

PROVINCIA DI NUORO

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI
(aggiornato con le modifiche approvate con deliberazione A.S. n. 190 del 25.10.2019)

INDICE

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Norme di riferimento

Art. 2 - Finalità

Art. 3 – Articolazione del sistema dei controlli

TITOLO II - IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 4 – Finalità del controllo strategico

Art. 5 - Forme del controllo strategico

Art. 6 - Programmazione ed obiettivi

Art. 7 - Monitoraggio

Art. 8 - Nucleo di Valutazione

TITOLO III - IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 9 – Finalità del Controllo di Gestione

Art. 10 - Ufficio Controllo di Gestione

Art. 11 – Forme del Controllo di Gestione

Art. 12 - Reports

TITOLO IV - CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 13 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile

TITOLO V - CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

Art. 14 - Controllo successivo di regolarità amministrativa

Art. 15 - Atti soggetti a controllo successivo

Art. 16 – Modalità del controllo successivo

Art. 17 - Risultati del controllo

TITOLO VI - IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 18 - Forme del controllo sugli equilibri finanziari

TITOLO VII - IL CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE

Art. 19 - Forme del controllo sulle società partecipate

TITOLO VIII - IL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Art. 20 - Forme del controllo sulla qualità dei servizi

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 21

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1

Norme di riferimento

1. Il presente regolamento, nell'ambito dell'autonomia normativa ed organizzativa della Provincia di Nuoro, è emanato in conformità alle disposizioni di cui alla Legge in data 7/12/2012 n. 213 di conversione del Decreto Legge in data 10/12/2012 n. 174 e quindi degli articoli 147, 147-bis, 147-ter, 147-quater, 147 - quinquies del Decreto Legislativo 18/8/2000 n. 267 (Testo Unico EE.LL.) nel testo vigente.

Art. 2

Finalità

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione di risorse, di metodi e di strumenti adeguati in proporzione alle risorse disponibili al fine di garantire conformità, regolarità, correttezza, economicità, efficienza, efficacia e qualità dell'azione amministrativa della Provincia di Nuoro attraverso lo sviluppo di un **sistema integrato di controlli interni**.

Art. 3

Articolazione del sistema dei controlli

1. Il sistema integrato dei controlli interni è diretto a:

- verificare, attraverso il **controllo di gestione**, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati ottenuti;
- 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;
- 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, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del Dirigente e del Responsabile del Servizio Finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei Responsabili dei Servizi;
- verificare, attraverso l'affidamento e il **controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali**, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6 del D.Lgs. n. 267/2000, la redazione del **bilancio consolidato**, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'Ente;
- garantire il **controllo della qualità** dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti sia esterni sia interni dell'Ente.

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

- a) *controllo strategico*: finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti;
- b) *controllo di gestione*: finalizzato a verificare l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa ed ottimizzare il rapporto tra costi e risorse impiegate e risultati conseguiti;
- c) *controllo di regolarità amministrativa e contabile* : finalizzata a garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa nonché la regolarità contabile degli atti;
- d) *controllo sugli equilibri finanziari*: finalizzato al costante mantenimento degli equilibri di bilancio per la gestione di competenza, dei residui e di cassa;
- e) *controllo sulle società partecipate*: finalizzato a verificare i rapporti finanziari tra l'Ente e le società partecipate, la situazione contabile, gestionale e organizzativa delle società medesime, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica;
- f) *controllo sulla qualità dei servizi erogati*: finalizzato alla misurazione del grado di soddisfazione degli utenti siano essi esterni od interni all'Ente.

TITOLO II IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 4

Finalità del controllo strategico

1. Il controllo strategico è finalizzato alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari e socio-economici connessi e conseguenti 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 dell'utenza rispetto alla domanda attesa ed espressa. Il controllo strategico inoltre risponde all'esigenza di responsabilizzazione della struttura burocratica in relazione alla concreta realizzazione degli obiettivi e dei programmi dell'Ente.

Art. 5

Forme del controllo strategico

1. Il controllo strategico è lo strumento che consente alla Provincia di Nuoro di **effettuare il monitoraggio e la valutazione** sullo stato di attuazione e sui risultati conseguiti dalle linee programmatiche e dalle politiche provinciali di intervento, a supporto dei processi di pianificazione strategica e di indirizzo politico – amministrativo.

2. Il controllo strategico pertanto è direttamente **finalizzato all'esercizio delle funzioni di governo da parte dell'Ente** e costituisce una componente organica del modello di programmazione degli obiettivi generali dell'Ente.

