



COMUNE DI MALCESINE
PROVINCIA DI VERONA

Regolamento Comunale di disciplina dei controlli interni

Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 4 del 31.01.2013

TITOLO I – PRINCIPI GENERALI

Articolo 1 – Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina organizzazione, strumenti e modalità di svolgimento dei controlli interni in attuazione dell'articolo 3 del Decreto Legge 174/2012, convertito con modificazioni dalla L. 7 dicembre 2012, n. 213.

Articolo 2 – Sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni del Comune di Malcesine si compone di:
 - A. controllo di regolarità amministrativa e contabile
 - B. controllo interno di gestione
 - C. controllo degli equilibri finanziari
 - D. controllo strategico
 - E. controllo sulla qualità dei servizi
2. Il sistema dei controlli è attuato nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.

Articolo 3 – Finalità dei controlli

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile ha lo scopo di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il controllo interno di gestione ha lo scopo di verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare anche mediante tempestivi interventi correttivi il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari ha lo scopo di garantire il costante monitoraggio degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno.
4. Il controllo strategico ha lo scopo di rilevare i risultati conseguiti durante il mandato amministrativo rispetto agli obiettivi predefiniti.
5. Il controllo sulle società e sugli organismi partecipati è finalizzato a disciplinare i rapporti finanziari con gli organismi esterni direttamente controllati dall'Ente, a rilevarne la situazione contabile, gestionale e organizzativa e a valutare il relativo rispetto dei vincoli di finanza pubblica.
6. Il controllo sulla qualità dei servizi ha lo scopo di rilevare la qualità dei servizi erogati direttamente dall'Ente o tramite terzi, anche ai fini di valutarne implicazioni socio-economiche.

*** * ***

TITOLO II – Controllo di regolarità amministrativa e contabile

Articolo 4 – Controllo preventivo e successivo

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è sia preventivo che successivo.
2. Il controllo è preventivo quando si svolge nelle fasi di formazione dell'atto che vanno dall'iniziativa all'integrativa dell'efficacia che si conclude, di norma, con la pubblicazione.
3. Il controllo è successivo quando si svolge dopo che si è conclusa anche l'ultima parte dell'integrazione dell'efficacia, di norma, la pubblicazione.

Articolo 5 – Controllo preventivo di regolarità amministrativa

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione giuntali consiliari e determinazioni, il responsabile del servizio competente per materia, avuto riguardo all'iniziativa o all'oggetto della proposta, esercita il controllo di regolarità amministrativa con il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'articolo 49 del TUEL.

2. Su ogni proposta di deliberazione giuntales e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto il parere in ordine alla regolarità tecnica del responsabile del servizio interessato.
3. Il parere di regolarità tecnica è richiamato nel testo delle deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
4. Per ogni altro atto amministrativo, il responsabile del servizio procedente esercita il controllo di regolarità amministrativa attraverso la stessa sottoscrizione con la quale perfeziona il provvedimento.

Articolo 6 – Controllo preventivo di regolarità contabile

1. Nella fase preventiva di formazione delle proposte di deliberazione giuntales e consiliari, il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo di regolarità contabile con il relativo parere di regolarità contabile previsto dall'articolo 49 del TUEL.
2. Su ogni proposta di deliberazione giuntales e consiliare, che non sia mero atto di indirizzo e che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, deve sempre essere richiesto il parere del responsabile del servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile.
3. Il parere di regolarità contabile è richiamato nel testo della deliberazione ed allegato, quale parte integrante e sostanziale, al verbale della stessa.
4. Nella formazione delle determinazioni, e di ogni altro atto che comporti impegno contabile di spesa ai sensi degli articoli 151 comma 4 e 183 comma 9 del TUEL, il responsabile del servizio interessato esprime nella fase preventiva della formazione dell'atto il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. Il Responsabile del Servizio Finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione il parere di regolarità contabile ed il visto attestante la copertura finanziaria.
5. I pareri ed il visto attestante la copertura finanziaria sono allegati, quale parte integrante e sostanziale, al provvedimento cui si riferisce.

