità amministrativa**

1. Il controllo viene organizzato in almeno due sessioni annuali, in cui il Segretario Generale coadiuvato dal personale del Settore Servizi in Staff, seleziona, con metodo casuale (attraverso tecniche di campionamento che garantiscono l'effettiva casualità della selezione degli atti da sottoporre a controllo ed a tal fine la selezione avviene con metodologia informatica, attraverso la fruizione di appositi applicativi informatici gratuiti di libero utilizzo, reperibili su Internet, quali ad esempio "calculator.net" ovvero "random.org" e simili), gli atti da sottoporre a verifica. Tali atti devono essere riconducibili in misura paritaria a tutti i settori dell'Ente; il numero di atti da sottoporre al controllo non deve essere inferiore al 5 % del totale degli atti complessivamente adottati da ciascuna Area nel periodo di riferimento.
2. Nel corso delle sessioni di controllo, la cui articolazione deve svilupparsi su un arco temporale massimo di un mese ed i cui risultati devono essere inviati ai referenti entro i successivi 20 giorni dall'ultimo controllo, il Comitato di controllo, provvede a estrarre gli atti, lasciando traccia dell'estrazione effettuata, effettuare le verifiche e predisporre una relazione generale sull'attività condotta, con in allegato una tabella riepilogativa degli atti controllati, in cui sono segnalate stringatamente le tipologie di irregolarità riscontrate e le indicazioni operative cui conformarsi. Copia della relazione generale contenente: il riepilogo sintetico degli oggetti degli atti controllati (allegata tabella) il giudizio sull'operato dell'Ente (Conclusioni) sono trasmessi alla Giunta, all'Organismo Indipendente di Valutazione, al Consiglio Comunale per il tramite del Presidente e all'Organo di Revisione. Si prescinde dalla compilazione di singole schede per ciascun atto controllato.
3. In ossequio a quanto previsto dalla deliberazione di Giunta Comunale n.175 del 12.10.2022 per la governance delle misure organizzative per i progetti PNRR, all'interno del verbale dei controlli interni sono indicati tutti gli atti relativi a opere finanziate con contributi PNRR e per cui necessita rendicontazione su Regis.
4. Le relazioni di cui sopra e le indicazioni operative cui conformarsi prevedono un'analisi dei requisiti di natura amministrativa e contabile articolata nei seguenti aspetti:
  - sussistenza degli elementi costitutivi dell'atto,
  - adeguata motivazione, così come disciplinata dalla L. 241/1990 e s.m.i.,

- evidenza delle verifiche e dei vincoli previsti dalla normativa in materia di gestione delle risorse finanziarie, economiche e patrimoniali.
5. E' previsto un verbale annuale relativo ai controlli sul PNRR , stato di avanzamento dei lavori e dei pagamenti con riferimento ai progetti monitorati sulla piattaforma Regis.
  6. Il Segretario Comunale si occupa della trasmissione del verbale dei controlli interni ai soggetti individuati.

## Capo III – Controllo strategico

### Art. 10 - Finalità, oggetto e articolazione del controllo strategico

1. Il controllo strategico supporta il processo decisionale di definizione e quantificazione degli obiettivi derivanti da piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, ne monitora la capacità ed il livello di conseguimento, ne misura i risultati.
2. Il controllo strategico si articola nelle fasi di:
  - Pianificazione: rappresenta il momento in cui si definiscono/ aggiornano gli obiettivi strategici di medio lungo periodo, riferiti ad un orizzonte temporale indicativo di tre/ cinque anni;
  - Programmazione: rappresenta il momento in cui si definiscono/ aggiornano gli obiettivi gestionali correlati agli obiettivi strategici; questa fase è riferita ad un orizzonte temporale di uno/ tre anni;
  - Monitoraggio: rappresenta il momento di riscontro intermedio della capacità di conseguire gli obiettivi strategici attraverso la verifica dei risultati intermedi e la valutazione della coerenza e del livello di raggiungimento degli obiettivi gestionali;
  - Controllo: rappresenta il momento di misurazione del livello di conseguimento degli obiettivi strategici, finalizzato alla predisposizione della relazione di fine mandato, ed al supporto per la pianificazione strategica di un nuovo mandato amministrativo.