3. Componenti del sistema di controllo strategico sono:

- a) il sistema di monitoraggio sulle linee programmatiche ovvero sugli obiettivi generali dell'azione di governo dell'Ente;
- b) i sistemi di monitoraggio e valutazione dei programmi e progetti dell'Ente;
- c) i processi di valutazione dell'impatto complessivo delle politiche provinciali sul territorio;
- d) il sistema di monitoraggio dei processi di implementazione delle politiche provinciali da parte delle strutture operative e burocratiche nonché le verifiche sulla corretta attuazione degli indirizzi e delle direttive per la gestione.

Art. 6

Programmazione ed obiettivi

1. La programmazione e la definizione degli obiettivi strategici è effettuata sulla base delle linee programmatiche approvate dal Consiglio Provinciale con la **Relazione Previsionale e Programmatica** unitamente al bilancio.

2. Il Direttore Generale fornisce al Presidente ed alla Giunta Provinciale tutti gli elementi necessari ed utili per l'elaborazione dei programmi e progetti costituenti gli obiettivi strategici da approvare con la Relazione Previsionale e Programmatica e con il Bilancio dell'Ente.

3. Gli elementi di programmazione devono prevedere al loro interno la definizione e l'attivazione di un sistema di monitoraggio e valutazione finalizzato a verificare lo stato di attuazione dei risultati conseguiti.

Art. 7

Monitoraggio

1. Elementi del sistema di controllo strategico sono:

- a) la definizione dei risultati e degli effetti attesi, in funzione degli obiettivi strategici fissati dai documenti programmatori;
- b) l'individuazione di una serie di indicatori significativi attraverso cui monitorare, in maniera articolata, le diverse dimensioni e componenti dei programmi e progetti di intervento;
- c) la costruzione di un metodo efficace per la rilevazione di tali informazioni significative.

2. Il monitoraggio è finalizzato a supportare la revisione, l'aggiornamento, l'adeguamento e lo sviluppo delle linee programmatiche ovvero degli obiettivi generali dell'azione di governo dell'Ente.

Art. 8

Nucleo di Valutazione

1. Il controllo strategico viene assicurato dal **Nucleo di Valutazione (NdV)** che opera sotto l'impulso ed il coordinamento del **Direttore Generale**.
2. Il NdV, per l'espletamento delle attività connesse al controllo strategico, oltre ad avvalersi dei risultati delle rilevazioni interne (attraverso gli esiti dei programmi gestionali della contabilità finanziaria, economica e patrimoniale, delle rilevazioni della performance, delle rilevazioni sulla qualità dei servizi, etc.), richiede ai Dirigenti ed ai Responsabili dei Servizi appositi reports finalizzati a rilevare lo stato di attuazione della programmazione provinciale.
3. Il NdV, quale unità preposta al controllo strategico, redige per ogni esercizio finanziario **almeno due reports**. Il primo entro il mese di agosto, ai fini dell'adozione da parte del Consiglio Provinciale della deliberazione sullo stato di attuazione dei piani e programmi di cui alla Relazione Previsionale e Programmatica. Il secondo, di carattere complessivo, entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello dell'esercizio finanziario di riferimento.

TITOLO III IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 9

Finalità del controllo di gestione

1. Al fine di garantire che le risorse finanziarie, strumentali ed umane siano correttamente impiegate nel perseguimento degli obiettivi prefissati secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza e allo scopo di ottimizzare il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati conseguiti, l'Ente opera il controllo di gestione ai sensi dell'art. 147, 2° comma, lettera a) del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.
2. Il controllo di gestione è concomitante allo svolgimento dell'attività amministrativa e gestionale dell'Ente, orienta l'attività medesima, assume una funzione d'impulso in relazione ad eventuali inefficienze o ritardi decisionali rispetto ai tempi ed ai termini assegnati per il raggiungimento degli obiettivi, tende a correggere e se del caso rimuovere eventuali disfunzioni per garantire l'ottenimento dei seguenti risultati:
 - a) che gli obiettivi da raggiungere siano effettivamente prioritari per la collettività amministrata;
 - b) che il perseguimento degli obiettivi avvenga nei modi e nei tempi più corretti ed opportuni sotto l'aspetto dell'efficienza e dell'efficacia, tenendo conto dell'insieme delle risorse disponibili;
 - c) che l'azione amministrativa sia svolta sempre secondo principi d'imparzialità e di buon andamento;
 - d) che nella definizione degli obiettivi e nel perseguimento degli stessi sia sempre rispettato il **principio di economicità** della combinazione dei fattori produttivi.

