



Comune di Pietrasanta
Città d'arte • Città nobile dal 1841

Regolamento sui controlli interni

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.9 del 21 febbraio 2013

TITOLO I
DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 -Riferimenti normativi
- Art. 2 -Oggetto del Regolamento
- Art. 3 -Sistema integrato dei controlli interni

TITOLO II
IL CONTROLLO STRATEGICO

- Art. 4 -Finalità del controllo
- Art. 5 -Caratteristiche del controllo
- Art. 6 -Definizione degli obiettivi strategici
- Art. 7 -Strumenti e processi
- Art. 8 -Organizzazione e modalità del controllo

TITOLO III
IL CONTROLLO DI GESTIONE

- Art. 9 -Finalità del controllo

TITOLO IV
***CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E
CONTABILE***

- Art.10 -Fasi dell'attività di controllo: controllo preventivo e successivo.
- Art.11-Controllo preventivo di regolarità amministrativa.
- Art.12-Contenuti del parere di regolarità tecnica.
- Art.13-Controllo preventivo di regolarità contabile.
- Art.14-Responsabilità

TITOLO V
CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

- Art.15-Finalità
- Art.16-Principi
- Art.17-Caratteri generali ed organizzazione
- Art.18-Oggetto del controllo
- Art.19-Metodologia del controllo
- Art.20-Risultati del controllo

TITOLO VI
IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art.21-Oggetto del controllo

TITOLO VII ***IL CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE***

CAPO I -TIPOLOGIE DI CONTROLLI

Art.22-Controllo sulle società partecipate non quotate

Art.23-Funzione di indirizzo e controllo

CAPO II-IL CONTROLLO ECONOMICO-FINANZIARIO

Art.24-Modalità di esercizio del controllo economico-finanziario

Art.25-Il controllo concomitante

Art.26-Il controllo a consuntivo

CAPO III-IL CONTROLLO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Art.27-Modalità di esercizio del controllo

Art.28-Il Contratto di servizio

Art.29-La Carta dei servizi

Art.30-*Reports*

Art.31-Analisi di *customer satisfaction*

TITOLO VIII ***IL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI***

Art.32-Modalità di esercizio del controllo sulla qualità

TITOLO IX ***DISPOSIZIONI FINALI***

Art.33-Disposizioni finali

Regolamento sui Controlli Interni

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1

Riferimenti normativi

1. Il regolamento è emanato in esecuzione degli articoli 147, 147-bis, 147-ter, 147-quater, 147-quinques del D. Lgs.18-8-2000, n. 267 e ss.mm.e ii..

Art. 2

Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione di risorse e di strumenti adeguati al fine di garantire la conformità, regolarità, correttezza, economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e gestionale dell'Ente attraverso un sistema integrato di controlli interni.

Art. 3

Sistema integrato dei controlli interni

1. 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 risultati;
- c) *controllo di regolarità amministrativa*: finalizzata a garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;
- d) *controllo di regolarità contabile*: finalizzato a garantire la regolarità contabile degli atti;
- e) *controllo sugli equilibri finanziari*: finalizzato al mantenimento degli equilibri di bilancio per la gestione di competenza, dei residui e di cassa;
- f) *controllo sulle società partecipate non quotate*: finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'Ente proprietario e le società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa delle società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica;
- g) *controllo sulla qualità dei servizi erogati*: finalizzato alla misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.

TITOLO II IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 4

Finalità del controllo

1. Il controllo strategico è finalizzato 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 nonché degli aspetti socio-economici.

Art. 5

Caratteristiche del controllo

1. Il controllo strategico è lo strumento che consente all'Amministrazione comunale di effettuare il monitoraggio e la valutazione sullo stato di attuazione e sui risultati conseguiti dalle politiche comunali 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'Amministrazione comunale;
- costituisce una componente organica del modello di programmazione comunale.

