



**REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI**  
**ai sensi dell'art. 3 del D.L. 10/10/2012 n. 174 convertito in Legge n. 213/2012**

**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, introdotte dal D.L. 10/10/2012 n. 174 convertito in Legge il 7/12/2012 n. 213.

**Art.2**

**Oggetto del Regolamento**

1. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione di risorse e di strumenti adeguati al fine di garantire la conformità in sede di attuazione dei piani e dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico ai sensi dell'art. 147 comma 2 del Decreto Legislativo 174/2012 e successive modifiche, regolarità e 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, 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 e alle verifiche degli indirizzi e delle direttive per la gestione.

### **Art.6 Definizione degli obiettivi strategici**

1. Il Segretario Generale e i Dirigenti forniscono al Sindaco elementi per l'individuazione annuale e/o adeguamento degli obiettivi strategici nonché per la redazione di programmi e progetti da approvare con la Relazione previsionale e programmatica.
2. Il Sindaco identifica i principali obiettivi da realizzare, per centri di responsabilità e determina, in relazione alle risorse assegnate, gli obiettivi di miglioramento.

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.

#### **Art8**

#### **Organizzazione e modalità del controllo**

1. Il controllo strategico viene assicurato dall'unità operativa "Controllo di gestione", 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 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 agosto, 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 a 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.

#### **Art. 10**

#### **Oggetto del controllo — parametri**

1. Il controllo di gestione ha per oggetto l'attività gestionale con particolare riferimento a:
  - economicità ed efficienza delle modalità di attuazione prescelte rispetto alle alternative disponibili;
  - efficacia dei processi di attivazione e di gestione dei servizi;
  - verifica dei risultati dell'attività amministrativa;
  - qualità dei risultati.

#### **Art.11**

#### **Struttura operativa del controllo di gestione**

1. La Struttura operativa del controllo di gestione è l'unità preposta al "Controllo di gestione", che predispone gli strumenti destinati ai responsabili delle politiche dell'Ente e ai responsabili della gestione per le finalità volute dalla legge, dallo Statuto e dal vigente Regolamento di contabilità.
2. Le analisi e gli strumenti predisposti dalla struttura di cui al precedente comma sono utilizzati dagli amministratori in termini di programmazione e controllo e dai Dirigenti in termini direzionali in ordine alla gestione e ai risultati.
3. La struttura di che trattasi agisce in modo coordinato e integrato rispetto al sistema informativo finanziario ed economico-patrimoniale avvalendosi della collaborazione del personale incardinato nei relativi settori.

#### **Art. 12**

#### **Fasi dell'attività di controllo**

1. Ai fini del controllo sulla gestione si assume quale punto di riferimento il P.EG. redatto secondo le disposizioni del vigente Regolamento di contabilità.
2. Il controllo si articola nelle seguenti fasi:

- predisposizione del Piano degli obiettivi, con la previsione di una serie di indicatori di qualità e quantità, target e parametri economici-finanziari riferiti alle attività e agli obiettivi;
- rilevazioni dei dati relativi ai costi e ai proventi nonché dei risultati raggiunti in riferimento alle attività e/o obiettivi dei singoli servizi e centri di responsabilità;
- valutazione dei dati predetti in rapporto ai valori attesi relativi al Piano degli obiettivi, 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 intrapresa;
- elaborazione di reports semestrali riferiti all'attività complessiva dell'Ente, alla gestione dei Settori, alla gestione dei singoli servizi o centri di costo.

### **Art.13** **Sistema di reporting**

1. I reports di cui al punto precedente sono elaborati e trasmessi dal Servizio controllo di gestione con cadenza semestrale agli Amministratori, ai Responsabili di Settore e al Nucleo di Valutazione.
2. Il report deve riportare:
  - grado di realizzazione degli obiettivi P.E.G. in riferimento ai vari indicatori di qualità e quantità, mettendo in risalto eventuali scostamenti dai target;
  - stato di avanzamento delle spese e degli accertamenti delle entrate per la parte economica-finanziaria rispetto alle dotazioni con evidenziate le variazioni;
  - verifica per tutti i servizi dei mezzi finanziari acquisiti, dei costi dei singoli fattori produttivi per i servizi a carattere produttivo, dei ricavi.
3. Il report si articola in tre parti:
  - a. relazione schematica delle attività e servizi ripresi dal P.E.G. e che poi verranno riportati nella relazione finale, con i dovuti aggiornamenti; questa relazione per poter assumere caratteristiche di sinteticità deve essere corredata da una scheda di raffronto dei target afferenti gli indicatori delle attività tra quelli previsti e quelli sino al momento della verifica realizzati, a significare la tendenza della gestione, sino a quel momento;
  - b. relazione schematica sul grado di realizzazione degli obiettivi programmati, anche in questo caso riprendendo gli obiettivi dalla scheda di P.E.G., in riferimento ai target da raggiungere;
  - c. schema di report economico-finanziario sui capitoli di P.E.G. assegnati con riferimento all'intervento o alla risorsa di bilancio, comprensivo dell'analisi costi/proventi.

## **TITOLO IV** **CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

### **Art.14** **Caratteri generali**

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile - assicurato, nella fase preventiva della formazione delle determinazioni di spesa dal Dirigente e/o Posizione Organizzativa attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa è espresso mediante sottoscrizione dell'atto.