Art. 10

Ufficio Controllo di Gestione

1. Il controllo di gestione è supportato dall'Ufficio Controllo di Gestione costituito presso la Direzione Generale. Spetta a tale Ufficio predisporre tutti gli strumenti destinati agli organi politici, di coordinamento ed ai responsabili della gestione, per le finalità dettate dalle vigenti norme in materia e dal presente regolamento.
2. Le analisi e gli strumenti predisposti dall'Ufficio Controllo di Gestione sono utilizzati dagli amministratori in termini di programmazione e controllo e dai Dirigenti e Responsabili dei Servizi in termini direzionali in ordine alla gestione e ai risultati.

Art. 11

Forme del controllo di gestione

1. Ai fini del **controllo di gestione** si assume quale punto di riferimento il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) redatto secondo le disposizioni del vigente Regolamento di contabilità.
2. Il controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi:
 - a) predisposizione del Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO), con la previsione di una serie di indicatori di qualità e quantità, target e parametri economici-finanziari riferiti alle attività e agli obiettivi assegnati a ciascun Dirigente e/o Responsabile di Servizio;
 - b) rilevazioni dei dati relativi ai costi e ai proventi nonché dei risultati raggiunti in riferimento alle attività e/o obiettivi assegnati a ciascun Dirigente e/o Responsabile di Servizio;

- c) elaborazione e valutazione dei dati di cui sopra in rapporto agli indicatori riportati nel PDO, al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di convenienza economica delle scelte di azione intraprese;
- d) elaborazione di almeno due relazioni (report) infrannuali, la prima entro il 30 Aprile, la seconda entro il 31 Agosto, riferite all'attività complessiva dell'Ente e alla gestione dei singoli Settori e Servizi. Il secondo report dovrà essere coordinato con la rilevazione effettuata dal NdV in relazione alla verifica sullo stato d'attuazione degli obiettivi e dei programmi previsti nella RPP;
- e) infine, compete all'Ufficio Controllo di Gestione l'elaborazione di un report finale sulla valutazione dei risultati complessivi dell'Ente e di ciascun Settore e Servizio in rapporto agli obiettivi affidati. Tale report andrà prodotto entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello dell'esercizio finanziario di riferimento.

Art. 12

Reports

1. I documenti di cui all'articolo precedente sono elaborati in collaborazione tra l'Ufficio Controllo di Gestione e gli altri Settore e Servizi dell'Ente, sotto la direzione, l'impulso ed il coordinamento del Direttore Generale. Una volta completati, sono approvati dalla Giunta Provinciale con apposita deliberazione e poi trasmessi ai Dirigenti ed ai Responsabili di Servizio, al Nucleo di Valutazione ed al Consiglio Provinciale.
2. Le relazioni o reports devono contenere :
 - a) il grado di realizzazione degli obiettivi inclusi nel PEG 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) misurazione dei risultati anche in rapporto alle difficoltà riscontrate nel loro raggiungimento ed alle cause che possono averle determinate, analisi e confronto tra obiettivi affidati e risultati conseguiti. I risultati del controllo di gestione vengono trasmessi al Nucleo di Valutazione e rilevano ai fini della valutazione del risultato dei Dirigenti e dei Responsabili dei Servizi.

TITOLO IV

CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 13

Controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile sulle proposte di decreto del Presidente e di deliberazione di competenza degli organi di governo, che non siano mero atto di indirizzo, è esercitato , in via preventiva, da ogni dirigente di settore attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Qualora la proposta di deliberazione comporti oneri riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, il dirigente di settore deve evidenziarlo nel testo dell'atto e trasmettere la stessa – corredata dalla necessaria documentazione - al dirigente del settore finanziario per il rilascio del parere di regolarità contabile.
3. Il controllo contabile è esercitato, altresì, sulle determinazioni dirigenziali che comportano impegni di spesa, mediante l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.
4. Per ogni altro provvedimento di competenza dei dirigenti di settore, il controllo di regolarità amministrativa contabile è effettuato mediante la stessa sottoscrizione con la quale si perfeziona il provvedimento.

