

**COMUNE DI AGRATE BRIANZA**  
**(Provincia di Monza e della Brianza )**

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

Approvato dal Consiglio Comunale con atto n° 6 del 17.01.2013  
Modificato con deliberazione n. 75 del 22.12.2015

IL SINDACO  
(Ezio Colombo)

IL SEGRETARIO GENERALE  
(dott.ssa Anna Burzatta )

## **I N D I C E**

### **TITOLO I PRINCIPI GENERALI**

- Art. 1 - Oggetto del regolamento
- Art. 2 - Sistema integrato dei controlli interni

### **TITOLO II CONTROLLI DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

- Art. 3 - Controllo preventivo e successivo
- Art. 4 - Controllo preventivo di regolarità amministrativa
- Art. 5 - Controllo preventivo di regolarità contabile
- Art. 6 - Garanzia di continuità del controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile
- Art. 7 - Responsabilità
- Art. 8 - Controllo successivo di regolarità amministrativa

### **TITOLO III CONTROLLO DI GESTIONE**

- Art. 9 - Finalità
- Art. 10 - Unità organizzativa preposta al controllo di gestione
- Art. 11 - Fasi del controllo di gestione
- Art. 12 - Strumenti del controllo di gestione

### **TITOLO IV CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

- Art. 13 - Organizzazione e funzione del controllo - Rinvio

#### **TITOLO IV.1 ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO<sup>1</sup>**

- Art. 13 bis - Controllo strategico
- Art. 13 ter - Controllo sulle società partecipate non quotate
- Art. 13 quater - Controllo sulla qualità dei servizi erogati

### **TITOLO VI DISPOSIZIONI FINALI**

- Art. 14 - Entrata in vigore, disposizioni finali, norme di rinvio

---

<sup>1</sup> Titolo aggiunto con deliberazione del Consiglio comunale n. \_\_ del 22 dicembre 2015

## TITOLO I PRINCIPI GENERALI

### Articolo 1 - Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento è adottato in attuazione delle disposizioni previste dall'articolo 147 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, modificato dal Decreto Legge 174/2012 convertito nella Legge 213/2012 e disciplina principi e criteri generali del sistema integrato di controlli interni del Comune di Agrate Brianza;
2. Il sistema integrato di controlli interni è attuato nel rispetto del principio di separazione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione;
3. Le disposizioni del presente regolamento sono integrate dalle norme contenute nel regolamento di contabilità e nel regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi.

### Articolo 2 - Sistema integrato dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni opera in modo integrato e coordinato, in sinergia con gli strumenti di pianificazione e programmazione adottati, a garanzia dell'economicità, efficacia, legalità e buon andamento della gestione complessiva dell'ente;
2. Il sistema, in considerazione della dimensione demografica del Comune di Agrate Brianza, è articolato nelle seguenti tipologie di controllo:
  - a) *controllo di regolarità amministrativa e contabile*, finalizzato a garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;
  - b) *controllo di gestione*, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare ed eventualmente correggere, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
  - c) *controllo sugli equilibri di 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 del rispetto degli obiettivi generali di finanza pubblica;
  - d) **controllo strategico**, finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione di piani, programmi e altri strumenti di determinazione dell'organo politico in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti;
  - e) **controllo sulle società partecipate non quotate**, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle stesse e, nel caso di società soggette a direzione e controllo e/o affidatarie di servizi "in house", a rilevare gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e ad adottare le opportune azioni correttive anche con riferimento ai possibili squilibri economico finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente;
  - f) **controllo sulla qualità dei servizi**, preordinato a misurare la soddisfazione degli utenti, esterni e interni in relazione alla qualità dei servizi erogati e gestiti direttamente e di quelli gestiti tramite affidamento diretto a società o altro organismo partecipato<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Lettere d), e), f) del comma 2 aggiunte con deliberazione del Consiglio comunale n. \_\_ del 22 dicembre 2015

3. Partecipano al sistema dei controlli interni il segretario generale, i responsabili dei settori e le unità di controllo appositamente istituite;

4. Le suddette attività di controllo sono integrate dai controlli di competenza dell'organo di revisione contabile, secondo la disciplina recata dal TUEL e dal regolamento di contabilità, e dall'Organismo indipendente di valutazione, secondo la disciplina recata dal regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi.