3. Componenti del sistema di controllo strategico sono:

- i sistemi di monitoraggio e valutazione dei programmi e progetti;
- il sistema di monitoraggio sul programma di governo (linee programmatiche);
- i processi di valutazione dell'impatto complessivo delle politiche comunali sulla comunità e sul territorio;
- il sistema di monitoraggio dei processi di implementazione delle politiche comunali da parte delle strutture operative in relazione agli indirizzi e alle direttive per la gestione.

Art. 6

Definizione degli obiettivi strategici

1. Per l'elaborazione di una programmazione annuale finalizzata all'individuazione e/o adeguamento degli obiettivi strategici nonché per la redazione di programmi e progetti da approvare con la Relazione previsionale e programmatica, il Segretario Generale e i Dirigenti coadiuvano il Sindaco e gli Assessori delegati .

2. La programmazione, condivisa con il Sindaco e gli Assessori delegati per materia, identifica i principali obiettivi da realizzare, per centri di responsabilità e determina, in relazione alle risorse assegnate, gli obiettivi di miglioramento, eventualmente indicando progetti speciali e scadenze intermedie.

3. La programmazione e la definizione degli obiettivi strategici è effettuata, sulla base delle linee programmatiche presentate al Consiglio Comunale dal Sindaco, con la Relazione previsionale e programmatica approvata dal Consiglio comunale unitamente al bilancio.

Art. 7

Strumenti e processi

1. Gli strumenti di programmazione del Comune 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 processi e i risultati conseguiti.

2. Elementi di tale sistema sono:

- la definizione dei risultati e degli effetti attesi, in funzione degli obiettivi strategici fissati dal programma;

- l'individuazione di una serie di indicatori significativi attraverso cui monitorare, in maniera articolata, le diverse dimensioni e componenti delle politiche comunali di intervento;
- la costruzione di flussi informatici per la rilevazione di tali informazioni significative.

3. Il monitoraggio è finalizzato a supportare:

- la revisione, l'aggiornamento e lo sviluppo delle politiche comunali di intervento;
- la funzione di *accountability* nei confronti del Consiglio comunale;
- la funzione di *governance* sui processi di attuazione dei programmi.

Art. 8

Organizzazione e modalità del controllo

1. Il controllo strategico viene assicurato dal servizio "Pianificazione, Organizzazione e Controllo interno", sotto la direzione del Segretario Generale.

2. L'unità, per l'espletamento delle proprie attività, oltre ad avvalersi dei risultati delle rilevazioni interne (attraverso gli esiti dei programmi gestionali della contabilità finanziaria, economica e patrimoniale, del programma per la rilevazione della performance, delle rilevazioni di qualità dei servizi, etc.), richiede ai Dirigenti/Responsabili dei Settori appositi *reports* finalizzati a rilevare lo stato attuativo della programmazione comunale.

3. L'unità preposta al controllo strategico redige per ogni esercizio finanziario almeno due *reports*. Il primo entro il mese di luglio, ai fini dell'adozione da parte del Consiglio comunale della deliberazione sullo stato di attuazione dei programmi. 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

1. Al fine di garantire che le risorse siano impiegate nel perseguimento degli obiettivi prefissati secondo i criteri di economicità, efficacia ed efficienza e allo scopo di ottimizzare il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati, l'Ente adotta il controllo di gestione ai sensi dell'art. 147, 2° comma, lettera a) del T.U.E.L.

2. Il controllo di gestione è concomitante allo svolgimento dell'attività amministrativa, è finalizzato ad orientare l'attività stessa ed a rimuovere eventuali disfunzioni per garantire l'ottenimento dei seguenti principali risultati:

- a) la corretta individuazione degli obiettivi effettivamente prioritari per la collettività amministrata;
- b) il perseguimento degli obiettivi nei modi e nei tempi più opportuni sotto l'aspetto dell'efficienza e dell'efficacia, tenendo conto delle risorse disponibili;
- c) l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa;
- d) il grado di economicità della combinazione dei fattori produttivi.

3. Il controllo di gestione è disciplinato dal Regolamento di contabilità dell'Ente.

TITOLO IV

CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art. 10

Fasi dell'attività di controllo: controllo preventivo e successivo.