TITOLO V

CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 14

Controllo successivo di regolarità amministrativa

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

- a) monitorare e verificare la regolarità e correttezza delle procedure e degli atti adottati;
 - b) rilevare la legittimità dei provvedimenti, registrare gli eventuali scostamenti rispetto alle norme comunitarie, legislative, statutarie e regolamentari;
 - c) sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del Dirigente del Settore, se vengono ravvisati vizi;
 - d) migliorare la qualità degli atti amministrativi; indirizzare l'attività amministrativa verso percorsi semplificati e che garantiscano la massima imparzialità;
 - e) attivare procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di atti dello stesso tipo;
 - f) costruire un sistema di regole condivise per migliorare l'azione amministrativa;
 - g) collaborare con i singoli Settori per l'impostazione ed il continuo aggiornamento delle procedure.
2. L'attività di controllo sulla regolarità amministrativa è posta sotto la direzione del Segretario Generale il quale, con specifico atto organizzativo, definisce le modalità operative del processo di controllo ed individua l'eventuale gruppo di lavoro dedicato all'espletamento della funzione di controllo.

Articolo 15

Atti soggetti a controllo successivo

1. Sono oggetto del controllo successivo di regolarità amministrativa i seguenti atti:
- a) le determinazioni di impegno di spesa;
 - b) le determinazioni di accertamento di entrata;
 - c) le determinazioni senza impegno di spesa;
 - d) gli atti di liquidazione spesa;
 - e) le ordinanze;
 - f) i contratti, con particolare riferimento alle scritture private;
 - g) le convenzioni;
 - h) sono, inoltre, sottoposti a controllo gli atti emessi senza il parere preventivo favorevole di regolarità tecnica o contabile.

Art. 16

Modalità del controllo successivo

1. Il controllo avviene con cadenza trimestrale ed è riferito agli atti adottati nel trimestre precedente.
2. Al fine di garantire la massima trasparenza e imparzialità del controllo degli atti, l'individuazione degli stessi si attua attraverso una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento.
3. Il controllo avviene sulla base dei seguenti indicatori di legittimità:
- a) rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti dell'Ente;
 - b) rispetto degli atti di programmazione e indirizzo;
 - c) correttezza e regolarità, anche con riferimento al rispetto dei tempi e dei termini, del procedimento;
 - d) svolgimento di una regolare istruttoria;
 - e) presenza di una congrua motivazione;osservanza delle regole di corretta redazione degli atti amministrativi;
 - f) rispetto normativa privacy.
4. Il controllo, inoltre, tiene conto di indicatori di qualità, quali l'accessibilità, la correttezza formale e la comprensibilità dell'atto.
5. L'esame può essere esteso anche agli atti dell'intero procedimento o di procedimenti della stessa tipologia. Pertanto i dirigenti di settore, oltre al provvedimento oggetto del controllo, se richiesti, dovranno trasmettere la documentazione che sarà loro richiesta.
6. Gli atti da sottoporre a controllo devono rappresentare almeno il 10 per cento degli atti di cui al precedente articolo 15.

Articolo 17

Risultati del controllo

1. Per ogni controllo effettuato viene compilata una scheda con gli standard predefiniti e con l'indicazione sintetica delle irregolarità riscontrate. la cui analisi e valutazione conclusiva concorre a formare i report periodici
2. Le schede elaborate sui controlli sono trasmesse, a cura del Segretario Generale, ai dirigenti, individualmente, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità. I Dirigenti, entro il termine stabilito, potranno presentare osservazioni o controdeduzioni ai rilievi mossi. Successivamente all'esito verrà formulato un giudizio definitivo sull'atto esaminato.

3. 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.
4. Nel caso in cui, dal controllo, emergano irregolarità ricorrenti, riconducibili a scorretta o differenziata interpretazione o applicazione di norme, il Segretario generale adotta circolari interpretative o direttive, al fine di eliminare le irregolarità riscontrate e di uniformare i comportamenti delle strutture dell'ente.
5. Le risultanze del controllo, inoltre, sono trasmesse a cura del Segretario generale, con apposito referto semestrale al Presidente, al Consiglio provinciale, al Collegio dei revisori dei conti e al Nucleo di valutazione, evidenziando:
 - a) numero degli atti esaminati;
 - b) numero degli atti non regolari.
 - c) le criticità rilevate;
 - d) suggerimenti e proposte per migliorare l'attività del controllo.

