

**SCHEMA PER IL REFERTO ANNUALE DEL SINDACO DEI COMUNI CON POPOLAZIONE SUPERIORE AI  
15.000 ABITANTI, DEL SINDACO DELLE CITTÀ METROPOLITANE E DEL PRESIDENTE DELLE PROVINCE  
SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI NELL'ESERCIZIO 2019  
(ART. 148 TUEL)**

**Istruzioni per la compilazione dello schema di relazione per l'anno 2019  
(da trasmettere compilato entro il 31 dicembre 2020)**

1. L'**obbligo di trasmettere** alla Corte dei conti il presente referto sul sistema dei controlli interni relativi all'anno 2019 deve intendersi riferito, secondo il combinato disposto di cui agli artt. 148 e 156 TUEL, a tutti i Comuni che alla data del 31 dicembre 2018 hanno registrato, secondo le rilevazioni demografiche ISTAT, una popolazione superiore a 15.000 abitanti. Pertanto, sono tenuti all'invio anche i Comuni che, avendo superato il predetto limite di popolazione nel corso del 2018, non fossero tenuti ad applicare, nel 2019, le disposizioni di cui agli artt. 147, co. 2, lett. e), 147-ter e 147-quater, commi 1, 2 e 3, TUEL, relativamente al controllo sulla qualità dei servizi erogati, al controllo strategico ed al controllo sulle società partecipate non quotate. In tal caso, si raccomanda di segnalare le predette circostanze nella Sezione "Note" del questionario ove ciò sia alla base della mancata compilazione di una o più parti dello stesso.

2. Il **file** contenente la relazione-questionario, disponibile in "Con.Te.", dovrà essere **rinominato** nel seguente modo per le tre tipologie di enti (Comuni, Amministrazioni Provinciali, Città Metropolitane):

REGIONE\_SIGLA PROVINCIA\_ENTE Controlli Interni\_2019.

Es. EMILIA\_ROMAGNA\_MO\_MODENA Controlli Interni\_2019

EMILIA\_ROMAGNA\_MO\_A.P. MODENA Controlli Interni\_2019

EMILIA\_ROMAGNA\_BO\_C.M. BOLOGNA Controlli Interni\_2019

3. Il sistema non consente il **ricaricamento di documenti** che abbiano in comune, con la versione precedentemente trasmessa, identiche caratteristiche (esercizio, fase, utente, ente, tipo documento, nome file, estensione). Si consiglia, pertanto, di rinominare le versioni successive del file aggiungendo alla sua denominazione, rispettivamente, il suffisso: V2, V3 etc.

(es. EMILIA\_ROMAGNA\_MO\_MODENA Controlli Interni\_2019\_V2)

4. Nella sezione dedicata all'**anagrafica ente** della pagina 1 ("Sistema dei controlli interni"), occorre solo digitare il corretto CODICE ISTAT (le celle REGIONE, PROVINCIA (SIGLA), DENOMINAZIONE ENTE, TIPOLOGIA ENTE verranno automaticamente valorizzate).

5. Se non diversamente indicato, lo schema di relazione dovrà essere **compilato integralmente** in tutte le sue parti, valorizzando ciascuna delle celle editabili (gialle), anche in caso di valore pari a zero, e quelle con menù a tendina (azzurre).

Fanno **eccezione**:

- le sottodomande la cui compilazione sia subordinata ad una specifica opzione di risposta alla domanda che la precede;
- le celle editabili (gialle) non compilate per mancata disponibilità del dato o non attivazione del relativo controllo ai sensi degli artt. 147, co. 3; 147-ter, co. 1; e 147-quater, co. 5, del TUEL.

6. L'**opzione "nd"** (nessuna dichiarazione) potrà essere utilizzata nel caso in cui, per disfunzioni interne, non si disponga delle informazioni necessarie per rispondere correttamente alla domanda; l'**opzione "Non ricorre la fattispecie"** andrà invece utilizzata per segnalare che l'oggetto della domanda non è pertinente alle competenze o alle caratteristiche gestionali dell'ente; non è prevista la possibilità di lasciare vuote le celle di risposta se non diversamente indicato. Negli altri casi, la mancata compilazione della cella esprimerà una valenza disfuntiva anche se dovuta a dimenticanza.