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è preventivo.
2. Il controllo di regolarità amministrativa è anche successivo.
3. Il controllo è preventivo quando si svolge nelle fasi di formazione dell'atto.
4. Il controllo è successivo quando si svolge dopo che si è concluso tutto l'iter di formazione dell'atto.

Art.11

Controllo preventivo di regolarità amministrativa.

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazioni giuntali e consiliari il responsabile del servizio competente per materia esercita il controllo di regolarità amministrativa con il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art.49 del T.U.E.L.
2. Su ogni proposta di deliberazione giuntale e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto il parere in ordine alla regolarità tecnica dal responsabile del servizio interessato.
3. Il parere di regolarità tecnica è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
4. Per ogni altro atto di competenza dei Dirigenti il controllo di regolarità amministrativa è effettuato con la sottoscrizione dell'atto, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Art. 12

Contenuti del parere di regolarità tecnica

1. Il parere di regolarità tecnica afferma:
 - a) alla correttezza e completezza dell'istruttoria condotta, nonché rispetto dei tempi;
 - b) all'idoneità dell'atto a perseguire gli obiettivi generali dell'azione amministrativa dell'Ente, nonché l'obiettivo specifico, indicati dagli organi politici;
 - c) alla conformità alla normativa applicabile in materia, anche con riferimento al procedimento seguito.

Art. 13

Controllo preventivo di regolarità contabile.

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazioni giuntali e consiliari il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile con il relativo parere previsto dall'art.49 del T.U.E.L. su ogni proposta di deliberazione, che non sia mero atto di indirizzo, e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria, sul patrimonio dell'ente.
2. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
3. Nella formazione delle determinazioni e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa, ai sensi dell'art.151 comma 4 e 183 comma 9 del T.U.E.L., il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto attestando la copertura finanziaria.

4. Il visto attestante la copertura finanziaria è allegato, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce.

Art. 14

Responsabilità

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.

2. Se la Giunta o il Consiglio comunale non intendano conformarsi ai pareri devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

TITOLO V

CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

Art. 15

Finalità

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, costituzionali, legislative, statutarie e regolamentari;
- c) sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del Dirigente/Responsabile del Settore, ove vengano ravvisate patologie;
- d) migliorare la qualità degli atti amministrativi;
- e) indirizzare l'attività amministrativa verso percorsi semplificati e che garantiscano la massima imparzialità;
- f) attivare procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di determinazioni di identiche tipologie;
- g) costruire un sistema di regole condivise per migliorare l'azione amministrativa;
- h) collaborare con i singoli Settori per l'impostazione ed il continuo aggiornamento delle procedure.

Art. 16

Principi

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è improntato ai seguenti principi:

- a) *indipendenza*: il responsabile e gli addetti all'attività di auditing devono essere indipendenti dalle attività oggetto di verifiche, nel caso in cui vengano esaminati atti amministrativi da loro emanati essi debbono astenersi dal prendere parte all'attività di controllo. Per gli atti emanati dal Segretario Generale l'attività di controllo viene esercitata dal Vice Segretario.
- b) *imparzialità e trasparenza*: il controllo deve essere esteso a tutte le Direzioni dell'Ente, secondo regole chiare, condivise, conosciute preventivamente;
- c) *utilità*: le risultanze del controllo devono essere utili ed utilizzabili, devono garantire la standardizzazione nella redazione degli atti ed il miglioramento complessivo della qualità degli atti prodotti;
- d) *ininfluenze sui tempi dell'azione amministrativa*: il controllo non deve appesantire i tempi delle procedure amministrative;
- e) *pianificazione*: l'attività di controllo deve essere esplicitata in un piano annuale approvato e reso noto all'interno del Comune;

f) *condivisione*: il modello di controllo successivo di regolarità amministrativa deve essere condiviso dalle direzioni come momento di sintesi e di raccordo in cui venga valorizzata la funzione di assistenza, le criticità eventualmente emerse vengano valutate *in primis* a scopo collaborativo;

