

REGOLAMENTO SUL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO DEL COMUNE DI CAGLIARI

TITOLO I IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Articolo 1

Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina il sistema integrato di controllo interno del Comune di Cagliari e ne definisce strumenti e modalità di esercizio con riguardo alle diverse tipologie previste dagli articoli 147 e seguenti del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”, come modificato dal decreto legge 10 ottobre 2012, n. 174 convertito in legge 7 dicembre 2012, n. 213.
2. Il sistema di controllo è strutturato e attuato secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Articolo 2

Finalità e tipologia dei controlli interni

1. Il sistema di controllo, in attuazione dei principi costituzionali di buon andamento e imparzialità, è finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, nonché alla verifica, monitoraggio e valutazione delle risorse impiegate, dei rendimenti e dei risultati, anche in relazione al funzionamento degli organismi esterni partecipati.
2. Il sistema integrato dei controlli interni si articola in:
 - a) controllo strategico;
 - b) controllo di regolarità amministrativa e contabile;
 - c) controllo sugli equilibri finanziari;
 - d) controllo di gestione;
 - e) controllo sulle società partecipate non quotate
 - f) controllo sulla qualità dei servizi.
3. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il segretario generale, il direttore generale, i dirigenti responsabili dei servizi, il collegio dei revisori dei conti.
4. Le funzioni di coordinamento e di raccordo fra le varie attività di controllo sono svolte, nell'esercizio della sua funzione di sovrintendenza alla gestione dell'Ente, dal direttore generale o, se non nominato, dal segretario generale. Con le modalità stabilite dal regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi, viene assicurato il necessario supporto di personale adeguato, in relazione alle professionalità ed alle competenze richieste dalle specifiche attività.
5. Le attività di controllo interno vengono esperite in maniera integrata, mediante l'utilizzo di un adeguato sistema informativo e informatico che ne favorisce l'attuazione.
6. Alla formazione del controllo strategico concorrono eccezion fatta per il controllo di regolarità amministrativo-contabile, gli esiti delle altre forme di controllo interno di cui al precedente comma 2, in particolare del controllo di gestione.
7. A cura del direttore generale o, se non nominato, del segretario generale, viene redatto semestralmente un referto sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni adottato, che il sindaco provvede a inoltrare alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti e al presidente del consiglio comunale e ai capigruppo Consiliari.

TITOLO II

IL CONTROLLO STRATEGICO

Articolo 3

Controllo strategico

1. Il controllo strategico è lo strumento che consente di valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico-amministrativo, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti.
2. In considerazione di quanto contenuto negli atti di programmazione, quali le linee programmatiche di mandato del sindaco e la relazione previsionale e programmatica triennale, viene analizzato l'andamento gestionale complessivo dell'ente tenuto conto di quanto rilevato in ordine ai risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, le procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, la qualità dei servizi erogati e il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici.
3. Per le finalità di cui all'art. 147 ter comma 2 del TUEL, la struttura deputata all'effettuazione del controllo strategico, posta sotto la direzione del direttore generale o, se non nominato, del segretario comunale, elabora rapporti periodici, con cadenza almeno semestrale.

Articolo 4

Presupposti e modalità del Controllo strategico

1. Entro il termine fissato nello statuto il Sindaco, sentita la Giunta Comunale, presenta al Consiglio Comunale le linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato. Tali linee delineano il disegno strategico dell'amministrazione, costituendo la base per il controllo politico – amministrativo da parte del Consiglio Comunale.
2. Sulla base degli obiettivi e programmi estrapolati dalle linee programmatiche la Relazione Previsionale e Programmatica, di cui all'art. 170 del TUEL, individua e descrive progetti e programmi da conseguire nel corso del triennio a cui la Relazione stessa si riferisce.
3. Coerentemente con la Relazione Previsionale e Programmatica ed il Bilancio di previsione viene deliberato il Piano Esecutivo di Gestione, nel quale si trovano unificati organicamente anche il Piano Dettagliato degli Obiettivi, di cui all'art. 108 comma 1 del TUEL, ed il Piano della Performance, di cui all'art. 10 del D.Lgs. n° 150/09.
4. Ai sensi di quanto specificato all'art. 3 comma 3 del presente regolamento e per le finalità di cui all'art. 147 ter comma 2 del TUEL, la struttura deputata all'effettuazione del controllo strategico elabora e sottopone alla Giunta Comunale ed al Consiglio Comunale, con cadenza almeno semestrale, un rapporto intermedio sullo stato di attuazione dei programmi e sul grado di raggiungimento degli obiettivi. Tale rapporto dovrà, altresì, indicare le eventuali cause di impedimento o rallentamento rilevate.
5. Il rapporto intermedio viene elaborato aggregando gli elementi raccolti dalle diverse strutture preposte ai controlli e le informazioni ricevute periodicamente dai Responsabili dei Servizi in ordine allo stato di attuazione dei programmi e dei progetti di interesse. Il flusso informativo di cui sopra, che alimenta il processo di controllo strategico, concerne, in generale, dati finanziari, dati quantitativi, dati sulle azioni realizzate e sugli indicatori proposti, tempi di realizzazione, indicazioni sintetiche sull'uso delle risorse assegnate, sulla qualità dei servizi erogati, sul rispetto e sul grado di soddisfazione della domanda espresso dagli utenti.
6. Il rapporto di fine esercizio, elaborato dal controllo strategico sulla base delle informazioni descritte al comma 5, viene sottoposto alla Giunta Comunale per la relazione del rendiconto annuale ed al Consiglio Comunale per la successiva predisposizione di deliberazioni di ricognizione dei programmi.
7. Il Consiglio Comunale, attraverso i rapporti di controllo strategico, confronta i risultati conseguiti rispetto a quelli programmati, rilevando le cause di eventuali scostamenti al fine della adozione delle conseguenti azioni correttive.