Articolo 7 – Sostituzioni

1. Nel caso in cui il responsabile del servizio sia assente, il parere di regolarità tecnica, o di regolarità contabile, è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo e, in mancanza, da Segretario Comunale.
2. Nel caso in cui il Responsabile del Servizio Finanziario sia assente il visto attestante la copertura finanziaria è rilasciato da colui che è designato a sostituirlo e, in mancanza, da Segretario Comunale.

Articolo 8 – Responsabilità

1. I soggetti di cui agli articoli precedenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.
2. Ove la Giunta o il Consiglio comunale non intendano conformarsi ai pareri di regolarità tecnica o di regolarità contabile espressi dai soggetti preposti devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

Articolo 9 – Controllo successivo

1. Il Segretario Comunale organizza, svolge e dirige il controllo di regolarità amministrativa e contabile, secondo i principi di indipendenza, trasparenza, utilità, tempestività, semplificazione e condivisione
2. Il Segretario Comunale, attraverso il visto di pubblicazione successivo al visto di attestazione di copertura finanziaria, verifica la regolarità amministrativa e contabile delle determinazioni che comportano impegno contabile di spesa
3. Nel caso il Segretario Comunale ravvisi irregolarità amministrative o contabili nelle determinazioni da vistare, è tenuto a precisarlo nell'apposizione del visto e a trasmetterlo al responsabile competente, con richiesta di adozione degli adeguati provvedimenti di rettifica, modifica, revoca o annullamento.

4. Il Segretario Comunale, a seguito della pubblicazione degli atti amministrativi, verifica la regolarità amministrativa e contabile dei contratti conseguenti, perfezionati nelle forme previste per legge o da apposito Regolamento Comunale.
5. Il Responsabile del Servizio Finanziario verifica la regolarità amministrativa e contabile degli atti di accertamento delle entrate con le stesse tecniche a campione del comma 6 e degli atti di liquidazione della spesa.
6. Il Segretario Comunale può sempre disporre ulteriori controlli su altri atti amministrativi nel corso dell'esercizio, con tecniche di campionamento quali ordinanze dirigenziali, , avvisi pubblici, bandi di gara, autorizzazioni e concessioni o ogni altro atto equiparabile nella misura almeno del 10% dei medesimi atti, calcolando tale percentuale su base quadrimestrale
7. In sede di rendiconto della gestione finanziaria, il Segretario Comunale descrive in una breve relazione i controlli effettuati ed il lavoro svolto, che si conclude con un giudizio sugli atti amministrativi dell'ente. Tale relazione viene trasmessa al Sindaco, ai responsabili di servizio, all'organo di revisione, al nucleo/organismo di valutazione affinché ne tenga conto in sede di giudizio sulla performance, ed al Consiglio Comunale che con propria deliberazione, nella prima seduta utile, ne prenderà atto.
8. Qualora il Segretario Comunale e/o il Responsabile del Servizio Finanziario rilevi gravi irregolarità, tali da perfezionare fattispecie penalmente sanzionate, trasmette la relazione all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, alla Procura presso la Sezione Regionale della Corte dei Conti e alla Procura presso il Tribunale.

*** * ***

TITOLO III – Controllo interno di gestione Articolo 10 – Definizione

1. Il controllo interno di gestione è la procedura diretta a monitorare la gestione operativa dell'ente, verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione dell'ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi.

Articolo 11 – Ambito di applicazione e responsabilità operative

1. Il controllo interno di gestione ha per oggetto l'intera attività amministrativa e gestionale.
2. Il controllo interno di gestione è svolto in riferimento ai singoli servizi o centri di costo, verificando in maniera complessiva e per ciascun servizio i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, i risultati qualitativi e quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi.
3. Il Segretario Comunale sovrintende le attività relative al controllo di gestione, attraverso il coordinamento della Conferenza delle Posizioni Organizzative (CPO) prevista dal Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi.
4. Il Segretario Comunale è responsabile del controllo interno di gestione, insieme al Responsabile del Servizio Finanziario dell'Ente, che redige il referto, sottoscritto da entrambi.

Articolo 12 – Periodicità e comunicazioni

1. La verifica sull'andamento della gestione operativa attraverso il controllo di gestione, si svolge con cadenza almeno annuale.
2. Entro venti giorni dalla chiusura della verifica, il Segretario Comunale trasmette il referto ai responsabili di servizio ed alla Giunta Comunale che con propria deliberazione, nella prima seduta utile, ne prende atto.
3. Dopo la presa d'atto da parte della Giunta Comunale, il Segretario Comunale trasmette il referto conclusivo alla Sezione Regionale di controllo della Corte dei Conti.

