

**REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI
(ARTT. 147 E SEGUENTI T.U.E.L.)**

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

INDICE SISTEMATICO

Art.1 - Finalità e ambito d'applicazione _____	3
Art.2 - Sistema dei controlli interni _____	3
Art.3 - Controllo preventivo di regolarità amministrativa _____	4
Art.4 - Controllo preventivo di regolarità contabile _____	4
Art.5 - Natura dei pareri _____	5
Art.6 - Controllo successivo di regolarità amministrativa _____	5
Art.7 - Controllo di gestione _____	7
Art.8 - Controllo sugli equilibri finanziari e sugli organismi gestionali esterni _____	8
Art.9 - Il controllo strategico _____	10
Art.10 - Controlli sulle società partecipate non quotate _____	11
Art.11 - Controllo sulla qualità dei servizi erogati _____	12
Art.12 - norme finali _____	13

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : <i>Regolamento</i>	VER.: <i>n. 01 del 14.10.2013</i>	APPROVATO CON: <i>Del. n. del</i>
AREA: <i>Amministrativa</i>		DIRIGENTE: <i>Dott.ssa Giovanna Paola Mascia</i>
SETTORE: -		RESPONSABILE -
SERVIZIO: -		SEDE: <i>via Paganini, 22 - 09025 Santluri (VS)</i>
TEL.: <i>+39 070 93 56 1</i>	FAX.: <i>+39 070 93 70 383</i>	REDATTO DA: -
C.F. <i>92121560921</i>	P.I.: <i>02981030923</i>	E-MAIL <i>affarigenerali@provincia.mediocampidano.it</i>

Art.1 - FINALITÀ E AMBITO D'APPLICAZIONE

1. Il presente regolamento è emanato ai fini dell'istituzione di un sistema integrato di controlli interni sull'attività dell'Ente, in attuazione di quanto disposto dall'art. 147 del TUEL 267/2000, modificato dal D.L. 174/2012 convertito nella legge 213/2012.

Art.2 - SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1. La Provincia del Medio Campidano istituisce il sistema dei controlli interni così articolato:
 - a) controllo di regolarità amministrativa e contabile: finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. Tale controllo è svolto in fase preventiva e successiva;
 - b) controllo di gestione: finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
 - c) controllo degli equilibri finanziari: finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno;
 - d) controllo strategico: finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, garantendo il controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni all'ente;
 - e) controllo delle società partecipate: finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni all'ente, attraverso l'affidamento di indirizzi e obiettivi gestionali, anche con riferimento all'articolo 170, comma 6, del TUEL 267/2000, il controllo

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : *Regolamento* VER.: *n. 01 del 14.10.2013* APPROVATO CON: *Del. n. del*

mod. RegolamentoEnte.dot Versione 3.10 del 25.10.2011

PAG.3 DI 13

dello stato di attuazione dei medesimi e la redazione del bilancio consolidato;

f) controllo sulla qualità dei servizi.

2. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il Segretario dell'Ente, i Dirigenti e le unità di controllo istituite.

Art.3 - CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione di Giunta e consiliari il dirigente 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 rilasciato ai sensi degli articoli 49 e 147 bis del TUEL.
2. Il parere è espresso su ogni proposta di deliberazione di giunta e consiglio che non sia mero atto di indirizzo.
3. Il parere di regolarità tecnica è richiamato nel testo delle deliberazioni ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
4. Per ogni altro atto amministrativo, il dirigente precedente esercita il controllo di regolarità amministrativa attraverso la stessa sottoscrizione con la quale perfeziona il provvedimento.

Art.4 - 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, è sempre espresso il parere del responsabile del servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile rilasciato ai sensi degli articoli 49 e 147 bis del TUEL.
2. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
3. Nella formazione delle determinazioni e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa il responsabile del servizio finanziario esprime il parere di regolarità contabile e appone il visto attestante la copertura finanziaria rilasciati ai sensi degli articoli 147 bis e 153 c.5 del TUEL.

