



Comune di Castell'Umberto

Città Metropolitana di Messina

REGOLAMENTO COMUNALE DEI CONTROLLI INTERNI

Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. ____ del ____/____/____

INDICE

- Art. 1 Principi generali
- Art. 2 Sistema controlli interni
- Art. 3 Soggetti del controllo
- Art. 4 Controllo di regolarità amministrativa
- Art. 5 Controllo di regolarità contabile
- Art. 6 Sostituzioni e responsabilità
- Art. 7 Controllo di gestione
- Art. 8 Controllo sugli equilibri finanziari
- Art. 9 Controllo strategico
- Art. 10 Controllo sulla qualità dei servizi
- Art. 11 Gestione associata
- Art. 12 Entrata in vigore

Articolo 1 - Principi generali

1. Il presente Regolamento comunale, adottato nell'ambito dell'autonomia normativa ed organizzativa dell'Ente, disciplina il sistema dei controlli interni del Comune di CASTELL'UMBERTO, secondo quanto stabilito dall'articolo 147 e seguenti del D. Lgs. n. 267/2000, nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione.
2. I controlli interni, in una prospettiva collaborativa, hanno ad oggetto l'operato complessivo dell'Ente. Le attività di controllo interno sono finalizzate a garantire legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, il miglioramento della qualità dell'attività amministrativa, anche attraverso il raggiungimento di livelli di efficienza, efficacia ed economicità più elevati.
3. Gli esiti del controllo interno si traducono in *report* quadrimestrali inviati al Sindaco, alla Giunta e al Presidente del Consiglio Comunale, ai funzionari con incarico di E.Q., al Nucleo di Valutazione/Organismo Indipendente di Valutazione, al Revisore dei Conti e, nei casi previsti dalla normativa, alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.
4. Gli esiti dei controlli interni sono utilizzati ai fini della valutazione dei funzionari con incarico di E.Q., con le modalità definite dalla apposita metodologia, e per la predisposizione da parte del Segretario Comunale e del Responsabile finanziario della relazione di inizio e fine mandato che il Sindaco deve presentare.

Articolo 2 - Sistema controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni, in armonia con il vigente quadro legislativo, è strutturato nelle seguenti tipologie di controllo:
 - a) **CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA:** è finalizzato a garantire legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa nella fase preventiva e successiva (art. 147, comma 1, e art. 147-bis D. Lgs. 18/08/2000 n. 267); costituisce, altresì, strumento di supporto nella prevenzione del fenomeno della corruzione;
 - b) **CONTROLLO DI REGOLARITÀ CONTABILE:** è finalizzato a garantire la regolarità contabile degli atti e la coerenza con i vincoli di finanza pubblica, attraverso gli strumenti del visto attestante la copertura finanziaria e del parere di regolarità contabile (art. 147, comma 1, e art. 147-bis D. Lgs. 18/08/2000 n. 267);
 - c) **CONTROLLO DI GESTIONE:** è finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, ottimizzando, anche mediante interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate e tra risorse impiegate e risultati (art. 147, comma 2, lett. a), D. Lgs. 18/08/2000 n. 267). *Tipologia di controllo prevista per gli enti con popolazione superiore a 5.000 abitanti;*
 - d) **CONTROLLO SUGLI EQUILIBRI FINANZIARI:** è finalizzato a garantire il costante controllo da parte del responsabile finanziario, sotto la vigilanza dell'organo di revisione, 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 (art. 147, comma 2, lett. c) e art. 147-quinquies D. Lgs. 18/08/2000 n. 267);
 - e) **CONTROLLO STRATEGICO:** è 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, 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. 147-ter D. Lgs. n. 267/2000). *Tipologia di controllo prevista per gli enti con popolazione superiore a 15.000 abitanti;*

f) **CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE:** è finalizzato a monitorare efficienza, efficacia ed economicità dell'attività complessiva delle partecipate, garantendo il principio della buona amministrazione (art. 147-quater D. Lgs. n. 267/2000). *Tipologia di controllo prevista per gli enti con popolazione superiore a 15.000 abitanti;*

g) **CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI:** è orientato alla *customer satisfaction* mediante la definizione di *standard* di qualità che consentano ai cittadini/utenti di confrontare il livello di qualità atteso rispetto a quello reale del servizio erogato (art. 147, comma 2, lett. e); *Tipologia di controllo prevista per gli enti con popolazione superiore a 15.000 abitanti.*