### Art. 11- Modalità di svolgimento del controllo strategico

1. Il controllo strategico si fonda sulla definizione e pianificazione degli obiettivi strategici indicati nelle Linee Programmatiche del Sindaco; tali obiettivi vengono articolati ed aggiornati attraverso specifiche direttive dell'Organo esecutivo, recepite nell'ambito della Relazione Previsionale e Programmatica.
2. Il monitoraggio dello stato di attuazione dei programmi secondo le Linee Programmatiche del Sindaco e le indicazioni contenute nella Relazione Previsionale e Programmatica è effettuato annualmente in occasione della delibera consiliare relativa alla salvaguardia degli equilibri di bilancio.
3. Il controllo strategico è altresì garantito attraverso la misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'ente.



## Capo IV – Controllo di Gestione

### Art. 12- Organizzazione del controllo di gestione e collocazione nel sistema integrato dei controlli interni

1. Il controllo di gestione è condotto nel rispetto di quanto previsto dal vigente regolamento di contabilità.
2. In relazione all'obiettivo di consolidamento del sistema integrato dei controlli interni di cui al presente regolamento e nel rispetto dei principi dal medesimo espressi, tenuto conto anche di quanto previsto dal regolamento di contabilità dell'Ente, l'organizzazione del controllo di gestione si articola nei seguenti passaggi operativi:
  - **Predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione, accorpato con il Piano della performance**, secondo le indicazioni operative per garantire il perseguimento degli equilibri finanziari nonché il rispetto dei vincoli di finanza pubblica di cui al successivo art.16;
  - **Costante monitoraggio** degli obiettivi, delle risorse assegnate e delle indicazioni per il perseguimento degli equilibri finanziari da parte di ciascun Dirigente della struttura amministrativa, con conseguente obbligo di segnalazione di eventuali accadimenti imprevisti al Settore Finanziario;
  - **Predisposizione di report** periodici infrannuali relativi alla situazione degli obiettivi e risorse assegnati e delle indicazioni operative fornite per garantire il perseguimento degli equilibri finanziari ed il rispetto dei vincoli di finanza pubblica;
  - **Predisposizione della relazione finale di gestione** contenente la presentazione dei risultati operativi, gestionali e finanziari conseguiti.

## Capo V - Controllo sugli equilibri finanziari

### Art. 13 - Finalità ed oggetto del controllo sugli equilibri finanziari

1. Il controllo sugli equilibri finanziari presidia, sia nella fase di programmazione sia nella fase di gestione del bilancio, le ricadute derivanti dalla gestione di competenza, dalla gestione dei residui, dalla gestione di cassa, sulla posizione finanziaria complessiva dell'Ente, nonché il relativo impatto sui limiti e sui vincoli di finanza pubblica che l'Ente è tenuto a rispettare in base alla normativa vigente.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari si incentra sui valori ricompresi nel Bilancio di Previsione annuale e sui residui attivi e passivi derivanti dagli esercizi precedenti.

### Art. 14 - Organizzazione del controllo sugli equilibri finanziari

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è condotto e coordinato dal Responsabile dei servizi finanziari con il supporto dell'Organo di Revisione.
2. Partecipano attivamente alle procedure impiegate per il controllo degli equilibri finanziari la Giunta, il Segretario Generale e tutti i Dirigenti di settore.

### Art. 15- Strumenti e procedure integrative per il controllo sugli equilibri finanziari

1. Tenuto conto delle disposizioni procedurali già previste nel regolamento di contabilità dell'ente ed in considerazione dell'attuale fase evolutiva del sistema contabile degli enti locali, il controllo sugli equilibri finanziari è integrato dai seguenti meccanismi operativi:
  - **In fase di approvazione del bilancio di previsione**, il Responsabile dei servizi finanziari predispone un prospetto riepilogativo della situazione finanziaria attuale e prospettica dell'Ente in termini di:
    - o Condizioni per il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario;
    - o Impatto della gestione residui sugli equilibri di bilancio;
    - o Situazione del saldo di cassa dell'ente e possibile evoluzione;
    - o Effetti sul bilancio finanziario dell'Ente derivanti dall'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni;
    - o Posizionamento dell'Ente rispetto ai parametri di deficitarietà strutturale;
    - o Impatto dei vincoli di finanza pubblica sulla gestione delle somme previste nel bilancio di previsione e a residuo.

