



COMUNE DI DOLO

Provincia di Venezia

REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI

APPROVATO CON DELIBERA C.C. N. 85 DEL 20.12.2012
MODIFICATO CON DELIBERA C.C. N. 10 DEL 28.03.2013 – esecutivo

INDICE

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

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

TITOLO II - CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

- Art. 4 – Attività di controllo preventivo
- Art. 5 – Parere di regolarità contabile
- Art. 5bis – Visto di regolarità contabile

TITOLO III - CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

- Art. 6 - Finalità
- Art. 7 - Principi
- Art. 8 - Caratteri generali ed organizzazione
- Art. 9 - Oggetto del controllo
- Art. 10 - Metodologia del controllo
- Art. 11 - Risultati del controllo

TITOLO IV - IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

- Art. 12 –

TITOLO V - IL CONTROLLO DI GESTIONE

- Art. 13

TITOLO VI - IL CONTROLLO STRATEGICO

- Art. 14 - Finalità del controllo
- Art. 15 - Caratteristiche e strumenti del controllo
- Art. 16 - Definizione degli obiettivi strategici
- Art. 17 - Organizzazione e modalità del controllo

TITOLO VII - IL CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

CAPO I - TIPOLOGIE DI CONTROLLI

- Art. 18 - Controllo sulle società partecipate non quotate
- Art. 19 - Funzione di indirizzo e controllo

CAPO II - IL CONTROLLO ECONOMICO-FINANZIARIO

- Art.20 - Modalità di esercizio del controllo economico-finanziario

CAPO III - IL CONTROLLO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

- Art. 21 - Modalità di esercizio del controllo
- Art. 22 - Il Contratto di servizio
- Art. 23 - La Carta dei servizi
- Art. 24 - Reports
- Art. 25 - Analisi di customer satisfaction

TITOLO VIII -

- Art. 26
- Art. 27 - Entrata in vigore

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Riferimenti normativi

1. Il Comune di Dolo, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, disciplina il servizio dei controlli interni, secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, ai sensi del D.Lgs. n. 267/2000 art. 147, 147bis, 147ter, 147quater, 147quinquies.

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 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 a ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate 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 a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del Responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei Responsabili dei servizi;
 - 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*: svolto sia direttamente, che attraverso organismi gestionali esterni, e finalizzato alla misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.
2. Il programma delle attività di controllo dovrà essere coordinato con il piano di prevenzione della corruzione (L. 190/2012).

TITOLO II

CONTROLLO PREVENTIVO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E CONTABILE

Art.4 Attività di controllo preventivo

1. Per ogni atto di competenza dirigenziale il controllo di regolarità amministrativa è effettuato con la sottoscrizione dell'atto, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il prescritto parere di regolarità amministrativa riguarda:
3. la regolarità dell'iter istruttorio svolto dall'ufficio competente anche in relazione al rispetto della tempistica;
4. l'idoneità dell'atto a perseguire gli interessi generali dell'azione amministrativa dell'ente, anche individuabili negli atti di programmazione e pianificazione gestionale (PEG e relazione sulle performance);
5. la conformità a leggi, statuto e regolamenti.
6. Il controllo contabile è effettuato dal dirigente del servizio economico finanziario ed è esercitato attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile e del visto attestante la copertura finanziaria.
7. Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla Giunta e al Consiglio, che non sia mero atto di indirizzo, deve essere richiesto e apposto il parere di regolarità tecnica del dirigente competente e, qualora comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, deve essere apposto il parere di regolarità contabile da parte del dirigente del servizio finanziario. I dirigenti rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi. Se la Giunta o il Consiglio non intendano conformarsi ai pareri devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.

Art.5

Parere di regolarità contabile

1. Il parere di regolarità contabile deve in particolare tenere in considerazione le conseguenze rilevanti in termini di mantenimento nel tempo degli equilibri finanziari ed economico-patrimoniali nonché il corretto riferimento della spesa alla previsione di bilancio annuale, ai programmi e progetti del bilancio pluriennale e, al piano esecutivo di gestione.
2. In caso di parere di regolarità contabile non favorevole deve essere indicata una idonea motivazione. Qualora la Giunta o il Consiglio deliberano in presenza di un parere di regolarità contabile con esito negativo devono indicare nella deliberazione i motivi della scelta della quale si assumono la responsabilità.
3. L'organo di revisione economico-finanziaria, istituito ai sensi dell'articolo 234 del TUEL, vigila sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Ente, riferendo immediatamente al Consiglio comunale le gravi irregolarità di gestione eventualmente rilevate dandone comunicazione all'Ufficio di Controllo Interno.

Art. 5 bis

Visto di regolarità contabile

1. Su ogni provvedimento comportante impegno di spesa è apposto, dal Dirigente del servizio finanziario, il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.
2. La copertura finanziaria è attestata con riferimento ai corrispondenti stanziamenti di bilancio, per la competenza dell'anno, e del bilancio pluriennale per le spese in tutto o in parte a carico di esercizi successivi e garantisce l'effettiva disponibilità sul competente stanziamento.
3. Per le spese finanziate con entrate aventi vincolo di destinazione l'attestazione di copertura finanziaria è resa nei limiti del correlato accertamento di entrata.
4. Il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria è preordinato a verificare l'effettiva disponibilità delle risorse impegnate ed il corretto riferimento della spesa alla previsione di bilancio annuale, ai programmi e progetti del bilancio pluriennale e, ove adottato, al piano esecutivo di gestione.
5. Nelle proposte di deliberazioni che comportano impegno di spesa, la copertura finanziaria è attestata dal Dirigente del servizio economico finanziario in sede di parere di regolarità contabile ai sensi del precedente articolo.

