

<p style="text-align:center">GRIGLIA CARTA GENERALE DEI SERVIZI ALLA PERSONA ED ELEMENTI COSTITUTIVI DEI CONTRATTI DI SERVIZIO</p>
--

PREMESSA

Il documento disciplina la griglia di contenuto e di flusso della Carta generale dei servizi alla persona, prevista dall'art. 61 n. 2 dello Statuto del Comune – d'ora in poi definita Carta – e dei Contratti di servizio, previsti dagli articoli 60, n. 2 *lett. g), m)*, e 61, n. 4, dello Statuto del Comune – d'ora in poi definito contratto. Nel documento, come del resto nell'articolato del Titolo IV dello Statuto del Comune di Carmiano, servizi e prestazioni sono assunti come sinonimi, al pari del lessico normativo europeo e alla Carta dei diritti fondamentali della Unione Europea, del 2000. La società è altresì indicata anche come gestore, in ragione di essere l'affidataria delle prestazioni del Comune.

a.

La Carta parte dalla definizione fornita dalla Corte di Giustizia Europea, secondo la quale è pubblico *“il servizio che presenta le seguenti caratteristiche: universalità, continuità, soddisfacimento di esigenze di interesse pubblico, sorveglianza da parte dell'autorità pubblica”*.

In tale prospettiva, è opportuno che la Carta regoli i rapporti quali-quantitativi nella ripartizione di ruoli tra:

- Comune;
- Società;
- Utenti società/Comune.

b.

La regolazione di questi rapporti non deve dipendere esclusivamente dal singolo contratto, nel regolare il servizio, il cui compito principale, invece, sarà quello di:

- stabilire quanti e quali servizi affidare;
- descrivere dettagliatamente i servizi affidati, collegandoli al piano delle attività;
- permettere o vietare, determinandoli, gli ulteriori servizi erogabili all'interno del contratto.

c.

Tale approccio – denominato *“ogni regola una misura”* – assume particolare rilevanza per due ragioni:

- quantificazione certa delle attività
- prescrizioni normative rivolte ai diritti di prestazione degli utenti.

PARTE PRIMA – LA CARTA GENERALE DEI SERVIZI**ELEMENTI DELLA CARTA**

La Carta trova sempre applicazione, indipendentemente:

- dalla distinzione tra attività ordinarie e attività straordinarie;
- dalle flessibilità su modalità di esecuzione del servizio, mutate esigenze del pubblico o del contesto ambientale, quantità e/o periodicità della prestazione, ambito territoriale e platea degli utenti.

In questo modo sono individuati in via generale i diritti minimi che devono comunque essere assicurati nelle situazioni di crisi del contesto tecnico, ambientale e sociale in cui viene svolto il servizio affidato.

LIVELLI DI QUALITÀ

La Carta deve identificare i livelli di qualità per ogni prestazione, distinguendo tra: livelli generali; livelli specifici; altri livelli; in funzione dei destinatari finali di ciascuna prestazione.

In corrispondenza dei livelli, devono essere indicati i vincoli del prestatore, con i tempi finali di decisione o azione dello stesso.

CERTEZZA NEI RECLAMI

Ai livelli di qualità sono connesse le garanzie di certezza in caso di reclamo. La certezza riguarda: la corrispondenza della risposta al reclamo formulato; i tempi di risposta; le azioni correttive intraprese; i canali di comunicazione utilizzati; la conformazione dei moduli di formulazione del reclamo.

Connesso alla certezza dei reclami è altresì il piano di indagini e *customer satisfaction* da predisporre in funzione delle prestazioni assolate dalla società.

RICHIESTE AI CITTADINI

I livelli di certezza sono altresì speculari alla esatta identificazione degli adempimenti, degli oneri o delle opportunità che si richiedono al cittadino utente, in ragione della prestazione a lui rivolta dalla società.

FLUSSO RECLAMI E PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

La Carta ha il compito anche di identificare eventuali nessi tra il flusso dei reclami e i procedimenti amministrativi interni al Comune, distinguendo il ruolo e gli strumenti di incidenza di tale nesso, in capo al Comune, alla società e agli utenti delle prestazioni.

In tal modo, è possibile comprendere che il flusso dei reclami investe un profilo di malfunzionamento degli uffici del Comune, di inadempimento contrattuale o di malfunzionamento della prestazione.