TITOLO VI IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 18

Forme del controllo sugli equilibri finanziari

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si concretizza, oltre a quanto già disciplinato nel vigente Regolamento di Contabilità della Provincia di Nuoro, nel monitoraggio del permanere sia degli equilibri della gestione di competenza sia della gestione dei residui. Il monitoraggio si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del D.Lgs. n. 267/2000 con particolare riferimento ai flussi di cassa al fine di rispettare la tempistica dei pagamenti, il patto di stabilità interno ed al fine di limitare, per quanto possibile, il ricorso all'anticipazione di tesoreria.
2. Il Responsabile della funzione di controllo sugli equilibri finanziari è il **Dirigente del Settore Finanziario** il quale opera con il supporto dell'organismo interno di revisione del Bilancio e con il coinvolgimento attivo degli organi di governo dell'Ente, del Segretario Generale, del Direttore Generale e dei Dirigenti dei Settori ciascuno secondo le proprie responsabilità.
3. Il Dirigente del Settore Finanziario redige **con cadenza semestrale un'apposita relazione** attestante il permanere degli equilibri finanziari dell'Ente. La relazione viene sottoposta al visto del collegio dei Revisori dei Conti ed è trasmessa al Presidente ed Direttore Generale per gli adempimenti di cui all'art. 148 del D.Lgs. n. 267/2000 nonché al Presidente del Consiglio Provinciale.

TITOLO VII IL CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE

Art. 19

Forme del controllo sulle società partecipate

1. Il **Dirigente del Settore Affari Generali**, competente in materia di partecipazioni, assicura, **tramite l'ufficio appositamente costituito presso tale Settore ed il suo Responsabile**, un costante controllo sull'andamento economico e finanziario delle società partecipate dalla Provincia di Nuoro, al fine di garantire il principio di sana gestione e per consentire all'Ente di esercitare i propri poteri di socio.
2. L'attività di controllo si esercita nei confronti delle società rispetto alle quali la Provincia dispone della maggioranza dei voti assembleari o delle quali detiene il controllo ai sensi dell'art. 2359 del codice civile.
3. Il controllo avviene **sugli obiettivi gestionali individuati per ciascuna singola società** e si basa su parametri qualitativi e quantitativi, fissati riguardo alle società medesime e supportato da un sistema informativo che evidenzia i rapporti finanziari tra la Provincia e le società, la situazione contabile, gestionale ed organizzativa di queste ultime, i contratti di servizio in essere, la qualità dei servizi, nonché il rispetto degli obblighi di finanza pubblica.

4. Il monitoraggio periodico sull'andamento delle società di cui ai precedenti commi ha ad oggetto anche **eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati, anche nell'ipotesi di squilibri economici-finanziari di rilievo**, destinati ad avere ripercussioni sul bilancio della Provincia.

5. Per le società partecipate per le quali la Provincia, in considerazione dei voti esercitabili in assemblea, non è in grado di sviluppare un'influenza rilevante, il monitoraggio ha ad oggetto l'andamento della situazione patrimoniale ed economica con particolare riferimento ai riflessi della medesima sul bilancio dell'amministrazione provinciale.

6. Allo scopo di cui ai commi precedenti l'ufficio competente può avere accesso a qualunque documento in possesso della partecipata, anche mediante richiesta informale, convocare i rappresentanti degli organismi partecipati allo scopo di acquisire informazioni ritenute utili al controllo, convocare eventuali consulenti o titolari d'incarichi affidati dagli organismi partecipati al fine di acquisire elementi utili a chiarirne l'attività e l'andamento economico.

TITOLO VIII IL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Art. 20

Forme del controllo sulla qualità dei servizi

1. La Provincia adotta strumenti finalizzati al **controllo della qualità dei servizi erogati**, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare il **grado di soddisfazione** degli utenti esterni ed interni dell'Ente.

2. Con l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) viene approvato il programma del controllo della qualità dei servizi erogati, individuando i servizi e le attività sottoposti ad indagine, gli strumenti di controllo sulla qualità e le relative tempistiche.

3. Gli esiti dell'attività di controllo sulla qualità dei servizi vengono pubblicati sul sito internet della Provincia.

4. L'attività di misurazione deve essere ripetuta per lo stesso servizio per più anni consecutivi, al fine di rilevare il miglioramento del grado di soddisfazione dell'utenza.

5. Il controllo sulla qualità dei servizi viene garantito **dall'ufficio di controllo posto sotto la direzione ed il coordinamento del Segretario Generale**.

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 21

1. A decorrere dall'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate tutte le disposizioni interne previgenti con esso incompatibili.

2. Per quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alle disposizioni normative e statuarie vigenti.