7. **Tutti i quesiti** si riferiscono ad atti o attività posti in essere dall'Ente nel corso del 2019 o che hanno prodotto effetti sulle attività dell'esercizio 2019.

8. Per il corretto calcolo delle unità di personale "anno equivalenti" (cd. "**Full Time Equivalent Giuridico**"), previsto dalla **domanda 1.5**, occorre ipotizzare che una unità di personale a tempo pieno lavori (secondo il numero di ore settimanali previste dal contratto tipico del pubblico impiego) 36 ore settimanali per 365 giorni l'anno, cioè 6 ore giornaliere su 6 giorni settimanali (oppure 7 ore e 12 minuti per 5 giorni alla settimana) per tutto l'anno (a prescindere dai giorni di ferie, di festa, di malattia, di permesso ecc.). Pertanto, la formula del FTE Giuridico va intesa nel seguente modo: numero di persone appartenenti ad una medesima tipologia contrattuale, moltiplicato per le ore lavorate in una settimana, diviso 36, moltiplicato per il numero di giorni di lavoro previsti nell'anno, diviso 365. Questo significa che se, ad es., una unità di personale a tempo pieno addetta alla sola attività di controllo è stata assunta negli ultimi 6 mesi dell'anno, dopo aver calcolato il numero di ore a settimana (36) e diviso questo valore per 36, basterà dividere il numero teorico dei giorni lavorativi previsti da contratto in un anno (365) prima per 12 (mesi) e poi moltiplicarlo per 6 (mesi), ottenendo così 182,5 giorni di lavoro annui, risultato, questo, che dovrà essere poi diviso per 365 (giorni) per ottenere il valore finale di 0,5 unità FTE. Allo stesso modo, se si ipotizza che un addetto a tempo pieno dedichi per l'intero anno solo metà del suo tempo di lavoro alle attività di controllo, anche in questo caso, dovendosi partire dalla metà delle ore di lavoro settimanali (18), si perverrà, ugualmente, al medesimo valore di 0,5 unità FTE. Analogamente, per un **lavoratore part-time** il cui apporto orario in una o più attività di controllo è, ad esempio, di 18 ore a settimana, per complessivi 6 mesi, occorrerà procedere sempre nel seguente modo:  $18/36 \times 182,5/365 = 0,25$ .

9. Utilizzare la **sezione "Note"**, presente in fondo al questionario, per integrare la relazione con elementi informativi aggiuntivi di carattere generale, commenti o altri dettagli informativi riferiti a specifici quesiti, necessari a rappresentare situazioni peculiari o ad esplicitare osservazioni ritenute comunque utili. Ove possibile, si prega di richiamare il numero del quesito a cui l'annotazione si riferisce.

10. Per la trasmissione del questionario alla Sezione regionale territorialmente competente e alla Sezione delle autonomie, l'ente dovrà **caricare sul sistema Con.Te il file debitamente compilato** utilizzando la funzione "Invio da EETT" presente nel menù "Documenti".

11. **Utilizzare solo ed esclusivamente il file nel formato originale** (pubblicato sul sito della Corte dei conti) senza apportarvi alcuna modifica e senza riprodurre il documento con azioni di copia/incolla; **procedere al salvataggio nello stesso formato; non inviare il file in formato immagine o pdf.**

*N. B. L'integrità del file ne garantisce il riversamento delle informazioni in un database, possibilità che verrebbe compromessa nel caso in cui venissero apportate modifiche o rimozioni di protezioni. Si raccomanda, pertanto, di compilare le sole celle editabili e con menù a tendina, seguendo le indicazioni e le avvertenze previste.*

## ANAGRAFICA ENTE

CODICE ISTAT

REGIONE

PROVINCIA (SIGLA)

DENOMINAZIONE ENTE

TIPOLOGIA ENTE

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

## 1. SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

1.1 Indicare se il sistema dei controlli interni è esercitato in piena ed effettiva conformità con le previsioni e le finalità dei regolamenti dell'ente in riferimento alle singole tipologie di controllo di seguito indicate:

- a) Controllo di regolarità amministrativa e contabile
- b) Controllo di gestione
- c) Controllo strategico
- d) Controllo sugli equilibri finanziari
- e) Controllo sugli organismi partecipati
- f) Controllo sulla qualità dei servizi