TITOLO III

IL CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Articolo 5

Controllo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile è finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità tecnica e contabile degli atti e la correttezza dell'azione amministrativa. Si attua nella fase preventiva di formazione degli atti e nella fase successiva, secondo i principi generali di revisione aziendale.

Articolo 6

Controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile

1. Il controllo di regolarità amministrativa è assicurato, nella fase preventiva della formazione dell'atto, dal dirigente-responsabile del servizio competente ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. Il parere è espresso sulle proposte di deliberazione degli organi collegiali che non costituiscono mero atto di indirizzo, ai sensi dell'art. 49 del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267; analoga e specifica attestazione è inserita espressamente nei provvedimenti dirigenziali.
2. Il controllo preventivo di regolarità contabile è effettuato dal responsabile del servizio finanziario, come individuato nella struttura organizzativa dell'ente, ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile, ai sensi dell'art.49 del d.lgs. 18 agosto 2000, n.267, sulle proposte di deliberazione degli organi collegiali che non costituiscono mero atto di indirizzo e che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente. Il controllo contabile è esercitato sulle determinazioni dirigenziali che comportano impegni di spesa, mediante l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art.151, comma 4, del d.lgs. n. 267/2000 citato.
3. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile è, inoltre, esercitato dal collegio dei revisori dei conti con l'espressione dei prescritti pareri nei casi previsti dall'art.239 del d.lgs. n. 267/2000 come modificato con d.l. n. 174/2012 e nelle altre ipotesi di legge.

Articolo 7

Controllo successivo di regolarità amministrativa

1. Il controllo successivo di regolarità amministrativa è svolto sotto la direzione del segretario generale, che si avvale di apposita struttura in staff, cui viene assegnato personale con professionalità adeguata e in posizione di terzietà rispetto agli atti sottoposti a controllo.
2. Sono soggette al controllo le determinazioni di impegno di spesa, i contratti, con particolare riguardo a quelli conclusi per scrittura privata, e gli altri atti amministrativi, eventualmente segnalati dal sindaco, scelti secondo una selezione casuale effettuata con tecniche di campionamento mediante strumenti informatici. La selezione degli atti è effettuata dall'Ufficio di controllo mensilmente, per ottenere un campione minimo di quindici atti, che viene incrementato a trenta atti dopo il primo semestre di attivazione del servizio, termine entro il quale dovrà essere definita la dotazione della struttura in termini di risorse umane.
3. Il controllo successivo di regolarità amministrativa verifica la conformità e la coerenza degli atti in relazione a standards predefiniti, quali il rispetto delle leggi, delle norme statutarie e regolamentari e degli atti programmatici dell'ente, la correttezza delle procedure e la correttezza formale e sostanziale nella redazione dell'atto, il rispetto dei termini per la conclusione dei procedimenti.
4. Per ogni atto controllato viene redatta una scheda di conformità agli standards predefiniti, la cui analisi e valutazione conclusiva concorre a formare i report periodici. A tal fine, l'ufficio, in relazione alle diverse tipologie degli atti soggetti a controllo, mette a punto delle "griglie" di riferimento che agevolino la verifica a campione sulla base degli standards definiti; le "griglie" sono soggette a continuo aggiornamento in ragione delle modifiche normative intervenute nel tempo.
5. L'attività di controllo e il relativo risultato forma oggetto di rapporti almeno semestrali che, a cura del segretario generale, sono trasmessi ai responsabili dei servizi, unitamente alle direttive cui conformarsi in caso di riscontrate irregolarità, nonché ai revisori dei conti, al nucleo di valutazione, come documenti utili per la valutazione, al direttore generale, al sindaco e al presidente del consiglio comunale.