Articolo 13 – Fasi del controllo interno di gestione

1. Il controllo di gestione si sviluppa per fasi:

- fase a) *all'inizio dell'esercizio finanziario*, il Segretario Comunale riunisce i responsabili di servizio dell'Ente per la predisposizione della proposta del Piano della Performance, è sottoposto all'approvazione della Giunta Comunale;
- fase b) *nel corso dell'esercizio finanziario*, con cadenza prevista dal sistema di valutazione nel tempo vigente, il Segretario Comunale coordina con il nucleo/organismo di valutazione la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi e concorda, assieme ai responsabili di servizio, gli eventuali interventi correttivi;
- fase c) *al termine dell'esercizio finanziario*, il Segretario Comunale riunisce tutti i responsabili di servizio per accertare il grado di realizzazione degli obiettivi.
2. La verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa è svolta rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi ai dati risultanti dal rapporto annuale sui parametri gestionali dei servizi degli enti locali di cui all'articolo 228, comma 7, del TUEL.s.m.i..

Articolo 14 – Obiettivi gestionali

1. Il Piano della Performance prevede non meno di 5 macro-obiettivi per ciascun Settore di cui si compone l'Ente. Ciascun obiettivo deve possedere le caratteristiche seguenti:
 - I. l'obiettivo deve essere motivo di miglioramento o di mantenimento di buoni livelli già conseguiti;
 - II. l'obiettivo deve poter essere misurabile, in valore assoluto o attraverso un rapporto;
 - III. l'obiettivo dovrebbe essere concertato con coloro che sono coinvolti nel suo conseguimento;
 - IV. l'obiettivo deve essere perseguibile, quindi fattibile e realistico;
 - V. l'obiettivo deve avere una scadenza, deve essere realizzato entro un termine certo.

*** * ***

TITOLO IV – Controllo sugli equilibri finanziari

Articolo 15 – Direzione e coordinamento

1. Il Responsabile del Servizio Finanziario dirige e coordina il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari è svolto costantemente durante tutto l'arco dell'esercizio finanziario.
3. Entro il 30.06, 30.09 di ciascun anno, il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza l'attività di controllo attraverso un verbale ed attesta il permanere degli equilibri.
4. Nell'esercizio del controllo sugli equilibri finanziari il Responsabile del Servizio Finanziario rispetta i principi contabili approvati dall'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli enti locali istituito presso il Ministero dell'Interno.

Partecipa all'attività di controllo l'organo di revisione, e, qualora richiesti dal Responsabile del Servizio Finanziario, il Segretario Comunale e i responsabili di servizio che provvedono a trasmettere la documentazione con le modalità previste dal regolamento di contabilità

Articolo 16 – Ambito di applicazione

01. Il controllo sugli equilibri finanziari è attuato secondo le modalità previste dal regolamento di contabilità

1. Per quanto non disciplinato dal regolamento di contabilità, il controllo sugli equilibri finanziari è svolto nel rispetto delle disposizioni dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, 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.

2. Il controllo sugli equilibri finanziari si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del TUEL. In particolare, è volto a monitorare il permanere degli equilibri seguenti, sia della gestione di competenza che della gestione dei residui:
 - I. equilibrio tra entrate e spese complessive;
 - II. equilibrio tra entrate afferenti ai Titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
 - III. equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai Titoli IV e V, e spese in conto capitale;
 - IV. equilibrio nella gestione delle spese per i servizi per conto di terzi;
 - V. equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e correlate spese;
 - VI. verifica della nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti attraverso il verbale redatto dal revisore con la cadenza almeno trimestrale;
 - VII. equilibri obiettivo del patto di stabilità interno.