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1.2 Indicare il numero di report periodici previsti/programmati nell'anno (in base a specifiche norme di settore, regolamenti dell'ente o statuti degli organismi partecipati) e di report effettivamente prodotti:

- a) Controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile
- b) Controllo di gestione
- c) Controllo strategico
- d) Controllo sugli equilibri finanziari
- e) Controllo sugli organismi partecipati
- f) Controllo sulla qualità dei servizi

|  | Report previsti | Report prodotti |
|--|-----------------|-----------------|
|  |                 |                 |
|  |                 |                 |
|  |                 |                 |
|  |                 |                 |
|  |                 |                 |
|  |                 |                 |

1.3 Sono intervenute segnalazioni da parte del responsabile per la trasparenza, ai sensi dell'art. 43, co. 5, d.lgs. n. 33/2013, circa il mancato o parziale adempimento degli obblighi di pubblicazione?

|  |
|--|
|  |
|--|

1.4 Indicare se sono state registrate criticità nella organizzazione o nell'attuazione dei controlli e, in caso affermativo, indicare il relativo grado di criticità riscontrato per ciascuna tipologia di controlli:

- a) Controllo di regolarità amministrativa e contabile
- b) Controllo di gestione
- c) Controllo strategico
- d) Controllo sugli equilibri finanziari
- e) Controllo sugli organismi partecipati
- f) Controllo sulla qualità dei servizi

|  | Criticità | Grado di criticità |
|--|-----------|--------------------|
|  |           |                    |
|  |           |                    |
|  |           |                    |
|  |           |                    |
|  |           |                    |
|  |           |                    |

1.5 Indicare per ciascuna tipologia di controlli il numero di report ufficializzati nell'anno da delibere di Giunta o di Consiglio, il numero di azioni correttive avviate nell'anno a seguito dei report (tramite delibere di Giunta o di Consiglio) e il numero di unità di personale assegnate al controllo - espresse in unità anno equivalenti (FTE Giuridico = numero persone x ore lavorate/36 x giorni lavorati nell'anno/365; vedere Istruzioni) per l'esercizio dei vari tipi di controlli:

|   | Report<br>ufficializzati | Azioni correttive<br>avviate | Unità di<br>personale (FTE) |
|---|--------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| a) Controllo di regolarità amministrativa e contabile | <input type="text"/>     | <input type="text"/>         | <input type="text"/>        |
| b) Controllo di gestione                              | <input type="text"/>     | <input type="text"/>         | <input type="text"/>        |
| c) Controllo strategico                               | <input type="text"/>     | <input type="text"/>         | <input type="text"/>        |
| d) Controllo sugli equilibri finanziari               | <input type="text"/>     | <input type="text"/>         | <input type="text"/>        |
| e) Controllo sugli organismi partecipati              | <input type="text"/>     | <input type="text"/>         | <input type="text"/>        |
| f) Controllo sulla qualità dei servizi                | <input type="text"/>     | <input type="text"/>         | <input type="text"/>        |

1.6 Indicare per quali tipologie di controllo sono intervenute modifiche in funzione di una maggiore integrazione e raccordo dell'intero sistema dei controlli interni:

|   |                      |
|---|----------------------|
| a) Controllo di regolarità amministrativa e contabile | <input type="text"/> |
| b) Controllo di gestione                              | <input type="text"/> |
| c) Controllo strategico                               | <input type="text"/> |
| d) Controllo sugli equilibri finanziari               | <input type="text"/> |
| e) Controllo sugli organismi partecipati              | <input type="text"/> |
| f) Controllo sulla qualità dei servizi                | <input type="text"/> |

1.7 Vi sono pronunce della Sezione regionale di controllo della Corte dei conti contenenti osservazioni sull'adeguatezza e sul funzionamento dei controlli interni a cui l'ente non abbia ancora dato seguito con i necessari interventi correttivi?

1.8 L'esercizio delle funzioni relative ai controlli interni è stato conferito, in tutto o in parte, ad altri organismi associativi istituzionali (Unioni di comuni etc.)?

## 2. CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

2.1 Nelle ipotesi previste dall'art. 49 del Tuel, sono state adottate delibere di Giunta e di Consiglio munite di parere di regolarità tecnica o contabile negativo?