6. Qualora nello svolgimento dell'attività di controllo emergano palesi vizi di legittimità o irregolarità procedurali ne sarà data tempestiva segnalazione al dirigente che valuterà se attivare gli istituti di autotutela.

Articolo 7 bis

Controllo successivo di regolarità contabile

1. Ai sensi dell'articolo 147-bis del D.Lgs n. 267/2000, disciplinante il controllo preventivo e successivo di regolarità amministrativa e contabile e, tenuto conto di quanto previsto dagli articoli 7 e 8 del presente regolamento, il Responsabile del Servizio Finanziario effettua il controllo successivo di regolarità contabile con le modalità e secondo le tempistiche previste dai successivi commi.
2. Il controllo successivo di regolarità contabile si esplica attraverso una verifica trimestrale dello stato delle previsioni di entrata e di spesa e dell'andamento, rispettivamente, degli accertamenti di entrata e degli impegni di spesa rispetto alle medesime previsioni, nonché dell'andamento degli incassi e dei pagamenti rispetto all'entità degli accertamenti e degli impegni registrati in contabilità.
3. Il controllo successivo di regolarità contabile di cui al precedente comma, effettuato attraverso una articolazione organizzativa interna del Servizio Finanziario, è relativo sia alla gestione di competenza che a quella dei residui e viene svolto attraverso una selezione casuale effettuata con tecniche a campionamento dei Servizi gestori dell'entrata e della spesa, i cui capitoli di entrata e di spesa saranno sottoposti alle verifiche di cui al comma 2.
4. In esito a ciascuna verifica trimestrale, viene redatto un report, contenente le risultanze della verifica effettuata, che viene trasmesso, per l'adozione dei provvedimenti eventualmente necessari, al Servizio gestore dell'entrata e/o della spesa e, per conoscenza, al Direttore Generale, al Nucleo di Valutazione e all'Organo di Revisione.

TITOLO IV

IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Articolo 8

Controllo sugli equilibri finanziari

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto sotto la direzione e il coordinamento del responsabile del servizio finanziario, come individuato nella struttura organizzativa dell'ente, e mediante la vigilanza del collegio dei revisori dei conti, prevedendo il coinvolgimento attivo degli organi di governo, del direttore generale, ove previsto, del segretario e dei responsabili dei servizi, secondo le rispettive responsabilità.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è disciplinato nel regolamento di contabilità dell'ente ed è 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 V

IL CONTROLLO DI GESTIONE

Articolo 9

Controllo di gestione

1. Il Controllo di gestione è lo strumento che consente di verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche attraverso l'adozione di tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi ed azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati conseguiti.

2. Esso è finalizzato ad orientare l'azione amministrativa ed a rimuovere eventuali disfunzioni per l'ottenimento dei seguenti risultati:
 - ▲ realizzazione degli obiettivi programmati nei tempi e modi stabiliti, sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza tenuto conto delle risorse disponibili;
 - ▲ corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche;
 - ▲ imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione;
 - ▲ trasparenza dell'azione amministrativa.
3. Fermo restando che il controllo di gestione spetta a ciascun Dirigente con riferimento alle attività organizzative e gestionali di propria competenza ed agli obiettivi assegnati con l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione, è demandato alla struttura deputata all'effettuazione del controllo di gestione dell'Ente nel suo complesso lo svolgimento di attività di supporto e di coordinamento. La suddetta struttura, posta sotto la direzione del direttore generale o, se non nominato, del segretario comunale, elabora rapporti a cadenza almeno semestrale, che vengono sottoposti all'attenzione degli Amministratori, per la verifica dell'attuazione degli obiettivi programmati, e dei Responsabili dei Servizi, al fine della valutazione dell'andamento della gestione di competenza.