Art. 17

Caratteri generali ed organizzazione

1. Il controllo successivo sugli atti del Comune si connota per i seguenti caratteri generali: controllo di tipo interno, successivo, a campione.
2. Il controllo viene svolto dall'Unità operativa Segreteria, Affari istituzionali e generali, sotto la direzione del Segretario Generale.
L'unità può avvalersi della collaborazione di dipendenti appartenenti ad altri uffici, nominati dal Segretario Generale.
3. Al termine del controllo di ciascun atto e/o procedimento viene redatta una scheda in conformità agli standard predefiniti, da restituire al Dirigente/Responsabile del Settore che ha adottato l'atto.

Art. 18

Oggetto del controllo

Sono oggetto del controllo successivo le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi. Il piano annuale di cui al successivo art. 21, può indicare gli atti amministrativi su cui è necessario operare un maggior controllo.

Art. 19

Metodologia del controllo

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa misura e verifica la conformità e la coerenza degli atti e/o procedimenti controllati agli *standards* di riferimento.
2. Per *standards* predefiniti si intendono i seguenti indicatori:
 - regolarità delle procedure, rispetto dei tempi, correttezza formale dei provvedimenti emessi;
 - affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati;
 - rispetto delle normative legislative in generale;
 - conformità alle norme regolamentari;
 - conformità al programma di mandato, P.E.G., atti di programmazione, circolari interne, atti di indirizzo.
3. Ai fini dello svolgimento dell'attività di controllo, il Segretario Generale approva annualmente entro il mese di gennaio, un apposito piano, prevedendo il controllo di almeno il due per cento degli atti. Il piano deve indicare la percentuale per ognuna delle categorie di atti su cui operare il controllo.
4. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale a mezzo di procedure informatiche. A tal fine i Dirigenti, entro 30 giorni dalla fine di ogni semestre, presentano alla Segreteria Generale, un elenco di atti amministrativi emessi nel semestre precedente qualora tali atti non sia già rinvenibili in appositi elenchi previsti nel sistema informatico (esempio: determinazioni, deliberazioni di Giunta e Consiglio, ordinanze del sindaco, ordinanze dei dirigenti, decreti del Sindaco). I documenti oggetto del controllo saranno sorteggiati in apposita seduta cui potranno partecipare i dirigenti e i responsabili dei servizi.

5. L'esame può essere esteso, su iniziativa dell'organismo di controllo, anche agli atti dell'intero procedimento o di procedimenti della stessa tipologia. Pertanto gli uffici, oltre al provvedimento oggetto del controllo, dovranno trasmettere all'unità competente tutta la documentazione che sarà loro richiesta.

6. Al fine di svolgere in maniera imparziale, razionale e tempestiva l'attività di controllo, verranno utilizzate griglie di valutazione sulla base degli *standards* predefiniti e con riferimento ai più importanti adempimenti procedurali ed agli elementi costitutivi del relativo provvedimento.

Art. 20

Risultati del controllo

1. Le schede elaborate sui controlli a campione formeranno oggetto:

a) di *reports* semestrali dai quali risulti:

➤ il numero degli atti e/o procedimenti esaminati;

➤ gli eventuali rilievi sollevati sulle singole parti che compongono l'atto;

➤ le osservazioni dell'unità su aspetti dell'atto, o procedimento, oggetto di verifica, non espressamente previste ma che il nucleo di controllo ritenga opportuno portare all'attenzione dei Responsabili di Settore;

b) di un *report* annuale contenente analisi riepilogative ed indicazioni da fornire alle strutture organizzative.

2. Le risultanze del controllo sono trasmesse, a cura del Segretario Generale, ai Dirigenti/Responsabili di Settore, al Collegio dei revisori dei conti, all'Organismo Indipendente di Valutazione, se istituito, o al Nucleo di Valutazione, al Sindaco e al Presidente del Consiglio comunale che ne dà lettura nella prima seduta utile.