2.1.1 in caso di risposta affermativa alla domanda precedente, l'organo deliberante ha motivato adeguatamente le ragioni della mancata conformazione al parere?

2.2 Nelle proposte di deliberazione, i responsabili dei servizi hanno relazionato in ordine anche ai riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, al fine di consentire al responsabile di ragioneria l'espressione del parere di regolarità contabile?

2.3 Quale tecnica di campionamento probabilistico-statistico, opportunamente motivata, è stata adottata, nel corso dell'anno, per la scelta degli atti amministrativi da sottoporre al controllo successivo?

2.4 Gli esiti del controllo di gestione effettuato nell'anno precedente hanno concorso alla individuazione dei settori di attività dell'ente da sottoporre al controllo successivo?

2.4-bis Gli esiti del controllo preventivo di regolarità contabile effettuato nell'anno precedente hanno influito sulle modalità di estrazione degli atti da sottoporre a controllo successivo di regolarità amministrativa?

2.5 Fornire i seguenti elementi informativi relativi al controllo di regolarità successivo:

a) numero di atti esaminati

b) numero di irregolarità rilevate e segnalate in modo puntuale

c) numero di irregolarità sanate (in rapporto alle irregolarità sanabili)

2.6 Con quale frequenza sono stati trasmessi i report da indirizzare ai responsabili dei servizi?

2.7 Sono stati effettuati controlli, ispezioni o altre indagini volti ad accertare la regolarità amministrativa e contabile dell'attività posta in essere da specifici uffici o servizi?

2.8 Sono state verificate le attestazioni concernenti i pagamenti effettuati dopo la scadenza dei termini previsti dall'art. 4 del d.lgs. n. 231/2002, secondo le modalità di cui all'art. 41 del d.l. n. 66/2014, conv. dalla l. n. 89/2014?

2.9 In caso di riscontrate irregolarità sono state trasmesse ai responsabili dei servizi competenti le direttive alle quali conformarsi?

2.9.1 In caso di risposta affermativa, i responsabili dei servizi si sono adeguati alle direttive ricevute?

### 3. CONTROLLO DI GESTIONE

3.1 L'ente si è dotato di un sistema di contabilità economica fondato su rilevazioni analitiche per centri di costo che consenta di valutare l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa?

3.2 Il controllo di gestione si avvale di un sistema di contabilità economico-patrimoniale tenuta con il metodo della partita doppia?

3.3 I regolamenti o le delibere dell'Ente prevedono espressamente che le articolazioni organizzative decentrate inserite nei diversi settori operativi si attengano alle direttive della struttura centrale per quanto riguarda le procedure operative, i criteri di analisi ed il livello di approfondimento delle elaborazioni?

3.4 I report periodici prodotti sono tempestivi e aggiornati nel fornire le informazioni utili alle decisioni da prendere?

3.5 Quali dei seguenti indicatori sono stati elaborati ed applicati nell'anno?

a) di attività/processo

b) di "output"

c) di efficacia

d) di efficienza

e) di economicità

f) di analisi finanziaria

3.6 Il controllo di gestione è in grado di influenzare l'attività in corso di svolgimento determinando la riprogrammazione degli obiettivi?

3.6.1 In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, in quanti casi gli obiettivi sono stati riprogrammati?

3.7 Indicare il tasso medio di copertura (media semplice nell'anno) dei costi di tutti i servizi a domanda individuale a cui l'utente sia tenuto a contribuire, gestiti direttamente o per il tramite di enti strumentali (nel caso i relativi costi ricadano, almeno in parte, sul bilancio dell'Ente locale):

%

3.8 Indicare il grado complessivo di raggiungimento degli obiettivi operativi dell'azione amministrativa per le seguenti aree:

a) servizi amministrativi

b) servizi tecnici

c) servizi alla persona

3.9 Esiste un sistema di ponderazione degli obiettivi da monitorare?

**4. CONTROLLO STRATEGICO**

4.1 Il controllo strategico è operativamente integrato con il controllo di gestione?

4.2 Il controllo strategico utilizza le informazioni provenienti dalla contabilità analitica per orientare le decisioni in tema di allocazione delle risorse, gestione dei servizi e politiche tariffarie?

4.3 Il controllo strategico effettua, a preventivo, adeguate verifiche tecniche/economiche sull'attuazione delle scelte da operare a livello di programmazione?