Articolo 10

Oggetto e modalità del Controllo di gestione

1. Il controllo di gestione ha ad oggetto l'intera attività amministrativa e gestionale del Comune ed è strettamente connesso al controllo strategico, oltre a rilevare ai fini della valutazione dei Responsabili dei servizi e delle altre forme di controllo interno.
2. Esso è svolto con riferimento ai singoli Centri di Responsabilità e Centri di Costo, ove previsti, verificando in maniera complessiva e per ciascun Centro di Responsabilità/Centro di Costo i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi o, qualora ciò non sia possibile, per aggregati omogenei, i risultati quantitativi ottenuti e, per i servizi a carattere produttivo, i ricavi.
3. La verifica dell'efficacia, dell'efficienza e della economicità dell'azione amministrativa è svolta rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi, ove possibile per unità di prodotto, ai dati risultanti dal rapporto annuale sui parametri gestionali dei servizi degli enti locali di cui all'art. 228 comma 7 del TUEL.
4. A seguito dell'adozione del Piano Esecutivo di Gestione, nel quale si trovano unificati organicamente anche il Piano Dettagliato degli Obiettivi, di cui all'art. 108 comma 1 del TUEL, ed il Piano della Performance, di cui all'art. 10 del D.Lgs. n° 150/09, la struttura deputata al controllo di gestione dell'Ente nel suo complesso articolerà le proprie attività come segue:
 - ▲ analisi del Piano Esecutivo di Gestione;
 - ▲ elaborazione di indicatori economici ovvero di efficienza, efficacia ed economicità, riferiti ai Centri di Responsabilità e/o Centri di Costo, coerenti con i singoli obiettivi;
 - ▲ successiva e periodica rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi/ricavi, nonché rilevazione di tutte le informazioni di interesse sui risultati raggiunti in riferimento ai singoli Centri di Responsabilità e/o Centri di Costo;
 - ▲ valutazione dei predetti elementi in relazione al Piano Esecutivo di Gestione, al fine di verificarne lo stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle azioni intraprese;
 - ▲ misurazione intermedia e finale dei risultati;
 - ▲ confronti tra obiettivi e risultati ed analisi degli scostamenti;
 - ▲ elaborazione di rapporti periodici, almeno semestrali, e di un referto di fine esercizio, riferiti alla attività complessiva del Comune, alla gestione dei singoli Centri di Responsabilità e/o Centri di Costo.
5. I rapporti intermedi ed il referto finale di cui al precedente comma 4 vengono elaborati aggregando le informazioni assunte periodicamente, sia mediante estrapolazione diretta dal sistema di contabilità economica, sia attraverso appositi report gestionali forniti dai Responsabili dei Servizi in ordine all'andamento ed ai risultati dell'attività svolta. Il flusso informativo di cui sopra, che alimenta il processo di controllo di gestione,

concerne, in generale, e a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, dati finanziari ed economici, dati quantitativi, dati sulle azioni realizzate e sugli indicatori utilizzati, tempi di realizzazione, indicazioni sintetiche sull'uso delle risorse assegnate, eventuali scostamenti rispetto al programmato e conseguenti azioni correttive.

6. Il referto di fine esercizio, elaborato dal controllo di gestione sulla base delle informazioni descritte al precedente comma 5, viene sottoposto oltre che all'attenzione degli Amministratori e dei Responsabili dei Servizi, per le finalità di cui all'art. 198 del TUEL, anche alla Corte dei Conti.

TITOLO VI IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

Articolo 11

Controllo sulle società partecipate non quotate

1. Il Comune esercita il controllo sulle società partecipate non quotate con lo scopo di rilevare e monitorare:
 - a) i propri rapporti finanziari con ogni singola società;
 - b) la situazione contabile, gestionale ed organizzativa di ciascuna società;
 - c) i contratti di servizio;
 - d) la qualità dei servizi;
 - e) il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.
2. Il Comune provvede preventivamente a definire gli obiettivi gestionali cui deve tendere ciascuna società partecipata sulla base di parametri quantitativi e qualitativi improntati a criteri di efficacia, efficienza, economicità e legalità.
3. Per consentire un adeguato controllo economico finanziario le società devono:
 - predisporre annualmente un budget da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea dei Soci in tempi coerenti con la programmazione finanziaria del Comune e comunque da trasmettere al Comune stesso non oltre il 15 novembre di ogni anno;
 - predisporre almeno un rapporto infrannuale approvato dal Consiglio di Amministrazione e relativo alla gestione del primo semestre da trasmettere al Comune entro il 30 luglio;
 - nella nota integrativa al bilancio, nella relazione ex art. 2428 del Codice Civile ovvero con autonoma relazione in caso di bilancio in forma abbreviata, dovranno essere esplicitate le operazioni compiute ed i provvedimenti adottati in attuazione del budget.
4. Il sistema dei controlli prevede dei monitoraggi semestrali finalizzati a rilevare eventuali scostamenti e ad individuare le opportune azioni correttive anche in riferimento a possibili squilibri economico finanziari rilevanti per il bilancio del Comune.
5. I risultati complessivi della gestione del Comune e delle società partecipate sono rilevati mediante bilancio consolidato secondo la competenza economica.