2. Il sistema dei controlli interni è altresì integrato dal monitoraggio delle misure previste nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione, se e come previsto *ex lege*.

Articolo 3 - Soggetti del controllo

1. Partecipano ai controlli interni i seguenti soggetti:

- a) il Segretario Comunale dell'Ente;
- b) il responsabile finanziario;
- c) i funzionari con incarico di E.Q.;
- d) l'organismo indipendente di valutazione/nucleo di valutazione;
- e) l'organo di revisione contabile.

2. Le attribuzioni di ciascuno dei soggetti di cui al comma 1 sono definite dal presente Regolamento, dallo Statuto dell'Ente, dal Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi, nonché dalle norme in materia di controlli sugli enti locali. Si prevede, altresì, la possibilità che il Segretario Comunale, con proprio atto organizzativo, specifichi le suddette attribuzioni o coinvolga altri dipendenti comunali, funzionalmente alla migliore riuscita dei controlli.

Articolo 4 - Controllo di regolarità amministrativa

1. Il controllo di regolarità amministrativa assicura che l'attività amministrativa sia conforme alla legge e alle altre fonti normative, nonché allo Statuto e ai regolamenti comunali. L'attività di controllo non si esaurisce nell'analisi della regolarità del singolo atto ma tende a rilevare elementi sulla correttezza dell'intera attività amministrativa, con particolare riferimento al rispetto degli obblighi dalla cui violazione discendono forme di responsabilità dirigenziale.

2. Il controllo di regolarità amministrativa è articolato in due fasi distinte:

- a) fase preventiva all'adozione dell'atto;
- b) fase successiva all'adozione dell'atto e al perfezionarsi della sua efficacia.