TITOLO VI

IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 21

Oggetto del controllo

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è disciplinato dal Regolamento di contabilità dell'Ente.

TITOLO VII

IL CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

CAPO I

TIPOLOGIE DI CONTROLLI

Art. 22

Controllo sulle società partecipate non quotate

1. Con il controllo sulle società partecipate non quotate si intendono perseguire le seguenti finalità:

➤ la creazione di un sistema informativo finalizzato a rilevare:

- i rapporti finanziari tra Ente proprietario e società;
- la situazione contabile, gestionale, organizzativa della società;
- i contratti di servizio;
- la qualità di servizi;
- il rispetto di norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.
- la definizione di un sistema di monitoraggio periodico sull'andamento delle società partecipate che consenta:
 - l'analisi degli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati;
 - l'individuazione delle opportune azioni correttive in riferimento ai possibili squilibri economico – finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente;
- l'organizzazione dei risultati complessivi dell'Ente locale e delle aziende partecipate mediante la progressiva creazione di uno strumento operativo di bilancio consolidato redatto secondo principi di competenza economica.

Art. 23

Funzione di indirizzo e controllo

1. Il Consiglio Comunale, nell'esercizio delle proprie funzioni di indirizzo e controllo, definisce annualmente, con l'approvazione della Relazione previsionale e programmatica, gli obiettivi che con le società partecipate si intendono raggiungere, sia in termini di bilancio, che in termini di efficacia, efficienza ed economicità del servizio.

CAPO II

IL CONTROLLO ECONOMICO-FINANZIARIO

Art. 24

Modalità di esercizio del controllo economico-finanziario

1. La Società deve consentire al Comune l'esercizio del controllo economico-finanziario attraverso il monitoraggio:

- ✓ *concomitante*, esercitato attraverso l'analisi dei *report* periodici economico-finanziari sullo stato di attuazione del Budget;
- ✓ *a consuntivo*, attraverso l'analisi dei bilanci di esercizio e del Bilancio consolidato.

Art. 25

Il controllo concomitante

1. Al fine di consentire l'esercizio del controllo concomitante, la cui competenza è ascritta al Servizio finanziario, il Consiglio di Amministrazione nel corso dell'esercizio, provvede a predisporre:

- relazioni semestrali, nelle quali viene illustrato lo stato di attuazione degli obiettivi indicati nel Budget e nel Piano industriale, vengono rilevate e analizzate le cause degli scostamenti rispetto al Budget .

2. Il *report* contiene il conto economico consuntivo, accompagnato da una relazione dell'organo amministrativo sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché una sintetica descrizione delle operazioni di maggior rilievo verificatesi nel periodo di riferimento.

Art. 26

Il controllo a consuntivo

1. Al fine di consentire l'esercizio del controllo a consuntivo , nella finalità di addivenire alla creazione di un documento di Bilancio consolidato di "gruppo", il Consiglio di Amministrazione della Società provvede a :

- trasmettere al Comune la proposta di Bilancio delle Società, corredata dei documenti previsti dalle leggi e certificata dal soggetto deputato all'esercizio del controllo contabile, entro il 31 marzo di ogni anno, successivamente sottoposta all'approvazione e valutazione del Consiglio comunale in sede di approvazione del consuntivo dell'Ente, da effettuarsi ai sensi dell'art. 151 del T.U.E.L.

2. Le Società o Enti partecipati si impegnano ad adottare schemi di redazione del Budget annuale e pluriennale e del Piano degli investimenti, che mettano in evidenza gli aspetti patrimoniali, economici e finanziari, nonché predisporre rielaborazioni extracontabili dei dati dei Bilanci d'esercizio, al fine di consentire il consolidamento dei dati economici e finanziari con quelli del Comune.

CAPO III

IL CONTROLLO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Art. 27

Modalità di esercizio del controllo

1. L'esercizio del controllo di efficienza ed efficacia si esplica attraverso un'attività di monitoraggio:

- ✓ concomitante , esercitata mediante *reports* periodici sullo stato di attuazione degli obiettivi previsti nei contratti di servizio e nei Piani industriali;
- ✓ a consuntivo , esercitata attraverso la valutazione degli *standards* quali-quantitativi, l'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza.