Il prospetto predisposto dal Responsabile dei servizi finanziari è allegato al bilancio di previsione e fa riferimento alla situazione finanziaria dell'Ente aggiornata alla data di trasmissione dello schema di bilancio al Consiglio Comunale per la successiva approvazione. Il prospetto è trasmesso all'Organo di Revisione unitamente allo schema di bilancio.

- **In fase di approvazione del PEG**, tenuto conto del prospetto riepilogativo della situazione finanziaria dell'ente allegato al bilancio di previsione, ad ogni Dirigente sono formalizzate dalla Giunta, unitamente agli obiettivi strategici e gestionali da perseguire, specifiche indicazioni operative per garantire il perseguimento degli equilibri finanziari di competenza, della gestione residui e di cassa, nonché il rispetto dei vincoli di finanza pubblica.
- **Nel corso della gestione**, in relazione alle rendicontazioni obbligatorie nei confronti degli organismi di vigilanza e controllo esterni ed in caso di particolari priorità di salvaguardia di obiettivi di natura finanziaria, il Responsabile dei servizi finanziari elabora report infraperiodali relativi alla situazione aggiornata degli equilibri di competenza, della gestione residui e di cassa nonché alla posizione dell'ente rispetto ai vincoli di finanza pubblica; laddove utile e possibile, i report presentano anche la situazione per Settori.
- **In fase di monitoraggio del PEG e congiuntamente alle procedure impiegate per il controllo di gestione**, ogni Dirigente, con il supporto del Responsabile dei servizi finanziari, rendiconta la propria situazione attuale e prospettica (su base annua) rispetto alle indicazioni operative ricevute per garantire il perseguimento degli equilibri finanziari; ricorre in ogni caso l'obbligo in capo ad ogni responsabile, di monitorare costantemente l'evoluzione delle risorse finanziarie gestite e di segnalare tempestivamente al Responsabile dei servizi finanziari ogni accadimento che potrebbe incidere sulle indicazioni operative fornite.
- **In fase di salvaguardia degli equilibri di bilancio**, alla deliberazione del Consiglio Comunale che attesta la situazione generale degli equilibri di bilancio, è allegato il prospetto riepilogativo aggiornato della situazione finanziaria attuale e prospettica dell'Ente.
- **In caso di accadimenti imprevisti** derivanti da fatti di gestione o da novità normative, il Responsabile dei servizi finanziari provvede a convocare tempestivamente la Giunta, il Segretario Generale ed i Dirigenti al fine di illustrare gli impatti sugli equilibri finanziari e sul rispetto dei vincoli di finanza pubblica; a seguito dell'incontro, la Giunta provvede ad aggiornare le indicazioni operative per il perseguimento degli equilibri finanziari ed il rispetto dei vincoli di finanza pubblica.

## Art. 16 - Articolazione dei vincoli di finanza pubblica

1. Rientrano tra i vincoli di finanza pubblica da programmare, monitorare e verificare attraverso le procedure di controllo sugli equilibri finanziari:
  - Limiti finanziari relativi al patto di stabilità
  - Limiti di spesa di personale
  - Limiti di indebitamento
  - Limiti di cassa relativi agli equilibri monetari, al patto di stabilità, agli obblighi di tempestività dei pagamenti
  - Tetti a singole voci di spesa (es. pubblicità, convegni, mostre, rappresentanza, consulenza, formazione, autovetture, mobili e arredi);
  - Divieti di spesa per specifiche voci (es. sponsorizzazioni, acquisto immobili)
  - Rapporti e ricadute derivanti da organismi partecipati.

Sono in ogni caso ricompresi nell'ambito dei suddetti vincoli tutti gli interventi che il legislatore comunitario e nazionale estenderà agli Enti Locali al fine di razionalizzare e riorganizzare il sistema di finanza pubblica.