3. Il controllo di regolarità amministrativa, nella fase preventiva della formazione dell'atto, è assicurato dal responsabile competente per materia ed è esercitato attraverso il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'articolo 49 D. Lgs. n. 267/2000.
4. Il parere di regolarità tecnica comporta la verifica della conformità dell'attività amministrativa a disposizioni di legge, normative di settore, principi dell'ordinamento giuridico e regolamenti dell'Ente, correttezza e regolarità delle procedure, correttezza formale nella redazione dell'atto, rispetto delle competenze proprie degli organi che adottano i provvedimenti, collegamento con gli obiettivi dell'Ente. Esso riguarda proposte di deliberazioni da sottoporre alla Giunta e al Consiglio Comunale, ad eccezione degli atti di mero indirizzo, determinazioni, decreti e, più in generale, tutti i provvedimenti amministrativi.
5. Il parere deve essere espresso, di norma, entro due giorni lavorativi dal ricevimento della proposta di deliberazione o degli atti di cui al comma 4. Esso è richiamato ed inserito nella deliberazione e negli atti.
6. Qualora il Consiglio o la Giunta Comunale non intendano conformarsi al parere di regolarità tecnica devono darne adeguata ed argomentata motivazione da esplicitare nel testo del provvedimento.
7. Nella fase successiva all'adozione degli atti amministrativi, il controllo di regolarità amministrativa ex art. 147-bis D. Lgs. n. 267/2000 è svolto dal Segretario Comunale, che si avvale del supporto dell'Ufficio Segreteria e Finanziario, ed eventualmente dell'Organismo Indipendente di Valutazione/Nucleo di Valutazione. Il controllo successivo persegue le seguenti finalità: *a)* monitorare e verificare la regolarità e correttezza delle procedure e degli atti adottati; *b)* rilevare la legittimità dei provvedimenti, registrarne gli eventuali scostamenti rispetto alle norme europee, costituzionali, legislative, statutarie e regolamentari; *c)* sollecitare l'esercizio del potere di autotutela del responsabile ove vengano ravvisate patologie; *d)* migliorare la qualità degli atti amministrativi; *e)* indirizzare l'attività amministrativa verso percorsi semplificati che garantiscano massima imparzialità ed il rispetto delle misure organizzative poste a presidio del rischio corruttivo; *e)* attivare procedure omogenee e standardizzate per l'adozione di determinazioni di identica tipologia; *f)* costruire un sistema di regole condivise per migliorare l'azione amministrativa; *g)* collaborare con gli uffici per l'impostazione e il continuo aggiornamento delle procedure; *h)* monitorare il rispetto delle norme che impongono obblighi di pubblicità sul sito istituzionale ed obblighi di trasparenza.
8. Il controllo di regolarità amministrativa successivo viene esercitato sulle determinazioni che comportano impegno di spesa, contratti e convenzioni adottati dai funzionari con incarico di E.Q., concessioni cimiteriali, provvedimenti concessori ed autorizzatori, ordinanze gestionali, provvedimenti ablativi, atti di gestione del rapporto di lavoro, determinazioni a contrarre, conferimento incarichi, decreti, nonché su tutti gli atti segnalati dai responsabili o dagli Amministratori e su quelli su cui il Segretario Comunale, anche come responsabile in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, ritenga necessario svolgere tale attività.
9. Il controllo avviene sulla base dei seguenti indicatori: *a)* regolarità procedure, rispetto tempi previsti dalla legge o dai regolamenti per la conclusione del procedimento, correttezza formale dei provvedimenti; *b)* affidabilità dei dati riportati nei provvedimenti e nei relativi allegati; *c)* rispetto della normativa sulla *privacy* nel testo dei provvedimenti e nelle procedure adottate; *d)* rispetto della normativa settoriale, con particolare riguardo al rispetto delle norme contabili in materia di assunzione dell'impegno di spesa, di imputazione

secondo il principio di esigibilità e della verifica di compatibilità del programma dei pagamenti con gli stanziamenti di cassa; e) conformità alle norme regolamentari; f) conformità agli atti di programmazione, al piano esecutivo di gestione e al Piano integrato di attività e organizzazione, a direttive e circolari interne e agli atti di indirizzo; g) rispetto norme che impongono speciali forme e tempi di pubblicità degli atti o dei dati in essi contenuti.

10. Il controllo è effettuato con cadenza quadrimestrale, in base ad un atto organizzativo emanato annualmente dal Segretario Comunale. Gli atti da esaminare sono individuati, secondo una selezione casuale mediante tecniche di campionamento, secondo principi di revisione aziendale, indipendenza, imparzialità, trasparenza, pianificazione, condivisione e tempestività, sotto la direzione del Segretario Comunale, sul 10% del totale degli atti adottati per Area/Settore da ogni funzionario con incarico di E.Q., percentuale che può salire al 30% degli atti adottati dagli uffici che sono individuati a maggior rischio di corruzione. Il Segretario Comunale può sempre disporre ulteriori controlli nel corso dell'esercizio.

11. Le risultanze del controllo vengono sintetizzate in un rapporto quadrimestrale trasmesso al Sindaco, ai funzionari con incarico di E.Q., all'organo di revisione contabile, all'organismo indipendente di valutazione/nucleo di valutazione, alla Giunta e al Presidente del Consiglio Comunale. Laddove emergano criticità comuni a più settori o particolarmente gravi, il Segretario Comunale può adottare direttive organizzative, con l'indicazione della normativa applicabile, anche alla luce degli indirizzi interpretativi assunti da organi amministrativi e giurisdizionali.