3) Responsabili dei servizi provvedono quantomeno entro il 20.06 ciascuna annualità alla trasmissione la documentazione necessaria per la verifica degli equilibri finanziari di bilancio ed entro 10.09 dello stato di attuazione dei programmi e verifica degli equilibri finanziari del bilancio dell'annualità in corso

4. Il responsabile del servizio finanziario analizza e aggrega le informazioni ricevute dai responsabili dei servizi e, sulla base delle rilevazioni di contabilità generale finanziaria, provvede a:
 - a) istruire la ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi e dei progetti;
 - b) istruire i provvedimenti necessari per il ripiano degli eventuali debiti fuori bilancio;
 - c) proporre le misure necessarie a ripristinare il pareggio qualora i dati della gestione finanziaria facciano prevedere un disavanzo di amministrazione o di gestione, per squilibrio della gestione di competenza ovvero della gestione dei residui.
5. Il responsabile del servizio finanziario propone le misure necessarie per il ripiano dell'eventuale disavanzo di amministrazione risultante dal rendiconto approvato.
6. L'analisi delle informazioni gestionali pervenute dai responsabili dei servizi riguarda in particolare:
 - a) per l'entrata, lo stato delle risorse assegnate alla responsabilità di acquisizione dei servizi e lo stato degli accertamenti previsto dalla vigente normativa;
 - b) per l'uscita, lo stato dei mezzi finanziari attribuiti ai servizi, delle prenotazioni di impegno e degli impegni.
7. Le informazioni di natura contabile sono riferite ai programmi, ai progetti e agli obiettivi gestionali affidati ai responsabili, nonché alle attività e passività patrimoniali attribuite agli stessi secondo le norme del presente regolamento.

Articolo 17 – Fasi del controllo

1. In occasione delle verifiche di cassa ordinarie svolte dall'organo di revisione con cadenza almeno trimestrale, ai sensi dell'articolo 223 del TUEL, il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza il controllo sugli equilibri finanziari.
2. Il Responsabile del Servizio Finanziario descrive le attività svolte ed attesta il permanere degli equilibri finanziari in un breve verbale. Il verbale è asseverato dall'organo di revisione.
3. Il Segretario Comunale accerta che il controllo sugli equilibri finanziari sia svolto e formalizzato attraverso il verbale con la periodicità minima prevista dal comma 1.

Entro venti giorni dalla chiusura di ogni esercizio finanziario, i verbali asseverati dall'organo di revisione ed il resoconto della verifica di cassa, sono trasmessi ai responsabili di servizio ed alla Giunta Comunale affinché con propria deliberazione ne prenda atto.

Articolo 18 – Esito negativo

1. Qualora la gestione di competenza o dei residui, delle entrate o delle spese, evidenzi il costituirsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri finanziari o gli equilibri obiettivo del patto di stabilità, il Responsabile del Servizio Finanziario procede, senza indugio, alle segnalazioni obbligatorie normate dall'articolo 153 comma 6 del TUEL.

*** * ***

TITOLO V – Controllo strategico

Articolo 19 – Linee programmatiche

1. Entro il termine fissato nello Statuto, sentita la Giunta Comunale il Sindaco presenta al Consiglio le linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato.
2. Il Consiglio Comunale, nei modi disciplinati dallo Statuto e dal Regolamento di funzionamento dell'organo consiliare, partecipa alla definizione, all'adeguamento ed alla verifica periodica dell'attuazione delle linee programmatiche.
3. Alla discussione consiliare delle linee programmatiche non segue una votazione, ma vengono annotate le posizioni dei singoli assessori, consiglieri e gruppi consiliari, al fine di poterne tenere conto nella redazione del piano generale di sviluppo dell'ente.

Articolo 20 – Relazione previsionale e programmatica (RPP)

1. Attraverso la relazione previsionale e programmatica, di cui all'articolo 170 del TUEL, sono individuati e descritti obiettivi e programmi estrapolati dalle linee programmatiche, da conseguire nel corso del triennio cui la relazione si riferisce.
2. La relazione previsionale e programmatica è redatta secondo le procedure previste dal Regolamento di Contabilità e costituisce allegato obbligatorio del Bilancio di Previsione.

Articolo 21 – Verifica sullo stato di attuazione dei programmi

1. Ai sensi dell'articolo 193 del TUEL, almeno una volta all'anno entro il 30 Settembre il Consiglio Comunale effettua la ricognizione sullo stato di attuazione di obiettivi e programmi previsti nella RPP.
2. In tale sede, il Consiglio Comunale svolge una prima valutazione circa l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti.
3. In caso di scostamento rispetto a quanto programmato, il Consiglio Comunale impegna la Giunta Comunale ad assumere eventuali interventi correttivi o indirizzi integrativi o sostitutivi.