4.4 Quali dei seguenti indicatori sono stati elaborati ed applicati nell'anno?

a) di contesto

b) di "outcome"

c) di efficacia

d) di efficienza

e) di economicità

f) di innovazione e sviluppo

4.5 Percentuale media (semplice) di obiettivi strategici raggiunti nell'anno:

%

4.6 Numero di deliberazioni di verifica dello stato di attuazione dei programmi adottate nell'anno:

4.7 Indicare i parametri in base ai quali l'organo d'indirizzo politico ha verificato lo stato d'attuazione dei programmi:

a) risultati raggiunti rispetto agli obiettivi

b) grado di assorbimento delle risorse rispetto ai risultati

c) tempi di realizzazione rispetto alle previsioni

d) rispetto degli standard di qualità prefissati

e) impatto socio-economico dei programmi

f) altro (specificare)

## 5. CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

5.1. Il controllo sugli equilibri finanziari è integrato con il controllo sugli organismi partecipati?

5.2. Il responsabile del servizio finanziario ha adottato specifiche linee di indirizzo e/o coordinamento per l'ordinato svolgimento dei controlli sugli equilibri finanziari?

5.3. Indicare quali dei seguenti soggetti sono stati attivamente coinvolti nel controllo degli equilibri finanziari e con quale frequenza:

|                             | Soggetti             | Frequenza            |
|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| a) Organi di governo        | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| b) Direttore generale       | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| c) Segretario               | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| d) Responsabili dei servizi | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

5.4 Indicare se sono state chieste misure per ripristinare l'equilibrio finanziario e se le stesse siano state anche disposte con riguardo ai seguenti ambiti gestionali:

|                           | Misure richieste     | Misure disposte      |
|---------------------------|----------------------|----------------------|
| a) gestione di competenza | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| b) gestione dei residui   | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| c) gestione di cassa      | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

5.5 Tra le misure necessarie per salvaguardare gli equilibri finanziari di cui all'art. 193 del TUEL, si è dovuto impiegare la quota libera dell'avanzo di amministrazione ai sensi dell'art. 187, comma 2, lett. b), TUEL?

5.6 È stato assicurato che, in corso di esercizio, il programma dei pagamenti risultasse sempre compatibile con le disponibilità di cassa?

5.7 Sono state adottate le opportune iniziative, anche di tipo contabile, amministrativo o contrattuale, previste dall'art. 183, comma 8, del TUEL per il caso di insufficiente disponibilità di cassa dovuta a ragioni sopravvenute?

5.8 È stata ricostituita la consistenza delle entrate vincolate utilizzate nel rispetto dell'art. 195 del TUEL?

5.9 Nel corso dell'esercizio considerato, sono state effettuate segnalazioni ai sensi dell'art.153, comma 6, del TUEL per il costituirsi di situazioni - non compensabili da maggiori entrate o minori spese - tali da pregiudicare gli equilibri del bilancio?

**6. CONTROLLO SUGLI ORGANISMI PARTECIPATI**

6.1 L'ente si è dotato di una specifica struttura dedicata al controllo sugli organismi partecipati ai sensi dell'art. 147-*quater*, comma 1, TUEL?

6.2 Sono stati definiti per l'anno gli indirizzi strategici ed operativi degli organismi strumentali dell'ente?

6.3 Sono stati approvati i *budget* delle società partecipate *in house* o degli organismi strumentali controllati dall'ente?

6.3.1 In caso di risposta affermativa, indicare il numero dei *budget* approvati:

6.4 L'individuazione delle società a controllo pubblico è stata effettuata in conformità al disposto di cui all'art. 2 lett. b) e m) del d.lgs. n. 175/2016 (TUSP)?

6.5 Nel perimetro delle società controllate sono state incluse anche le società a totale partecipazione pubblica per le quali il controllo viene esercitato in forma congiunta, anche mediante comportamenti concludenti, indipendentemente dall'esistenza di norme di legge, statutarie e/o accordi formalizzati?

6.6 Sono stati monitorati i rapporti finanziari, economici e patrimoniali tra l'ente e le sue società partecipate?

6.7 È stata effettuata la conciliazione dei rapporti creditori e debitori tra l'ente e gli organismi partecipati (art. 11, co. 6, lett. j), d.lgs. n. 118/2011)?