Articolo 12

Organizzazione interna

1. Il coordinamento dell'attività di controllo sulle società partecipate non quotate compete al Servizio individuato nella macrostruttura.
2. Il Servizio di cui al comma 1 è dotato di idoneo sistema informativo finalizzato ad acquisire ed elaborare tutte le informazioni ed i dati necessari all'attuazione del controllo.
3. Il Servizio può:
 - avere accesso a qualunque documento di proprietà o in possesso della società anche mediante mera richiesta informale;
 - disporre, anche informalmente, la convocazione degli organi societari per l'acquisizione di ogni informazione utile al controllo.

4. I Servizi titolari di contratto di servizio o competenti per materia partecipano all'attività di controllo per quanto concerne gli aspetti richiamati nel precedente articolo 11, comma 1, con particolare riferimento alle tipologie c) e d).

TITOLO VII IL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Articolo 13

Controllo della qualità dei servizi erogati.

1. Il controllo sulla qualità dei servizi è finalizzato a migliorare i rapporti con l'utenza e le realtà sociali ed economiche operanti nel territorio comunale.
2. La Carta dei Servizi approvata dal Comune di Cagliari e resa accessibile ai cittadini mediante la pubblicazione sul sito internet dell'Ente, definisce i principi fondamentali ai quali deve ispirarsi l'amministrazione comunale nell'attività di erogazione dei servizi e delle prestazioni e individua gli elementi che concorrono a determinare la qualità dei servizi offerti al cittadino. Ai principi e agli standard di qualità enunciati nella Carta dei Servizi si conformano le schede di servizio approvate dai dirigenti dei servizi competenti, ciascuna delle quali definisce con un maggior grado di dettaglio le modalità di erogazione dei servizi e i relativi standard di qualità.
3. Il controllo sulla qualità è volto a verificare il rispetto degli standard fissati nei documenti di cui al comma precedente nonché in grado di soddisfazione dell'utente attraverso una costante attività di monitoraggio.
4. L'attività di controllo mira, altresì, ad evidenziare l'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini in un'ottica di implementazione dei servizi e di miglioramento della qualità offerta.

Articolo 14

Struttura preposta al controllo

1. La verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate è assicurata dall'Ufficio Qualità ed Etica il quale si avvale del supporto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e del Servizio Informatico. Le suddette strutture operano sotto la Direzione del Direttore Generale o, ove non nominato, del Segretario Generale.

Articolo 15

Strumenti di controllo

1. Il controllo sulla qualità dei servizi è strettamente collegato al controllo strategico e viene svolto secondo modalità operative definite in funzione della tipologia e delle caratteristiche dei servizi erogati, in ogni caso idonee ad assicurare la partecipazione dei cittadini all'operato dell'amministrazione comunale e il diritto di accesso alle informazioni.
2. Il controllo sulla qualità viene effettuato mediante l'utilizzo di strumenti e tecnologie diretti a misurare la soddisfazione degli utenti interni ed esterni all'Ente.
3. A tal fine i Servizi Comunali attivano forme di ascolto dei cittadini e sistemi di customer satisfaction per la rilevazione e il monitoraggio della qualità dei servizi. Elaborano e introducono strumenti che consentano ai cittadini di manifestare, anche online, reclami, segnalazioni, disservizi e criticità, con possibilità di seguire, sempre per via telematica il relativo iter, avanzare suggerimenti e proposte o esprimere un giudizio sulla qualità del servizio.
4. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini utenti.
5. L'Ufficio Qualità ed etica provvede a verificare, con cadenza almeno semestrale, l'introduzione da parte dei servizi comunali di strumenti e metodologie volte a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza.
6. I Dirigenti dei servizi sono tenuti a trasmettere all'Ufficio Qualità una relazione in merito al rispetto degli standard di qualità, dagli stessi indicati nelle schede servizio, unitamente alle risultanze del monitoraggio sullo stato di soddisfazione degli utenti.

7. L'Ufficio Qualità provvede all'analisi dei dati acquisiti e alla successiva redazione del report

Art. 16
Valutazione

1. Gli esiti delle varie forme di controllo del sistema previsto dal presente Regolamento sono utilizzate dal Nucleo di Valutazione per la valutazione delle performance, sulla base della metodologia adottata dall'Ente con la deliberazione della Giunta Comunale n. 29/2011 del 17.02.2011.

Art. 17
Entrata in vigore

1. Il regolamento entra in vigore una volta esecutiva la deliberazione consiliare di approvazione.