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : *Regolamento* VER.: *n. 01 del 14.10.2013* APPROVATO CON: *Del. n. del*

mod. RegolamentoEnte.dot Versione 3.10 del 25.10.2011

PAG.4 DI 13

4. In caso di assunzione di impegni di spesa il responsabile del servizio finanziario accerta preventivamente che il programma dei conseguenti pagamenti sia compatibile con i relativi stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica con particolare riferimento al Patto di stabilità, così come previsto dall'art. 9 del D.L.1.7.2009 n. 78, convertito con L. 3.8.2009 n. 102.
5. Il parere di regolarità e il visto attestante la copertura finanziaria sono allegati, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferiscono.

Art.5 - NATURA DEI PARERI

1. I pareri costituiscono manifestazioni di giudizio da parte dei soggetti titolari nell'esercizio della funzione consultiva. Il parere del dirigente, responsabile di servizio, è obbligatorio ma non vincolante, e si pone come fase preparatoria concludendo l'istruttoria del provvedimento.
2. Il parere di regolarità tecnica definisce se l'atto corrisponda all'attività istruttoria compiuta, ai fatti acquisiti nell'attività istruttoria e se, nella sua composizione formale, sia conforme a quanto disposto dalla normativa sulla formazione dei singoli provvedimenti. Con l'espressione del suddetto parere inoltre, il dirigente si esprime, in relazione alle proprie competenze e profilo professionale, in ordine alla legittimità dell'atto.
3. Il parere di regolarità contabile è volto a garantire il rispetto dei principi e delle norme che regolano la contabilità degli enti locali, con particolare riferimento al principio di integrità del bilancio, alla verifica dell'esatta imputazione della spesa al pertinente capitolo di bilancio ed al riscontro della capienza dello stanziamento relativo. Il parere include anche la valutazione sulla correttezza sostanziale della spesa proposta.

Art.6 - CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti agli standards di riferimento.
2. Per standards predefiniti si intendono i seguenti indicatori:
 - a) regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale dei provvedimenti emessi;

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : *Regolamento* VER.: *n. 01 del 14.10.2013* APPROVATO CON: *Del. n. del*

mod. RegolamentoEnte.dot Versione 3.10 del 25.10.2011

PAG.5 DI 13

- b) affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
 - c) rispetto delle normative legislative e regolamentari in generale;
 - d) conformità agli atti di programmazione, atti di indirizzo e direttive interne.
3. Il Segretario generale, anche avvalendosi di personale dallo stesso Segretario individuato, organizza, svolge e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa sulle determinazioni, ordinanze e gli altri atti amministrativi adottati dai Dirigenti e divenute esecutive. Il Segretario può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'esercizio.
4. Il controllo avviene con cadenza trimestrale ed è riferito agli atti emessi nel trimestre precedente. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale, anche a mezzo di procedure informatiche;
5. Gli atti sottoposti a controllo successivo sono così individuati:
- a) Determinazioni Dirigenziali: 5% di tutti gli atti emanati, scelti con metodo casuale. Ogni campione dovrà contenere almeno un minimo di 5 atti per ogni Dirigente;
 - b) Contratti, stipulati mediante scrittura privata, ogni altro atto amministrativo: 5% di tutti gli atti emanati, scelti con metodo casuale.
6. 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.
7. I risultati del controllo sono oggetto di una relazione semestrale e di una 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.
8. Le relazioni sono trasmesse ai dirigenti responsabili dei servizi, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché ai Revisori dei conti e agli organi di valutazione dei risultati dei dipendenti, come documenti utili per la valutazione, e al Consiglio provinciale.
9. Ove sia opportuno, la segnalazione di singole irregolarità viene fatta subito al competente dirigente, al momento del loro rilievo, per consentire le eventuali azioni correttive.