## **TITOLO II CONTROLLI DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

### **Articolo 3 - Controllo preventivo e successivo**

1. Il controllo è preventivo quando si svolge nella fase di formazione dell'atto; successivo quando interviene a seguito dell'intervenuta efficacia dell'atto che, di norma, segue alla sua pubblicazione;
2. Il controllo di regolarità amministrativa è sia di tipo preventivo che successivo; quello di regolarità contabile è solo di tipo preventivo.

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

1. Il controllo di regolarità amministrativa è finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'attività amministrativa attraverso il controllo sugli atti amministrativi e sulle proposte di atti amministrativi;
2. Nella fase preventiva della formazione dell'atto, il controllo di regolarità amministrativa sugli atti di competenza del Consiglio e della Giunta, che non siano di mero indirizzo politico, è assicurato da ogni responsabile di settore ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica, previsto dall'articolo 49 del TUEL;
3. Il parere di regolarità tecnica è richiamato nel testo delle deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa;
4. Per ogni altro atto amministrativo, il responsabile del settore precedente esercita il controllo di regolarità amministrativa con la sottoscrizione dell'atto;
5. Qualora il responsabile del settore esprima un parere negativo sulla regolarità tecnica dell'atto o provvedimento che deve sottoscrivere per competenza, ne espone adeguatamente le ragioni e i motivi nel corpo dell'atto o del provvedimento cui fa riferimento.

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

1. Il controllo di regolarità contabile sugli atti di competenza del Consiglio e della Giunta, che non siano di mero indirizzo politico e che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, è assicurato, nella fase preventiva della formazione dell'atto, dal Responsabile del Settore Finanziario ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile, previsto dall'articolo 49 del TUEL, secondo quanto disciplinato in dettaglio dall'art. 22 del Regolamento di Contabilità;
2. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo delle 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, ai sensi degli articoli 151 comma 4 e 183 comma 9 del TUEL, il Responsabile del Settore Finanziario, esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria, da rendersi secondo la disciplina di cui all'art. 23 del Regolamento di Contabilità. Il visto attestante la copertura finanziaria è allegato, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce.

## **Articolo 6 - Garanzia di continuità del controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile**

1. In caso di assenza dei soggetti di cui ai precedenti articoli 4 e 5 i controlli preventivi di regolarità amministrativa e contabile sono effettuati dai soggetti che esercitano funzioni sostitutive o vicarie;
2. In caso di assenza anche dei soggetti di cui al comma precedente i prescritti controlli sono svolti dal segretario comunale, in relazione alle sue competenze.

## **Articolo 7 - Responsabilità**

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono, in via amministrativa e contabile, dell'attività di controllo effettuata e dei conseguenti pareri rilasciati;
2. Giunta e consiglio comunale, qualora non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o contabile, devono darne adeguata motivazione riportata nel testo della deliberazione;
3. Fermo restando la responsabilità dei soggetti di cui al precedente comma 1 i responsabili dei singoli procedimenti rispondono, a loro volta, della completezza dell'istruttoria e della regolarità e correttezza delle fasi procedurali di loro competenza.

## **Articolo 8 - Controllo successivo di regolarità amministrativa**

1. Nella fase successiva all'adozione dell'atto, il controllo di regolarità amministrativa viene svolto sotto la direzione del Segretario comunale, con la collaborazione del personale del settore affari generali;