Articolo 22 – Rendiconto di gestione

1. La verifica conclusiva della realizzazione di obiettivi e programmi è effettuata in sede di approvazione del rendiconto della gestione di ciascun esercizio finanziario.
2. La Giunta Comunale, attraverso la relazione prescritta dagli articoli 151 comma 6 e 231 del TUEL, esprime valutazioni dell'efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti in rapporto ai programmi ed ai costi sostenuti.
3. La relazione accompagnatoria del rendiconto della gestione di ciascun esercizio finanziario contiene la descrizione dettagliata delle principali attività svolte durante l'esercizio di riferimento, con specifico riferimento a:
 - I. sistema ed esiti dei controlli interni dell'esercizio;
 - II. eventuali rilievi della Corte dei Conti durante l'esercizio;

- III. azioni intraprese per il rispetto dei saldi di finanza pubblica durante l'esercizio;
- IV. situazione finanziaria e patrimoniale dell'ente;
- V. azioni intraprese durante l'esercizio per contenere la spesa corrente;
- VI. quantificazione della misura dell'indebitamento dell'ente;

Articolo 23 – Piano della Performance e Piano esecutivo di gestione (PEG) Sulla base del Bilancio di Previsione annuale, deliberato dal Consiglio Comunale, l'organo esecutivo definisce, secondo le procedure previste dal Regolamento di Contabilità, il piano della performance e il piano esecutivo di gestione, determinando gli obiettivi di ciascuna Area Organizzativa ed affidando gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei servizi.

Articolo 24 – Relazione di fine mandato

1. Entro il novantesimo giorno antecedente la data di scadenza del mandato amministrativo, il Sindaco presenta al Consiglio Comunale la relazione di fine mandato, sottoscritta dal Sindaco, dal Segretario Comunale e dal responsabile del Servizio Finanziario e certificata dall'organo di revisione.
2. In caso di scioglimento anticipato del Consiglio Comunale, la sottoscrizione della relazione e la relativa certificazione avvengono entro quindici giorni dal provvedimento di indizione delle elezioni amministrative.
3. La relazione di fine mandato è pubblicata sul sito istituzionale dell'ente ed è trasmessa a cura del Segretario Comunale alla Sezione Regionale di controllo della Corte dei Conti.
4. La relazione di fine mandato contiene la descrizione dettagliata delle principali attività svolte durante il mandato, con specifico riferimento a:
 - I. sistema ed esiti dei controlli interni del mandato;
 - II. eventuali rilievi della Corte dei Conti durante il mandato;
 - III. azioni intraprese per il rispetto dei saldi di finanza pubblica durante il mandato;
 - IV. stato del percorso di convergenza verso i fabbisogni standard;
 - V. situazione finanziaria e patrimoniale dell'ente;
 - VI. azioni intraprese durante il mandato per contenere la spesa corrente;
 - VII. quantificazione della misura dell'indebitamento dell'ente.

*** * ***

TITOLO VI – Controllo sulla qualità dei servizi

Articolo 25 – Rilevazione della qualità (*Customer satisfaction*)

1. La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni del cittadino-cliente sono assunti quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia di ogni servizio di competenza dell'ente, sia per la progettazione/riprogettazione ed erogazione dello stesso.
2. Il Comune di Malcesine adotta la rilevazione della qualità (*Customer satisfaction*) come strumento per pianificare politiche e valutare servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale dei cittadini, attraverso modalità di ascolto sistematico dei bisogni dei cittadini e di misurazione periodica delle prestazioni erogate, con l'intento di diffondere la cultura della valutazione e la buona prassi del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Articolo 26 – Grado di soddisfazione

1. Il giudizio su ciascun servizio erogato dall'ente direttamente o tramite terzi è il risultato del grado di soddisfazione da parte dell'utenza e si determina sulla base dei seguenti fattori:
 - i. accesso al servizio (adeguatezza orario apertura ufficio e/o facilità di accesso)
 - ii. contenuto del servizio (modalità di erogazione e aspetti organizzativi)