## Capo VI - Controllo sulle società partecipate non quotate

### Art. 17 - Organizzazione e strumenti per il controllo sulle società partecipate non quotate

1. Il controllo sulle società partecipate non quotate è coordinato dal Responsabile dei servizi finanziari, coadiuvato dal supporto attivo dei Dirigenti interessati dall'attività svolta dalla specifica società partecipata.
2. Il controllo sulle società partecipate non quotate comporta la predisposizione di un prospetto ricognitorio da allegare annualmente al bilancio di previsione in cui sono riportate, per ogni singola società, le seguenti informazioni:
  - Richiamo della funzionalità della partecipazione al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune;
  - Ultimi risultati di bilancio disponibili;
  - Sintesi dei rapporti operativi e di servizio intercorsi nell'anno precedente a quello oggetto di previsione;
  - Indicazione dei rapporti operativi e di servizio che si svilupperanno nell'esercizio oggetto di previsione;
  - Tipologia ed entità dei rapporti finanziari in essere con il Comune, riferiti al bilancio di previsione cui è allegato il prospetto ricognitorio ed al bilancio riferito all'esercizio immediatamente precedente;
  - Indirizzi e/o obiettivi che la società partecipata è tenuta a seguire o rispettare, da articolarsi in relazione alla tipologia dei rapporti operativi e di servizio in essere con il Comune;
  - Riepilogo delle ripercussioni in termini di limiti operativi ed economico finanziari e di vincoli di finanza pubblica, sia sull'ente che sulla società, derivanti dal rapporto di partecipazione in essere; in particolare devono essere presentate le ricadute in termini di gestione del personale, patto di stabilità ed indebitamento.
3. Laddove nel corso dell'esercizio intervenissero accadimenti tali da impattare in modo significativo sui punti che compongono il quadro ricognitorio allegato al bilancio di previsione, il Responsabile del servizio finanziario, anche sulla base delle segnalazioni pervenute dai vari Dirigenti per gli aspetti di loro competenza, segnala con apposita nota alla Giunta i riflessi che ne derivano per l'Ente. Con propria deliberazione, la Giunta acquisisce la nota del Responsabile del servizio finanziario e formalizza i propri indirizzi in merito all'accadimento intervenuto.

## Capo VII - Controllo sulla qualità dei servizi

### Art. 18 - Sistema e strumenti di misurazione della qualità dei servizi erogati

1. Il Comune organizza ed eroga, direttamente o indirettamente, i servizi alla propria collettività di riferimento e nell'ambito del territorio di competenza, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.
2. Il controllo della qualità è condotto e sviluppato compatibilmente con la sua sostenibilità finanziaria ed organizzativa da parte dell'Ente.
3. Al fine di garantire il presidio ed il controllo della qualità dei servizi, il Comune può definire, per i servizi erogati direttamente, specifici parametri e fattori standard di produzione ed erogazione da cui dipende la misurazione della qualità degli stessi servizi.
4. I parametri ed i fattori standard di produzione ed erogazione dei servizi dell'ente sono diffusi e portati a conoscenza dell'utente attraverso:
  - Predisposizione di carte dei servizi o di specifici opuscoli informativi;
  - Affissioni presso i locali di erogazione dei servizi;
  - Specifiche sezioni informative pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente.

Il controllo della qualità dei servizi erogati può essere effettuato attraverso:

- Interviste e riscontri individuali dei singoli utenti;
  - Questionari;
  - Incontri collettivi di verifica e riscontro con gli utenti.
5. La misurazione ed il controllo della qualità avviene previa definizione degli strumenti, delle procedure e dei criteri di raccolta ed analisi delle informazioni derivanti dagli utenti dei servizi.
  6. Il Comune presiede il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso soggetti terzi prevedendo specifiche clausole negli strumenti di regolazione dei rapporti reciproci.

## **Capo VIII – Disposizioni finali**

### **Art. 19 - Ricognizione dell'efficacia ed adeguatezza del sistema dei controlli interni**

1. Il Segretario Generale cura la trasmissione semestrale alla Sezione regionale di controllo della Corte dei Conti del referto, sottoscritto dal Sindaco, sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema di controlli interni adottato, sulla base delle linee guida deliberate dalla Sezione delle Autonomie della Corte dei Conti. Il medesimo referto è trasmesso altresì al Presidente del Consiglio Comunale.

### **Art. 20 - Entrata in vigore**

1. Il presente Regolamento entrerà in vigore ad esecutività della deliberazione di approvazione.