Art.7 - CONTROLLO DI GESTIONE

1. Per garantire che le risorse siano impiegate per ottenere obiettivi prefissati secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza e ottimizzare il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate e tra risorse impiegate e risultati, l'Ente esegue il controllo di gestione.
2. 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) la corretta individuazione e formulazione degli obiettivi prioritari per la collettività;
 - b) il raggiungimento degli obiettivi nei modi e nei tempi migliori per efficienza ed efficacia, tenendo conto delle risorse disponibili;
 - c) l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa;
 - d) il grado di economicità dei fattori produttivi.
3. Il controllo di gestione è supportato dal Servizio Finanziario, che predispone gli strumenti finanziari e le analisi comparative destinati agli organi politici ed ai responsabili della gestione per le finalità volute dalle vigenti norme.
4. Le analisi e gli strumenti predisposti dal Servizio Finanziario sono utilizzati dagli Amministratori in termini di programmazione e controllo e dai dirigenti in termini direzionali in ordine alla gestione e ai risultati.
5. Per il controllo sulla gestione si assumono come parametro il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e il Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO).

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : *Regolamento* VER.: *n. 01 del 14.10.2013* APPROVATO CON: *Del. n. del*

mod. RegolamentoEnte.dot Versione 3.10 del 25.10.2011

PAG.7 DI 13

6. Il controllo si articola nelle seguenti fasi:
 - a) 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;
 - b) valutazione dei dati predetti in rapporto ai valori attesi del Piano, per verificare il loro stato di attuazione e per misurare l'efficacia, l'efficienza ed il grado di convenienza economica delle azioni intraprese;
 - c) elaborazione di almeno una relazione infrannuale riferita all'attività complessiva dell'Ente e alla gestione dei singoli servizi, di norma elaborata prima della verifica in Consiglio sullo stato di attuazione dei programmi;
 - d) elaborazione della relazione finale sulla valutazione dei risultati di Ente e per Servizio.

7. I documenti di cui al comma precedente sono elaborati in collaborazione tra il Servizio Finanziario e gli altri Servizi, con la sovrintendenza ed il coordinamento del Direttore Generale o, in sua assenza, del Segretario Generale; sono di volta in volta trasmessi ai Dirigenti, al Nucleo di Valutazione, all'Organo politico e agli Organi di Revisione. Il referto del controllo di gestione è altresì comunicato alla Corte dei Conti, ai sensi dell'art.198-bis, del T.U.E.L.

8. Le relazioni devono riportare:
 - a) Il grado di realizzazione degli obiettivi rispetto agli indicatori di qualità e quantità, evidenziando gli scostamenti;
 - b) lo stato di avanzamento delle spese e degli accertamenti delle entrate per la parte economica e finanziaria rispetto alle dotazioni, con evidenziate le variazioni;
 - c) la 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.

Art.8 - CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI E SUGLI ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI

1. Il controllo sugli equilibri finanziari di cui all'art.147-quinquies TUEL e successive modifiche e integrazioni è svolto dagli organi ed uffici ivi indicati ed è disciplinato

dal regolamento di contabilità secondo quanto previsto dall'art.147-quinquies sopra citato e dalle norme dell'ordinamento finanziario degli enti locali.

2. Il mantenimento degli equilibri finanziari è garantito dal Responsabile del servizio finanziario, sia in fase di approvazione dei documenti di programmazione, sia durante tutta la gestione. Con cadenza almeno trimestrale, in occasione delle verifiche di cassa ordinarie svolte dall'organo di revisione, il Responsabile del servizio finanziario formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale ed attesta il permanere degli equilibri.
3. Il Responsabile del servizio finanziario formalizza il controllo sugli equilibri finanziari a partire dalla data di approvazione del bilancio di previsione, con cadenza di norma trimestrale e comunque almeno due volte l'anno, dopo quattro mesi dalla suddetta data e in concomitanza con la verifica degli equilibri di bilancio di cui all'art.193 del TUEL. In particolare il controllo si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del TUEL ed è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui:
 - a) equilibrio tra entrate e spese complessive;
 - b) equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
 - c) equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai titoli IV e V, e spese in conto capitale;
 - d) equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
 - e) equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e correlate spese;
 - f) equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
 - g) equilibri relativi al patto di stabilità interno.
4. Qualunque scostamento rispetto agli equilibri finanziari o rispetto agli obiettivi di finanza pubblica assegnati all'Ente, rilevato sulla base dei dati effettivi o mediante analisi prospettica, è immediatamente segnalato dal Responsabile del servizio finanziario ai sensi dell'art.153 comma 6 TUEL e secondo le disposizioni del regolamento di contabilità.
5. Il Responsabile del servizio finanziario effettua un adeguato controllo anche sull'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni, nei limiti di cui al co.3 dell'art.147 quinquies e co.6 dell'art. 170 TUEL e con esclusione delle

società quotate ai sensi dell'articolo 147-quater del medesimo testo unico degli enti locali.