12. Qualora dal controllo emergano elementi di grave irregolarità su un determinato atto, tali da costituire fattispecie penalmente rilevanti, il Segretario Comunale, fermi restando gli obblighi di denuncia previsti dalla legge alla Procura presso la Sezione Regionale della Corte dei Conti e alla Procura presso il Tribunale territorialmente competente, trasmette una comunicazione al funzionario con incarico di E.Q. interessato, affinché questi possa valutare l'attivazione del potere di autotutela amministrativa. Nella comunicazione sono indicati i vizi rilevati e le possibili soluzioni per regolarizzare l'atto. La comunicazione è inviata anche al Sindaco, all'organo di revisione contabile e all'Organismo indipendente di valutazione/Nucleo di valutazione.

Articolo 5 - Controllo di regolarità contabile

1. Il controllo di regolarità contabile è assicurato dal responsabile finanziario attraverso il parere di regolarità contabile sulle proposte di deliberazione da sottoporre alla Giunta o al Consiglio Comunale, che non siano mero atto di indirizzo, e che comportino oneri riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o patrimoniale dell'Ente ex art. 49 D. Lgs. n. 267/2000. Il parere di regolarità contabile è volto a garantire il rispetto del principio di integrità del bilancio ed il suo effettivo equilibrio, nonché a verificare la liceità della spesa, in relazione ai profili di compatibilità della stessa con gli interessi dell'Ente, di congruità del mezzo prescelto in rapporto ai fini dichiarati, nonché della compatibilità e coerenza della stessa con il Documento unico di programmazione.

2. Nel parere di regolarità contabile è da comprendere, oltre che la verifica dell'esatta imputazione della spesa in bilancio ed il riscontro della capienza dello stanziamento relativo, nonché lo stato di realizzazione degli accertamenti di eventuali entrate vincolate, la correttezza della esigibilità dichiarata rispetto al principio contabile della competenza finanziaria potenziata, nonché la verifica del rispetto di specifici limiti cui sono soggette talune categorie di spesa; il parere verifica anche il rispetto della normativa fiscale e previdenziale afferente l'atto.
3. Il parere deve essere espresso entro due giorni lavorativi dal ricevimento della proposta di deliberazione e viene richiamato nel provvedimento.
4. Qualora il Consiglio o la Giunta Comunale non intendano conformarsi al parere di regolarità contabile devono darne adeguata ed argomentata motivazione da esplicitare nel testo del provvedimento.
5. Il controllo di regolarità contabile è, altresì, esercitato dal responsabile finanziario mediante verifica della compatibilità degli atti di assunzione degli impegni di spesa con le regole di finanza pubblica e con quelle di tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni. Prima di procedere alla formalizzazione di provvedimenti che comportano impegno di spesa, il responsabile del servizio interessato, ai sensi di quanto previsto dall'art. 183, comma 8, D. Lgs. n. 267/2000, accerta preventivamente che il programma dei conseguenti pagamenti sia compatibile con i relativi stanziamenti di cassa e con le regole di finanza pubblica, interpellando il responsabile finanziario.
6. Il parere di regolarità contabile deve essere espresso anche sugli atti di accertamento delle entrate e deve riguardare la coerenza dell'atto con il titolo che lo legittima, la correttezza dell'imputazione in bilancio e della esigibilità dell'entrata dichiarata rispetto al principio contabile applicato della competenza finanziaria potenziata. Tutti gli atti di accertamento di entrate adottati devono essere controllati e visti dal responsabile finanziario.
7. Nella formazione delle determinazioni e di ogni altro atto che comporti impegno di spesa o che comunque comporti, in via diretta o indiretta, assunzione di oneri a carico dell'Ente, il responsabile finanziario esercita il controllo di regolarità contabile attraverso l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria di cui all'art. 183, comma 7, del D. Lgs. n. 267/2000, secondo le modalità di cui al regolamento di contabilità.
8. Il responsabile finanziario svolge il controllo di regolarità contabile sugli atti che dispongono la liquidazione di spese, attraverso l'apposizione di un apposito visto di regolarità contabile che riguarda non solo la regolare imputazione della spesa al bilancio ma anche gli aspetti di regolarità fiscale e contributiva della spesa, provvedendo alla sottoscrizione del relativo mandato di pagamento.
9. L'organo di revisione economico-finanziaria vigila sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Ente, riferendo immediatamente al Consiglio Comunale le gravi irregolarità di gestione eventualmente rilevate, dandone contestuale comunicazione al Segretario Comunale.