TITOLO III

CONTROLLO SUCCESSIVO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA

Art. 6 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 Responsabile del Settore, ove vengano ravvisate patologie;
 - d) migliorare la qualità degli atti amministrativi;
 - e) indirizzare l'attività amministrativa verso percorsi semplificati, che garantiscano la massima imparzialità;
 - f) attivare procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di determinazioni di identiche tipologie;
 - g) costruire un sistema di regola condivise per migliorare l'azione amministrativa;
 - h) indirizzare i singoli Settori ad un continuo aggiornamento delle procedure.

Art. 7 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) *imparzialità e trasparenza*: il controllo deve essere esteso a tutti i Settori 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) *contestualità*: l'attività di controllo deve essere collocata principalmente il più vicino possibile all'adozione degli atti, al fine di assicurare adeguate azioni correttive;
 - e) *ininfluenza sui tempi dell'azione amministrativa*: il controllo non deve appesantire i tempi delle procedure amministrative;
 - f) *pianificazione*: l'attività di controllo deve essere esplicitata in un piano annuale approvato e reso noto all'interno del Comune;
 - g) *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;
 - h) *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. 8 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 da apposita unità, sotto la direzione del Segretario Generale, costituita da personale individuato dal medesimo dirigente. Il Segretario si avvarrà della collaborazione del vice Segretario, del servizio di Segreteria e degli eventuali altri servizi comunali da coinvolgere. L'istruttoria dell'attività di controllo può essere assegnata a dipendenti comunali di qualifica adeguata, di un settore diverso da quello che ha adottato l'atto controllato.
3. Al termine del controllo di ciascun atto e/o procedimento viene redatta una scheda in conformità agli standard predefiniti, da restituire al Responsabile del Settore che ha adottato l'atto.

Art. 9
Oggetto del controllo

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

Art. 10
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;
 - effettuazione di una regolare istruttoria e la presenza di una congrua motivazione;
 - rispetto delle normative legislative in generale ,dei contratti nazionali e decentrati di lavoro;
 - 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 tre per cento degli atti di cui all'art. 9.
4. La selezione degli atti da sottoporre a controllo viene effettuata mediante 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. 11
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;
 - i rilievi sollevati sulle singole parti che compongono l'atto;
 - i rilievi sollevati per ciascuno dei singoli indicatori contenuti all'interno delle schede di verifica utilizzate dall'unità preposta al controllo;
 - le osservazioni su aspetti dell'atto o procedimento, oggetto di verifica, non espressamente previste, ma che l'organismo 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. Qualora si dovesse rilevare il mancato rispetto di disposizioni di legge, nel perseguimento dei principi di efficacia, efficienza e buon andamento della pubblica amministrazione, il Segretario comunale informa il soggetto interessato emanante, affinché questi possa valutare eventuali provvedimenti di autotutela, ferme restando le personali responsabilità.
3. Le risultanze del controllo sono trasmesse, a cura del Segretario Generale, ai Responsabili di Settore, al Collegio dei revisori dei conti, all'Organismo di Valutazione, al Sindaco e al Consiglio comunale.

TITOLO IV
IL CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Art. 12

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

TITOLO V
IL CONTROLLO DI GESTIONE

Art. 13

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

TITOLO VI
IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 14

Finalità del controllo

1. Il controllo strategico per il Comune di Dolo sarà obbligatorio a decorrere dal 2015.
2. 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. 15

Caratteristiche e strumenti 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. 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.
3. Elementi di tale sistema sono:
 - a) la definizione dei risultati e degli effetti attesi, in funzione degli obiettivi strategici fissati dal programma;
 - b) l'individuazione di una serie di indicatori significativi attraverso cui monitorare, in maniera articolata, le diverse dimensioni e componenti delle politiche comunali di intervento;
 - c) la costruzione di flussi informatici per la rilevazione di tali informazioni significative.
4. 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. 16

Definizione degli obiettivi strategici

1. Il Segretario Generale e i Responsabili dei Settori forniscono al Sindaco elementi per l'elaborazione della direttiva 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.

2. La direttiva del Sindaco 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. 17

Organizzazione e modalità del controllo

1. Il controllo strategico verrà assicurato dall'unità operativa "Programmazione, organizzazione e controllo", 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 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 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 VII

IL CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

CAPO I

TIPOLOGIE DI CONTROLLI

Art. 18

Controllo sulle società partecipate non quotate

1. Il controllo sulle società partecipate per il comune di Dolo sarà obbligatorio a decorrere dal 2015.
2. 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. 19

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. 20

Modalità di esercizio del controllo economico-finanziario

1. La Società deve consentire al Comune di Dolo 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.

CAPO III IL CONTROLLO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Art. 21

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. 22

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. 23

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. 24
Reports

1. La Società o Ente partecipato e/o collegata/collegato 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. 25
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 QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Art. 26

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati dagli organismi gestionali esterni per il Comune di Dolo sarà obbligatorio a decorrere dal 2015.
2. 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.
3. 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.
4. Gli esiti dell'attività di controllo vengono pubblicati sul sito internet del Comune.
5. 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.

Art. 27
Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore con l'esecutività della deliberazione che lo approva.
2. Le disposizioni regolamentari in contrasto con il presente regolamento sono abrogate.