6. Il Responsabile del servizio finanziario segnala tempestivamente al Presidente, all'Assessore al Bilancio, al Segretario generale e al Direttore generale il verificarsi presso gli organismi gestionali esterni di situazioni di disequilibrio tali da:
 - a) produrre effetti negativi sul permanere degli equilibri finanziari complessivi dell'Ente;
 - b) porre a rischio il rispetto agli obiettivi di finanza pubblica assegnati all'Ente.
7. La segnalazione di cui al comma precedente è accompagnata da un'indicazione circa le ragioni del verificarsi degli squilibri nonché dei possibili rimedi volti al riequilibrio ed alle azioni possibili per prevenire ulteriori situazioni di criticità.
8. Qualora la gestione di competenze o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzii il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri obiettivo del patto di stabilità, il Responsabile del servizio finanziario procede alle segnalazioni obbligatorie disciplinate dall'articolo 153 comma 6 del TUEL.
9. Per quanto non previsto si fa rinvio al vigente Regolamento di Contabilità.

Art.9 - IL CONTROLLO STRATEGICO

1. Il controllo strategico ha lo scopo di valutare - attraverso il monitoraggio dello stato di attuazione degli obiettivi dell'Ente - secondo il Ciclo di Gestione delle Performance ai sensi dell'art. 4 del Dlgs. 150/09 - l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione degli indirizzi politici, in termini di congruenza tra risultati ed obiettivi.
2. La definizione dei programmi strategici è effettuata annualmente dalla Giunta, sulla base delle linee programmatiche presentate dal Presidente al Consiglio, dei loro periodici adeguamenti, oltre che della relazione previsionale e programmatica approvata dal Consiglio unitamente al bilancio. La Giunta identifica i principali risultati da realizzare eventualmente indicando progetti speciali e scadenze intermedie. La Giunta definisce altresì i meccanismi e gli strumenti di

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : *Regolamento* VER.: *n. 01 del 14.10.2013* APPROVATO CON: *Del. n. del*

mod. RegolamentoEnte.dot Versione 3.10 del 25.10.2011

PAG.10 DI 13

monitoraggio e valutazione dell'attuazione degli obiettivi strategici che saranno validati dal Nucleo di Valutazione. I Dirigenti forniscono alla Giunta elementi per l'elaborazione dei programmi strategici da attuare.

3. Si considerano momenti privilegiati di controllo strategico:
 - a) l'approvazione del rendiconto della gestione;
 - b) la verifica annuale dell'attuazione delle linee programmatiche, presentate al Consiglio dal Presidente, prevista dal 3° comma dell'art. 42 del D.Lgs. 267/2000; tale verifica si effettua in occasione della verifica degli equilibri di bilancio.
4. Il Direttore Generale o, in sua assenza il Segretario Generale, avvalendosi del supporto dei Dirigenti, predispone reports semestrali sui risultati del controllo, da inviare al Nucleo di Valutazione ai sensi del D.Lgs. 150/09, al Consiglio e alla Giunta. I reports contengono indicazioni sintetiche sullo stato di attuazione dei progetti e sull'utilizzo delle risorse.
5. A seguito dell'esame dei reports semestrali sul controllo strategico, nelle delibere Consiliari di ricognizione dei Programmi, possono essere formulate indicazioni per una più puntuale rispondenza tra indirizzo politico ed azione amministrativa.