2. Il controllo successivo di regolarità amministrativa persegue le seguenti finalità:
- a) 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;
  - b) sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del Responsabile del Settore, se vengono ravvisati vizi;
  - c) migliorare la qualità degli atti amministrativi, indirizzare verso la semplificazione, garantire l'imparzialità, costruendo un sistema di regole condivise a livello di ente;
  - d) stabilire procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di atti dello stesso tipo;
  - e) coordinare i singoli Settori per l'impostazione ed l'aggiornamento delle procedure;
3. Il nucleo di controllo è unipersonale e costituito dal Segretario comunale; Il Segretario può individuare un secondo componente, con requisiti di indipendenza, per l'esame di particolari categorie di atti che richiedano competenze tecniche specifiche;
4. Il nucleo di controllo, come sopra costituito, può assegnare l'istruttoria dell'attività di controllo a personale, di qualifica adeguata, appartenente ad aree funzionali diverse da quella di cui al comma 1;
5. Il controllo successivo è improntato al rispetto dei seguenti principi:
- a) indipendenza: del controllante rispetto agli atti sottoposti a controllo;
  - b) imparzialità: il controllo è esteso a tutti i settori e servizi in cui è suddivisa l'operatività dell'Ente;
  - c) tempestività: il controllo deve essere svolto in tempi ragionevolmente ravvicinati rispetto alla data di adozione degli atti ad esso sottoposti;
  - d) trasparenza: il controllo deve avvenire secondo regole chiare, condivise dai responsabili di settore, ed in base a parametri predefiniti;
6. Sono sottoposti al controllo successivo di regolarità amministrativa le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi (provvedimenti autorizzativi e concessori di diversa natura, ordinanze, decreti, ordinativi in economia, ecc.), scelti secondo una selezione casuale effettuata con le modalità indicate nei commi seguenti;
7. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è effettuato con cadenza quadrimestrale. Gli atti da sottoporre a controllo sono scelti mediante sorteggio entro i primi 10 giorni del quadrimestre successivo a quello della loro formazione. Gli atti da sottoporre a controllo devono rappresentare almeno il 5% del totale degli atti formati nel quadrimestre di riferimento. Il Segretario comunale può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'esercizio;
8. L'esame può essere esteso, su iniziativa di chi effettua di controllo, anche agli atti dell'intero procedimento o di procedimenti della stessa tipologia;
9. Per ogni controllo effettuato viene compilata una scheda, con l'indicazione sintetica delle verifiche effettuate e dell'esito delle stesse, e sulla base dei seguenti indicatori:
- regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale nei provvedimenti emessi
  - affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati
  - adeguata motivazione dell'atto

- rispetto della normativa sulla privacy nel testo dei provvedimenti e nelle procedure adottate
- rispetto della normativa in generale
- conformità alle norme regolamentari
- conformità al programma di mandato, P.E.G./Piano delle Performance, atti di programmazione, circolari interne, atti di indirizzo
- conformità agli adempimenti previsti dalla normativa sulla trasparenza

10. Dell'individuazione dei provvedimenti viene dato atto in una sintetica nota di verbalizzazione prima dello svolgimento dell'attività di controllo;

11. Qualora dal controllo emergano elementi di irregolarità su un determinato atto, il segretario comunale trasmette una comunicazione all'organo o al soggetto emanante, affinché questi possa valutare l'eventuale attivazione del potere di autotutela amministrativa e procedere all'annullamento, alla convalida o alla rettifica dell'atto. Nella comunicazione sono indicati i vizi rilevati e le possibili soluzioni consigliate per regolarizzare l'atto;

12. In ogni caso le risultanze del controllo svolto sono trasmesse con cadenza quadrimestrale, a cura del segretario, ai responsabili dei settori, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché al Sindaco, ai revisori dei conti e all'organismo di valutazione dei risultati delle posizioni organizzative;

13. Il Segretario comunale descrive inoltre in una breve relazione annuale, da predisporre entro il mese di febbraio di ogni anno, i controlli effettuati, il lavoro svolto, i rilievi sollevati e il loro esito e un giudizio finale sugli atti amministrativi dell'ente;

14. Il Segretario trasmette la relazione annuale al Presidente del consiglio comunale, ai Responsabili di settore, all'Organo di revisione, all'Organismo di valutazione dei risultati delle posizioni organizzative, affinché ne tenga conto in sede di giudizio sulla performance, e alla Giunta comunale.

### **TITOLO III CONTROLLO DI GESTIONE**

#### **Articolo 9 - Finalità**

1. Il controllo di gestione assume le caratteristiche del controllo funzionale riferito all'intera attività dell'Ente, rivolto al perfezionamento e migliore coordinamento dell'azione amministrativa, con il fine di conseguire maggiore efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, nonché maggiore economicità della spesa pubblica locale.

2. La procedura del controllo di gestione viene svolta, sul piano temporale, in concomitanza allo svolgimento dell'attività amministrativa che ha la funzione di orientare; detta forma di controllo, inoltre, è rivolta alla rimozione di eventuali disfunzioni dell'azione dell'Ente ed al perseguimento dei seguenti risultati:

- a) il raggiungimento degli obiettivi con modalità più efficaci ed efficienti, in tempi minori, tenendo conto delle risorse disponibili;
- b) l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa;
- c) il grado di economicità dei fattori produttivi;

3. La disciplina del controllo di gestione riportata nel presente regolamento integra e sostituisce le parti, con essa incompatibili, presenti nel vigente regolamento di contabilità.