2. Il controllo contabile e' effettuato dal Responsabile del Servizio Finanziario ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria.
3. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile - assicurato, nella fase preventiva della formazione della proposta di deliberazione sottoposta all'approvazione di Giunta e di Consiglio che non sia mero atto di indirizzo, ai sensi del novellato art. 49 del T.U.E.L., avvengono mediante rilascio del parere di regolarità tecnica, del responsabile del servizio interessato e, qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, del responsabile di ragioneria in ordine alla regolarità contabile. I pareri sono inseriti nella deliberazione.
4. Ove la Giunta o il Consiglio non intendano conformarsi ai pareri di cui al presente articolo, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.
5. Il parere e l'attestazione di cui al precedente comma sono rilasciati dal Responsabile del servizio finanziario entro 10 giorni lavorativi dall'acquisizione della determinazione e/o proposte di deliberazioni già corredate dal parere di regolarità tecnica.

#### **Art.15**

##### **Contenuti del parere di regolarità tecnica**

1. Il parere di regolarità tecnica afferisce:
  - 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.

#### **TITOLO V**

##### **CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA 'AMMINISTRATIVA**

#### **Art.16**

##### **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. migliorare la qualità degli atti amministrativi;
  - d. indirizzare l'attività amministrativa verso percorsi semplificati e che garantiscano la massima imparzialità;
  - e. attivare procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di determinazioni di identiche tipologie;
  - f. costruire un sistema di regola condivise per migliorare l'azione amministrativa;
  - g. collaborare con i singoli Settori per l'impostazione ed il continuo aggiornamento delle procedure.

## **Art.17** **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;
  - b. 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;
  - c. contestualità: l'attività di controllo deve essere collocata preferibilmente il più vicino possibile all'adozione degli atti, al fine di assicurare adeguate azioni correttive;
  - d. ininfluenze sui tempi dell'azione amministrativa: il controllo non deve appesantire i tempi delle procedure amministrative;
  - e. condivisione: il modello di controllo successivo di regolarità amministrativa deve essere condiviso dalle strutture 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;
  - f. standardizzazione degli strumenti di controllo: individuazione degli standards predefiniti di riferimento rispetto ai quali si verifica la rispondenza di un atto o di un procedimento alla normativa vigente;

## **Art.18** **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 "Controllo di gestione", sotto la direzione del Segretario Generale.
3. Al termine del controllo di ciascun atto e/o procedimento viene data comunicazione al Dirigente e/o Posizione Organizzativa in merito ai rilievi formulati riferiti al contenuto dell'atto controllato.

## **Art.19** **Oggetto del controllo**

1. Sono oggetto del controllo successivo le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi.

## **Art.20** **Metodologia del controllo**

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile 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 cinque per cento degli atti di cui all'art. 19.
  4. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante estrazione casuale effettuate con motivate tecniche di campionamento.
  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.21** **Risultati del controllo**

Le risultanze del controllo di cui agli articoli precedenti sono trasmesse periodicamente, a cura del Segretario Generale, al Dirigente e/o Posizione Organizzativa, ai Revisori, al Nucleo di Valutazione, al Sindaco e al Consiglio comunale.

### **TITOLO VI** **IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

#### **Art.22**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari e' svolto sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del servizio finanziario e mediante la vigilanza dell'organo di revisione, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del Segretario e dei responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari e' disciplinato nel regolamento di contabilità dell'ente ed e' svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, e delle norme che regolano il concorso degli enti locali alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, nonché delle norme di attuazione dell'articolo 81 della Costituzione.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il bilancio finanziario dell'ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni.";

### **TITOLO VII** **IL CONTROLLO SULLE SOCIETA "PARTECIPATE NON QUOTATE"**

## **CAPO I TIPOLOGIE DI CONTROLLI**

### **Art.23**

#### **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.24**

#### **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.25**

#### **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.26**

#### **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:
  - a. relazioni semestrali, entro la fine del mese successivo la scadenza del semestre, 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 ed il rispetto delle norme sui vincoli di finanza pubblica;
  - b. relazione semestrale (report) sull'andamento della situazione economico-finanziaria e patrimoniale riferita al primo semestre, entro il 31 luglio di ogni anno, certificata dal Collegio Sindacale.
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.
3. Il report è relativo alla gestione svolta dall'inizio dell'esercizio fino ad una data coerente con la valutazione per le eventuali variazioni degli equilibri di bilancio del Comune e a tal fine il report, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è trasmesso per informativa direttamente al socio entro il 31 luglio di ciascun anno (nei tempi necessari per la verifica), il quale entro il 15 settembre comunica eventuali richieste di chiarimenti e osservazioni.

#### **Art.27**

#### **Il controllo a consuntivo**

1. Al fine di consentire l'esercizio del controllo a consuntivo, la cui competenza è ascritta al Consiglio Comunale, 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 di Sorrento 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.28**

#### **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.29**

#### **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 del presente Regolamento.

#### **Art.30**

#### **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.31**

#### **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.32**

#### **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.33**

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 delle 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.
5. Il controllo sulla qualità dei servizi viene garantito dal Dirigente del dipartimento cui afferisce il servizio prestato dalla società partecipata.

### **TITOLO IX**

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

#### **Art.34**

Il presente Regolamento entra in vigore successivamente alla pubblicazione della delibera di approvazione da parte del Consiglio Comunale.