Art.10 - CONTROLLI SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

1. L'ente per tramite dei propri organi burocratici, anche in ossequio del controllo analogo, verifica che gli organismi gestionali esterni rispettino le norme statali che impongono vincoli alle società partecipate, e agli altri organismi gestionali esterni.
2. I controlli sul rispetto delle norme statali da parte degli organismi partecipati, escluse le società quotate, sono coordinati dal responsabile del servizio finanziario e sono svolti da ciascun dirigente in relazione alla materia di competenza, con il supporto del servizio di controllo di gestione e del segretario generale.
3. I controlli sugli organismi gestionali esterni che gestiscono servizi d'ambito, sono svolti nel rispetto delle normative di settore, dalle strutture d'ambito appositamente costituite.
4. Per il controlli sugli organismi gestionali esterni è consentito agli uffici di controllo sopra individuati:

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : *Regolamento* VER.: *n. 01 del 14.10.2013* APPROVATO CON: *Del. n. del*

mod. RegolamentoEnte.dot Versione 3.10 del 25.10.2011

PAG.11 DI 13

- a) l'accesso a qualunque documento di proprietà o in possesso degli organismi gestionali esterni mediante semplice richiesta informale;
 - b) chiedere la convocazione degli organi di amministrazione degli organismi gestionali esterni per l'acquisizione di informazioni utili al controllo;
 - c) rapportarsi con consulenti dell'organismo gestionale esterno.
5. Per una più ampia partecipazione sui controlli sugli organismi gestionali esterni il Consiglio provinciale può deliberare indirizzi per i dirigenti o responsabili di servizio, nonché approvare deliberazioni sull'andamento.

Art.11 - CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente può avvenire sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.
2. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente è realizzato sulla base del piano esecutivo di gestione, attraverso la misurazione degli indicatori della qualità dei servizi presenti nel piano dettagliato degli obiettivi e nel piano della performance.
3. Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 286/99, gli indicatori della qualità dei servizi sono individuati sia come standard quantitativi di qualità del servizio specifico, sia attraverso l'applicazione degli strumenti finalizzati alla misurazione della soddisfazione (qualità percepita) degli utenti interni ed esterni.
4. Il controllo di qualità dei servizi è attivato anche in attuazione del D.Lgs. 150/09, con particolare riferimento all'art. 5 c. 2 lettera c).
5. Gli strumenti utilizzati dall'Ente per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni ed esterni, nonché il valore quantitativo atteso dall'applicazione di ciascuno strumento, sono individuati annualmente dal piano esecutivo di gestione e sono scelti fra i seguenti:
 - a) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna;
 - b) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza esterna, in caso di servizi rivolti a stakeholder (portatori di interesse, utenti) specifici, individuabili e circoscritti nel numero complessivo;

Il Commissario Straordinario

REGOLAMENTO PROVINCIALE SUI CONTROLLI INTERNI (artt. 147 e seguenti T.U.E.L.)

TIPO DOCUMENTO : *Regolamento* VER.: *n. 01 del 14.10.2013* APPROVATO CON: *Del. n. del*

mod. RegolamentoEnte.dot Versione 3.10 del 25.10.2011

PAG.12 DI 13

- c) l'intervista telefonica, in caso di servizi rivolti ad una popolazione di stakeholder (portatori di interesse, utenti) generica e numerosa (es. cittadini, utenti di servizi a domanda individuale, ecc.), della quale si individua un campione statisticamente significativo dal punto di vista della composizione e della numerosità;
 - d) l 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).
6. I dirigenti e i responsabili di servizio avviano il processo di rilevazione di soddisfazione dell'utenza interna ed esterna attraverso la somministrazione dei succitati strumenti entro il 31 dicembre di ogni anno.
 7. I dirigenti e i responsabili di servizio predispongono il rapporto annuale di controllo della qualità dei servizi erogati entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento e lo inviano al Segretario Generale e al Direttore Generale per le valutazioni di competenza.
 8. Il nucleo di valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione dei dirigenti

Art.12 - NORME FINALI

1. I vigenti regolamenti provinciali, nelle parti incompatibili con il presente regolamento o con le disposizioni di legge sopravvenute immediatamente applicabili, s'intendono modificati di conseguenza anche con effetti di tacita abrogazione.
2. Ai fini dell'accessibilità totale di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 150/2009, il presente regolamento viene pubblicato sul sito web dell'Ente dove vi resterà sino a quando non sarà revocato o modificato.
3. Ai sensi dell'articolo 3 comma 2 del decreto legge 174/2012, copia del presente regolamento, divenuto efficace, sarà inviata all'Ass.to regionale EE.LL. e alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti della Sardegna.