#### **Articolo 10 – Unità organizzativa preposta al controllo di gestione.**

1. All'interno del servizio finanziario del Comune è istituita un'unità organizzativa preposta al controllo di gestione, che opera in posizione di autonomia rispetto alla struttura e risponde direttamente al segretario generale.

#### **Articolo 11 – Fasi del controllo di gestione.**

1. Il controllo di gestione ha come orizzonte temporale l'esercizio; conseguentemente assume quale documento programmatico di riferimento il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) il quale, a sua volta, deve essere approvato in coerenza con il bilancio di previsione e con la relazione previsionale e programmatica ed integrato con il Piano della Performance;

2. Il controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi:

- a. predisposizione ed approvazione, da parte della giunta comunale, del Piano Esecutivo di Gestione, il quale deve prevedere, con riferimento agli obiettivi gestionali assegnati a ciascun settore in cui sono suddivise le aree funzionali dell'Ente, indicatori di qualità e quantità adeguati, target e parametri economico-finanziari. Qualora non sia possibile assegnare una risorsa in modo specifico ad un responsabile o ad un obiettivo, si utilizza il criterio della prevalenza;
- b. rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi, nonché ai risultati raggiunti in riferimento agli obiettivi assegnati ai singoli settori e centri di responsabilità;
- c. verifica e valutazione dei dati sopra riportati in rapporto ai valori ed agli obiettivi attesi dal P.E.G., al fine di verificare lo stato di attuazione e misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di convenienza economica dell'azione intrapresa da ciascun settore;
- d. elaborazione di almeno una relazione infrannuale riferita all'attività complessiva dell'Ente ed alla gestione dei singoli servizi e centri di costo, di norma elaborata in occasione delle verifiche intermedie dell'organismo indipendente di valutazione e della verifica consiliare sullo stato di attuazione dei programmi di cui all'art. 193 del TUEL;
- e. elaborazione al termine dell'esercizio, del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, dei costi riferiti a ciascun servizio, degli eventuali interventi correttivi da intraprendere;

3. Le relazioni devono riportare:

- grado di realizzazione degli obiettivi di P.E.G. rispetto agli indicatori di qualità e quantità, evidenziando gli scostamenti
- stato di avanzamento delle spese e degli accertamenti delle entrate per la parte economica-finanziaria rispetto alle dotazioni con evidenziate le variazioni
- verifica per i servizi più significativi dei mezzi finanziari acquisiti, dei costi dei singoli fattori produttivi e, per i servizi a carattere produttivo, dei ricavi

4. Le attività di cui alla lettera e) del comma precedente sono riportate nel referto conclusivo circa l'attività complessiva dell'Ente, di ciascun servizio e centro di costo, che viene predisposto a seguito dell'acquisizione, da parte della struttura operativa, della relazione finale elaborata dai vari responsabili di posizione organizzativa alla chiusura del Rendiconto di gestione; detto referto, così come quello di cui alla precedente lettera d), viene trasmesso ai responsabili di settore, all'organismo indipendente di valutazione della performance ed alla giunta comunale per quanto di competenza;

5. Il referto conclusivo del controllo di gestione viene trasmesso alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

#### **Articolo 12 - Strumenti del controllo di gestione.**

1. L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione utilizza i sistemi informativi già disponibili all'interno dell'ente per il reperimento dei dati inerenti la contabilità (bilancio di previsione, rilevazione di impegni, accertamenti, pagamenti riscossioni, fatture, rendiconto) e delle informazioni di carattere economico, patrimoniale ed extra-contabile;

2. L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione può inoltre richiedere ai vari servizi dell'ente elaborazioni di dati necessarie alle proprie esigenze.