Articolo 6 - Sostituzioni e responsabilità

1. Nel caso in cui il responsabile del servizio sia assente, il parere di regolarità tecnica o contabile e il visto attestante la copertura finanziaria sono rilasciati da colui che è designato a sostituirlo.
2. In assenza di responsabili di servizio e relativi sostituti, il parere di regolarità tecnica e/o di regolarità contabile è espresso dal Segretario Comunale.
3. I funzionari con incarico di E.Q. rispondono in via amministrativa e contabile dei pareri espressi.

Articolo 7 - Controllo di gestione

1. Il controllo di gestione consiste nella verifica, all'inizio, nel corso ed al termine della gestione, dello stato di attuazione degli obiettivi programmati dagli organi politici e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la qualità e la quantità dei servizi offerti, della funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, del livello di efficienza (capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la combinazione ottimale dei fattori produttivi, data dal rapporto tra il risultato ottenuto ed i mezzi impiegati per ottenerlo), efficacia (capacità di raggiungere gli obiettivi e di soddisfare le esigenze degli utenti, determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati) ed economicità (capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la verifica sistematica del rapporto tra risultato e costi) dell'attività gestionale svolta per il raggiungimento dei predetti obiettivi.
2. Il controllo di gestione è svolto dal responsabile finanziario, con la sovrintendenza del Segretario Comunale.
3. Il controllo di gestione si articola nelle seguenti fasi:
 - a) fase preventiva: comprende la definizione degli obiettivi operativi dell'Ente da parte della Giunta Comunale;
 - b) fase concomitante: attuazione del programma, al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi preventivamente stabiliti ed orientare l'attività futura anche rimuovendo eventuali disfunzioni per garantire l'ottenimento degli obiettivi fissati nella fase preventiva;
 - c) fase consuntiva: rilevazione dei risultati effettivamente conseguiti, con la conseguente verifica dell'efficienza, dell'efficacia, dell'economicità nonché dell'adeguatezza e della qualità dei servizi comunali resi.
4. Per il corretto svolgimento del controllo di gestione viene predisposto un sistema di monitoraggio e di verifica avente come oggetto l'andamento della gestione, dei relativi costi e dei suoi risultati.
5. L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione utilizza i sistemi informativi già disponibili all'interno dell'Ente per il reperimento dei dati inerenti la contabilità (bilancio di previsione, rilevazione di impegni, accertamenti, pagamenti riscossioni, fatture, rendiconto) e delle informazioni di carattere economico, patrimoniale ed extra-contabile, potendo richiedere ai vari servizi dell'Ente elaborazioni di dati necessari alle proprie esigenze.

6. L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione informa l'organo di revisione sullo svolgimento della propria attività e, ove necessario, riferisce allo stesso sullo stato di attuazione degli obiettivi e sull'andamento dell'azione amministrativa dell'ente.

7. Il referto del controllo di gestione, elaborato dal responsabile finanziario in coordinamento con il Segretario Comunale e l'organismo indipendente di valutazione, è trasmesso al Sindaco, ai responsabili di servizio, all'organo di revisione dei conti.