Art. 28

Il Contratto di servizio

1. Il Consiglio comunale approva con propria deliberazione lo schema di contratto di servizio che rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti giuridici, di diritto privato, tra il Comune e i soggetti gestori che erogano i pubblici servizi.

2. Il contratto di servizio dovrà obbligatoriamente contenere la specificazione degli *standards* qualitativi e tecnici che la controparte si obbliga a conseguire nella gestione ed erogazione del servizio pubblico, nonché modalità e termini della loro misurazione. Esso potrà altresì contenere tutte le clausole ritenute più idonee al fine del conseguimento degli obiettivi inerenti la pubblica funzione, comprese eventuali «clausole penali», da applicarsi nei casi di inadempimento degli obblighi assunti (art. 1382 cc.), purché non contrarie a norme di legge, dello Statuto comunale o dei regolamenti comunali.

Art. 29

La Carta dei servizi

1. La Carta dei servizi costituisce strumento essenziale ed imprescindibile di specificazione dei principi e degli *standards* cui deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi locali esternalizzati, a tutela della qualità dei medesimi nonché dei bisogni dell'utenza di riferimento, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa ed a garanzia della partecipazione del cittadino-utente- al processo di erogazione del servizio pubblico.
2. La Carta dei servizi dovrà essere predisposta, a cura del soggetto gestore, nel rispetto delle previsioni contenute nel contratto di servizio. Nell'elaborazione del documento si dovranno rispettare i principi codificati nella normativa vigente ovvero quelli previsti da singole disposizioni di settore, nazionali o regionali, in quanto esistenti.
3. Una volta approvata da parte dei competenti organi societari del soggetto gestore che la predispone, la Carta dei servizi sarà trasmessa all'Ente per la necessaria presa d'atto da parte del Responsabile dell'articolazione organizzativa ritenuta competente sulla scorta del regolamento di organizzazione, che potrà richiederne eventuali modificazioni e/o integrazioni nel rispetto delle disposizioni vigenti. In tal caso la proposta di modificazioni e/o integrazioni dovrà essere recepita dal soggetto gestore nel termine massimo di 30 giorni.

Art. 30

Reports

1. La Società o Ente partecipato e/o collegata dovrà predisporre, con cadenza semestrale *reports* periodici sullo stato di attuazione del contratto di servizio secondo gli schemi tipo predisposti dal Servizio comunale competente per materia.

Art. 31

Analisi di *customer satisfaction*

1. La Società o l'Ente partecipato e/o collegata dovrà produrre con cadenza annuale accurata analisi del grado di soddisfazione dell'utenza e proporre le connesse necessarie revisioni degli standard quali-quantitativi garantiti.

TITOLO VIII

IL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 32

Modalità di esercizio del controllo sulla qualità

1. Il Comune 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 la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.
2. Con l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione viene approvato il programma del controllo della qualità dei servizi erogati, individuando i servizi sottoposti ad indagine, gli strumenti da adottare e le relative tempistiche.

3. Gli esiti dell'attività di controllo vengono pubblicati sul sito internet del Comune.

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

TITOLO IX ***DISPOSIZIONI FINALI***

Art. 33

Disposizioni finali

1. Il presente Regolamento entra in vigore lo stesso giorno in cui diverrà esecutiva la deliberazione consiliare di approvazione.

2. Le disposizioni di cui ai titolo II, VII e VIII entrano in vigore l'01.01.2015.

. E' fatta salva comunque la facoltà da parte del Comune di anticipare le disposizioni di controllo strategico, delle partecipate e sulle qualità dei servizi prima del termine del comma precedente.

3. L'entrata in vigore del regolamento determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.

4. Ai fini dell'accessibilità totale di cui al Dlgs 150/2009 il presente regolamento viene pubblicato sul sito web del comune.