### **TITOLO IV CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

#### **Articolo 13 - Organizzazione e funzione del controllo - Rinvio**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del Settore Finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del segretario comunale e dei responsabili dei settori e di procedimento, secondo le rispettive responsabilità;

2. Il controllo sugli equilibri finanziari ha la funzione di assicurare una corretta gestione del bilancio, monitorando costantemente gli equilibri della gestione di competenza, gli equilibri della gestione dei residui e gli equilibri della gestione di cassa;

3. Il controllo sugli equilibri finanziari è disciplinato nel regolamento di contabilità dell'ente, cui si fa rinvio ed è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali e 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;

4. Il mantenimento degli equilibri finanziari è garantito dal Responsabile del Settore Finanziario sia in fase di approvazione dei documenti di programmazione sia durante tutta la gestione;

5. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il bilancio finanziario dell'ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni;

6. Nell'esercizio di tali funzioni il responsabile finanziario agisce in autonomia nei limiti di quanto disposto dai principi finanziari e contabili, dalle norme ordinamentali e dai vincoli di finanza pubblica.

## TITOLO IV.1 ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO<sup>3</sup>

### Articolo 13 bis - Controllo strategico <sup>4</sup>

1. Il controllo strategico, inteso a verificare lo stato di attuazione dei programmi, è assicurato attraverso metodologie finalizzate alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socioeconomici.

2. Le metodologie con cui viene assicurato il controllo strategico sono strettamente integrate con le attività di misurazione e valutazione della performance.

3. Il Segretario Generale, avvalendosi dell'unità preposta al controllo strategico, elabora rapporti periodici, da sottoporre alla Giunta e al Consiglio comunale, per la successiva predisposizione delle deliberazioni consiliari di ricognizione dei programmi.

### Articolo 13 ter - Controllo sulle società partecipate non quotate <sup>5</sup>

1. Il controllo è attuato dai Responsabili di Settore competenti in relazione alle singole partecipazioni e si esplica sulle società partecipate non quotate e sugli altri organismi partecipati ai quali siano affidati direttamente servizi a direzione e controllo da parte dell'Ente.

2. L'Amministrazione, nell'ambito della relazione previsionale programmatica, impartisce gli indirizzi alle società partecipate relativamente a:

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

Il controllo sulle società partecipate non quotate ha come scopo quello di rilevare i rapporti finanziari tra l'Ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio e la qualità dei servizi.

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

3. Il Responsabile del Settore Finanziario e i Responsabili di Settore, competenti in relazione alle singole partecipazioni, acquisiscono gli atti, i dati e le informazioni necessarie tramite gli

---

<sup>3</sup> Titolo aggiunto con deliberazione del Consiglio comunale n. \_\_ del 22 dicembre 2015

<sup>4</sup> Articolo aggiunto con deliberazione del Consiglio comunale n. \_\_ del 22 dicembre 2015

<sup>5</sup> Articolo aggiunto con deliberazione del Consiglio comunale n. \_\_ del 22 dicembre 2015

organi e gli uffici della società partecipata, e verificano il corretto funzionamento degli organi societari, l'adempimento degli obblighi della convenzione o del contratto di servizio, il rispetto degli standard di qualità e l'osservanza delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

4. Nel caso in cui le verifiche di cui al comma precedente rilevino situazioni che possono incidere sui rapporti finanziari tra Ente e società (perdite di esercizio reiterate), oppure valutazioni tecniche, di convenienza economica o di sostenibilità politico sociale, tali da compromettere la sana gestione finanziaria dell'Ente, devono essere trasmesse agli organi di governo specifiche relazioni in merito.

#### **Articolo 13 quater - Controllo sulla qualità dei servizi erogati <sup>6</sup>**

1. Il controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante società partecipate non quotate. Esso utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

2. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini - utenti o la verifica dei tempi di giacenza delle istanze al fine di monitorare il rispetto dei termini procedurali.

### **TITOLO V DISPOSIZIONI FINALI**

#### **Articolo 14 - Entrata in vigore, disposizioni finali, norme di rinvio**

1. Il presente regolamento entra in vigore all'esecutività della delibera di approvazione ed abroga ogni diversa precedente previsione regolamentare in contrasto e/o incompatibile con le presenti disposizioni;

2. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente regolamento si rinvia alle norme in materia di ordinamento delle autonomie locali;

3. Tutti i rinvii normativi contenuti nel presente regolamento si intendono di natura dinamica e, pertanto, la modifica di norme legislative e di disposizioni vigenti, richiamate nel testo, o comunque l'emanazione di nuove, in sostituzione di quelle richiamate, implicherà la loro immediata applicazione, con adeguamento automatico del presente regolamento.

---

<sup>6</sup> Articolo aggiunto con deliberazione del Consiglio comunale n. \_\_ del 22 dicembre 2015