- iii. interazione con l'utenza da parte del personale preposto (professionalità, cortesia e disponibilità)
- iv. affidabilità (chiarezza della modulistica da utilizzare per accesso ai servizi)
- v. capacità di risposta (chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative)
- vi. personalizzazione del servizio (disponibilità di materiale informativo sulle iniziative del Comune relativamente ai servizi offerti)

Articolo 27 – Tipologie di qualità dei servizi

1. Il Comune di Malcesine orienta il controllo sulla qualità dei servizi alle seguenti tipologie di qualità:
 - I. qualità prevista
 - II. qualità progettata
 - III. qualità percepita
 - IV. qualità prestata
 - V. qualità paragonata
2. Al fine di valutare le diverse tipologie di qualità, i servizi resi direttamente o tramite terzi devono prevedere i seguenti elementi al momento dell'avvio del servizio o dell'affidamento:
 - carta dei servizi, regolante i rapporti tra gestore e utenza, di cui l'ente è garante;
 - contratto servizio, regolante i rapporti tra ente affidante e gestore;
 - modulistica per reclami o segnalazioni

Articolo 28 – Strumenti e modalità di rilevazione

1. Gli strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità prevista e progettata possono consistere in:
 - i. assemblee pubbliche: è la forma più semplice e diretta di partecipazione, a sua volta distinguibile in assemblee rivolte alla generalità dei cittadini su tematiche di interesse generale e in assemblee rivolte a categorie professionali o specifiche, su tematiche di interesse settoriale;
 - ii. bilancio partecipativo: è una forma di partecipazione volta al coinvolgimento della cittadinanza nelle scelte strategiche e nell'orientamento sull'utilizzo delle risorse pubbliche.
2. Gli strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità percepita possono consistere in:
 - iii. focus group: è una forma di ricerca qualitativa in cui un gruppo pre-selezionato di utenti di un servizio esprime le proprie considerazioni/valutazioni nei confronti del servizio stesso; i partecipanti sono liberi di interagire seguendo la traccia di alcune domande stimolo proposte da un conduttore; la finalità è di far emergere in modo spontaneo le percezioni degli utenti in relazione ad un determinato servizio e sondare i loro atteggiamenti;
 - iv. questionario: è una forma di verifica somministrata contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente; può essere somministrato con diverse modalità: telefonicamente / per autocompilazione / on-line / allo sportello; il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.
3. Gli strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità prestata possono consistere in:
 - v. bilancio sociale: è una forma di verifica a consuntivo dei risultati percepiti da parte dei portatori di interesse del territorio;
 - vi. sportello del cittadino: è una forma di verifica aperta alle segnalazioni dei cittadini, creando un canale di dialogo preferenziale volto all'ascolto delle esigenze dei diversi fruitori dei servizi dell'ente.
4. Gli strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità paragonata possono consistere in:

- vii. benchmarking: è una forma di confronto con altre realtà territoriali assimilabili che abbiano introdotto sistemi di rilevazione della qualità;
 - viii. reportistica: è una forma di verifica che consiste nella tenuta dei risultati delle diverse rilevazioni archiviate per esercizio finanziario e per tipologia di servizio, in modo da consentire un confronto nel tempo e un monitoraggio costante.
5. I risultati delle rilevazioni eseguite, suddivisi per periodo di rilevazione e per servizio, sono resi noti in apposita sezione del sito istituzionale, omettendo la parte dedicata ai commenti, che sarà invece utilizzata ad uso di controllo interno.
 6. Il Segretario Comunale è preposto al coordinamento degli strumenti di rilevazione della qualità; a tal fine, apposite risorse di personale saranno destinate all'attività di comunicazione e di rapporto con i cittadini, nella programmazione del fabbisogno annualmente approvata dalla Giunta Comunale.

*** * ***

TITOLO VII – Norme finali

Articolo 29 – Entrata in vigore, abrogazioni e pubblicità

1. Il presente regolamento entra in vigore lo stesso giorno in cui diverrà esecutiva la deliberazione consiliare di approvazione.
2. L'entrata in vigore del regolamento determina l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.
3. Ai fini dell'accessibilità totale di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 150/2009, il presente Regolamento e le successive eventuali modifiche saranno pubblicati sul sito web del Comune.