Articolo 8 - Controllo sugli equilibri finanziari

1. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto dal responsabile finanziario mediante la vigilanza dell'organo di revisione contabile e del Segretario Comunale, con il coinvolgimento attivo della Giunta Comunale e dei funzionari con incarico di E.Q., secondo le rispettive competenze e responsabilità. Esso è svolto nel rispetto delle disposizioni sull'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, dell'art. 81 della Costituzione e dei principi contabili approvati con il Decreto Legislativo 10 agosto 2011, n. 118 e successive modifiche ed integrazioni.

2. Tale controllo ha la funzione di assicurare una corretta gestione del bilancio, monitorando costantemente gli equilibri della gestione di competenza, gli equilibri della gestione dei residui e quelli della gestione di cassa, nell'ottica del rispetto del pareggio di bilancio.

3. Il pareggio economico e finanziario di bilancio è inteso come assetto gestionale da preservare con continuità e con riferimento a tutte le componenti della gestione contabile, tenendo in considerazione anche l'andamento della gestione degli organismi partecipati e le refluenze di tali gestioni sull'equilibrio finanziario dell'Ente.

4. Il controllo viene effettuato secondo la metodologia e le procedure previste dal regolamento di contabilità dell'Ente e si estende alla gestione delle società partecipate non quotate.

Articolo 9 - Controllo strategico

1. Il controllo strategico è finalizzato alla valutazione dell'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 fra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti. L'attività di controllo strategico si realizza con la riconduzione di ciascuna azione agli ambiti programmatici strategici dell'amministrazione.

2. Il controllo strategico mira ad accertare la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa agli obiettivi strategici periodicamente indicati nel Documento Unico di Programmazione.

3. L'attività di valutazione e di controllo strategico costituisce il naturale collegamento fra le funzioni di indirizzo politico amministrativo, riservati agli Amministratori, e le funzioni gestionali, riservate ai responsabili di servizi; esso supporta l'attività di programmazione strategica e di indirizzo politico-amministrativo. In particolare, il controllo strategico fornisce per il riesame della programmazione: a) agli Amministratori, indicazioni in relazione alle scelte programmatiche da effettuare o alla revisione o modifica

delle scelte programmatiche già compiute, con l'assunzione di una rinnovata strategia, meglio orientata alla realizzazione dei risultati non ottenuti; *b)* ai responsabili di servizio, indicazioni al fine di perseguire nel modo più efficiente possibile gli obiettivi programmatici assegnati, rimuovendo eventuali fattori ostativi.

4. L'attività di controllo è articolata nelle seguenti fasi: *a)* analisi della congruenza e degli eventuali scostamenti fra gli obiettivi predefiniti e le risorse umane, finanziarie e materiali assegnate; *b)* identificazione degli eventuali fattori ostativi e dei possibili rimedi; *c)* rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati; *d)* evidenziazione degli aspetti economici e finanziari connessi ai risultati ottenuti; *e)* accertamento dei tempi di realizzazione degli obiettivi rispetto alle previsioni; *f)* verifica delle procedure operative attuate in relazione ai progetti elaborati; *g)* valutazione della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa e degli aspetti socio-economici.

Articolo 10 - Controllo sulla qualità dei servizi

1. Il controllo sulla qualità dei servizi è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e dai cittadini e alla verifica del rispetto degli *standard* definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.

2. La qualità dei servizi percepita dagli utenti viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo. Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli *standard* di qualità garantiti agli utenti dei servizi.

3. La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

- a)* accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;
- b)* tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio e il rispetto dei tempi previsti;
- c)* trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del procedimento e sui costi;
- d)* efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza.

Articolo 11 - Gestione associata

1. Le forme di controllo interno possono essere svolte anche in forma associata sulla base di convenzioni di cui all'articolo 30 del D. Lgs n. 267/2000.

Articolo 12 - Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore una volta diventata esecutiva la Deliberazione di approvazione. Esso è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente.

2. L'entrata in vigore del Regolamento determina l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.