6.8 È stato monitorato il grado di attuazione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni societarie ai sensi dell'art. 24 TUSP?

6.9 È stata monitorata l'attuazione delle norme in materia di gestione del personale delle partecipazioni societarie ai sensi dell'art. 19 TUSP?

6.10 Sono stati aggiornati gli statuti delle società a controllo pubblico a norma del d.lgs. n. 175/2016 e degli artt. 5 e 192, d.lgs. n. 50/2016?

6.11 La relazione sul governo societario predisposta dalle società a controllo pubblico contiene il programma di valutazione del rischio aziendale, a norma dell'art. 6, commi 2 e 4, TUSP?

6.12 Nell'ambito dei programmi di valutazione del rischio di cui all'art. 6, comma 2, TUSP, sono emersi indicatori di crisi aziendale?

6.13 È stato verificato il rispetto, nelle società a controllo pubblico, dell'obbligo di comunicazione alle Sezioni regionali delle delibere assembleari che derogano al principio dell'amministratore unico, a norma dell'art. 11, commi 2 e 3, d.lgs. n. 175/2016?

6.14 Sono previsti report informativi periodici da parte degli organismi partecipati inerenti ai profili organizzativi e gestionali?

6.15 Gli organismi partecipati che gestiscono pubblici servizi hanno pubblicato la Carta dei servizi prevista dall'art. 32 del d.l. n. 33/2013?

6.16 Quali dei seguenti indicatori sono stati elaborati ed applicati nell'anno?

a) di efficacia

b) di efficienza

c) di economicità

d) di redditività

e) di deficitarietà strutturale

f) di qualità dei servizi affidati

g) di soddisfazione degli utenti

## 7. CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

7.1 L'ente ha effettuato analisi sulla qualità "effettiva" dei singoli servizi (in termini di prontezza [tempestività/adequatezza dei tempi di risposta], coerenza ed esaustività delle risposte alle richieste degli utenti e di minori disagi o imprevisti prodotti da disservizi)?

7.2 Gli indicatori adottati rappresentano compiutamente le dimensioni effettive della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate?

7.3 Le rilevazioni sulla qualità dei servizi si estendono anche agli organismi partecipati?

7.4 Quali dei seguenti indicatori sono stati elaborati ed applicati nell'anno?

- a) accessibilità delle informazioni
- b) tempestività della erogazione
- c) trasparenza dei tempi di erogazione
- d) trasparenza dei costi di erogazione
- e) trasparenza sulle responsabilità del servizio
- f) correttezza con l'utenza
- g) affidabilità del servizio
- h) completezza del servizio
- i) conformazione agli standard di qualità
- l) reclami e segnalazioni di disservizi
- m) altro (specificare)












7.5 Gli indicatori adottati soddisfano i requisiti di appropriatezza (rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza)?

7.6 Gli standard di qualità programmati nell'anno sono determinati in conformità a quelli previsti nella Carta dei servizi o in altri provvedimenti simili in materia?

7.7 L'ente ha effettuato indagini sulla soddisfazione degli utenti (interni e/o esterni)?

In caso di risposta affermativa:

7.7.1 Indicare con quale frequenza l'ente ha proceduto alla misurazione della soddisfazione degli utenti:

7.7.2 Indicare se la soddisfazione degli utenti è stata misurata, direttamente o per il tramite di organismi controllati, su tutti o solo su alcuni servizi:

7.7.3 Sono stati pubblicizzati i risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti (anche se negativi)?

7.8 L'ente effettua confronti sistematici (*benchmarking*) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni?

7.9 Sono previste forme di coinvolgimento attivo dei portatori di interesse (stakeholders) nella fase di definizione degli standard di qualità?

7.10 Rispetto all'anno precedente, l'ente ha realizzato un innalzamento degli standard economici o di qualità dei servizi (nel loro insieme o per singole prestazioni) misurabili attraverso indicatori definiti e pubblicizzati?



Luogo e data di compilazione:

li

Il Responsabile

Nome

Cognome

Recapito telefonico

Indirizzo email

**Recapiti dell'Ente per eventuali comunicazioni e/o informazioni relative al questionario**

Recapito telefonico

Indirizzo email