

**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 EET" 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	084033
REGIONE	Sicilia
PROVINCIA (SIGLA)	Agiriganto
DENOMINAZIONE ENTE	COMUNE DI RIBERA
TIPOLOGIA ENTE	Comune

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

SI

b) Controllo di gestione

SI

c) Controllo strategico

SI

d) Controllo sugli equilibri finanziari

SI

e) Controllo sugli organismi partecipati

SI

f) Controllo sulla qualità dei servizi

SI

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:

	Report previsti	Report prodotti
a) Controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile	1	1
b) Controllo di gestione	1	1
c) Controllo strategico	1	0
d) Controllo sugli equilibri finanziari	1	1
e) Controllo sugli organismi partecipati	1	1
f) Controllo sulla qualità dei servizi	1	1

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?

NO

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:

	Criticità	Grado di criticità
a) Controllo di regolarità amministrativa e contabile	SI	Medio
b) Controllo di gestione	NO	
c) Controllo strategico	SI	Alto
d) Controllo sugli equilibri finanziari	SI	Medio
e) Controllo sugli organismi partecipati	SI	Alto

f) Controllo sulla qualità dei servizi

SI

Medio

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 ufficializzati	Azioni correttive avviate	Unità di personale (FTE)
a) Controllo di regolarità amministrativa e contabile	0	0	0,069
b) Controllo di gestione	1	0	0,034
c) Controllo strategico	0	0	0,000
d) Controllo sugli equilibri finanziari	1	0	0,127
e) Controllo sugli organismi partecipati	1	0	0,250
f) Controllo sulla qualità dei servizi	1	0	0,086

Indicare la motivazione nelle "Note"

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

NO

b) Controllo di gestione

NO

c) Controllo strategico

NO

d) Controllo sugli equilibri finanziari

NO

e) Controllo sugli organismi partecipati

NO

f) Controllo sulla qualità dei servizi

NO

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?

NO

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.)?

Non ricorre la fattispecie

2. CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

2.1 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

2.1.1 In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, l'organo di controllo deve indicare il numero di irregolarità riscontrate e il numero di irregolarità sanzionate.

12

12

2.1.2 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.3 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.4 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.5 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.6 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.7 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.8 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.9 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.10 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.11 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.12 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.13 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.14 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.15 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.16 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.17 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.18 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.19 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.20 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.21 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.22 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.23 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.24 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.25 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.26 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.27 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.28 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.29 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

2.1.30 Nella presente scheda sono indicati i contenuti delle verifiche di regolarità amministrativa e contabile.

SI

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?

SI

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

SI

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?

NO

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

NO

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

a) di attività/processo

NO

b) di "output"

NO

c) di efficacia

NO

d) di efficienza

NO

e) di economicità

SI

f) di analisi finanziaria

NO

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

NO

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):

38,01

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

a) servizi amministrativi

Medio

b) servizi tecnici

Medio

c) servizi alla persona

Medio

3.9 Esiste un sistema di ponderazione degli obiettivi da monitorare?

NO

4. CONTROLLO STRATEGICO

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

NO

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?

NO

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

NO

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

a) di contesto

NO

b) di "outcome"

NO

c) di efficacia

NO

d) di efficienza

NO

e) di economicità

NO

f) di innovazione e sviluppo

NO

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:

nessuna

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

NO

b) grado di assorbimento delle risorse rispetto ai risultati

NO

c) tempi di realizzazione rispetto alle previsioni

NO

d) rispetto degli standard di qualità prefissati

NO

e) impatto socio-economico dei programmi

NO

f) altro (specificare)

5. CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

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

SI

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?

SI

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	SI	uno
b) Direttore generale	Non ricorre la fattispecie	
c) Segretario	SI	uno
d) Responsabili dei servizi	SI	uno

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	NO	
b) gestione dei residui	NO	
c) gestione di cassa	NO	

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?

NO

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

SI

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?

SI

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

SI

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?

NO

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?

SI

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

SI

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

SI

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

1

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)?

SI

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?

SI

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

SI

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)?

NO

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

SI

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

SI

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?

SI

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?

NO

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

NO

#####

Non ricorre la fattispecie

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

SI

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?

NO

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

a) di efficacia

SI

b) di efficienza

SI

c) di economicità

SI

d) di redditività

NO

e) di deficitarietà strutturale

NO

f) di qualità dei servizi affidati

NO

g) di soddisfazione degli utenti

NO

..
..

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)?

SI, solo su alcuni servizi

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

SI

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

NO

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

a) accessibilità delle informazioni

NO

b) tempestività della erogazione

SI

c) trasparenza dei tempi di erogazione

NO

d) trasparenza dei costi di erogazione

NO

e) trasparenza sulle responsabilità del servizio

NO

f) correttezza con l'utenza

NO

g) affidabilità del servizio

NO

h) completezza del servizio

SI

i) conformazione agli standard di qualità

NO

l) reclami e segnalazioni di disservizi

NO

m) altro (specificare)

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

SI, almeno il 50%

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

NO

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

SI

In caso di risposta affermativa:

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

Annuale

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:

solo su alcuni

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

SI

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

NO

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

NO

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 pubblicati?

NO

Luogo e data di compilazione:

RIBERA

Il

08/03/21

Il Responsabile

Il Sindaco

Nome

MATTEO

Cognome

RUVOLO

Recapito telefonico

0925561214

Indirizzo email

sindaco@comunediribera.ag.it

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

Recapito telefonico

0925561214

Indirizzo email

v.pollizzi@comunediribera.ag.it