Anche la tipologia di reclamo potrà variare, a seconda della vicenda che realmente andrà ad investire, assumendo un ruolo:

- quasi-giurisdizionale, quando riflette un effetto negativo patito dal cittadino per la disfunzione lamentate;
- di controllo esterno, nella misura in cui insiste come valutazione dei risultati della prestazione, al di là di valutazioni specifiche di incidenza su sfere soggettive;
- di controllo interno, dato che i reclami rappresentano un elemento di monitoraggio significativo nella rappresentazione “obiettiva” del “controllo analogo” tra Comune e società.

LE LISTE DI CONTROLLO

Le c.d. liste di controllo identificano griglie specificate sulle prestazioni erogate, funzionali a far emergere indicatori di efficacia, qualitativa e quantitativa, e di efficienza tecnica ed economica delle prestazioni.

Esse sono utilizzabili in ragione del tipo di complessità della prestazione assunta e della platea di utenti, cui essa si rivolge.

MONITORAGGIO

Analogamente si collocano gli strumenti di monitoraggio, fondati sulla raccolta di informazioni (compresi appunto i reclami presentati dagli utenti), i diritti di ispezione aziendale, la raccolta di informazioni economiche e strategico-aziendali, le indagini svolte presso l'utenza.

SOSPENSIONE DELLA PRESTAZIONE

La Carta deve regolare in linea generale l'interruzione e la sospensione delle prestazioni, esplicitando:

- l'individuazione dei fattori che possono essere causa di interruzione o sospensione (cause esterne, volontà dell'affidatario e dell'affidante);
- la determinazione delle modalità e dei tempi di gestione delle sospensioni e interruzioni;
- la definizione di servizi minimi da garantire (salvo assoluta impossibilità per causa di forza maggiore), ivi compresa l'opportuna informazione all'utenza;
- l'individuazione di sanzioni specifiche nel caso del perpetuarsi di sospensioni o interruzioni del servizio dipendenti da fatti o inadempimenti imputabili al gestore.

CLAUSOLA COMPROMISSORIA CON GLI UTENTI

La mancata osservanza di provvedimenti vincolanti per il gestore può determinare difficoltà o impedimenti alla regolare erogazione del servizio affidatogli. Ciò suggerisce la necessità che il contratto disciplini specificatamente tale aspetto.

CLAUSOLA SOCIALE

Per clausola sociale devono intendersi quelle disposizioni con cui si disciplinano gli obblighi del soggetto che subentra nella gestione di un determinato servizio pubblico nei confronti del personale in organico al momento del subentro, con riguardo soprattutto al mantenimento dei diritti acquisiti con contratti (regionali e aziendali), leggi e normative specifiche. È importante sottolineare che il passaggio alla società comporta comunque il mantenimento del contratto collettivo di riferimento per il settore.

CLAUSOLE DI CONCORRENZA E COORDINAMENTO

Bisogna tenere conto del livello di prestazione di quelle attività che, per natura o modalità di gestione, siano collegato con altri servizi o altri gestori.

Per "gestioni connesse" devono intendersi quelle gestioni che siano entrate in rapporto, più o meno diretto, con il soggetto gestore del servizio affidato.

In tal caso, si deve tener conto dei seguenti problemi:

- Concorrenza di operatori;
- Pluralità di operatori nello stesso servizio;
- Pluralità di operatori di servizi diversi;
- Uso/accesso a reti di fornitura o distribuzione o altro.

PARTE SECONDA – IL CONTRATTO

STRUTTURA BIFASICA

Qualsiasi contratto di servizio deve rispondere alla griglia che segue, in un'ottica definita "bifasica", in cui cioè il Comune definisce in primo luogo i caratteri generali della propria contrattazione sulle prestazioni da affidare alla società, in ragione del carattere *in house providing* di quest'ultima, per poi garantire che i singoli contratti siano speculari allo schema generale adottato e quindi siano monitorati in parallelo allo stesso.

In questo modo, la gestione, e gli eventuali problemi, anche di un solo contratto favorisce l'apprendimento della dinamica contrattuale per qualsiasi altro tipo di prestazione contrattualizzata con la società. Di conseguenza, oltre agli elementi "necessari" al contratto come tale (inerenti la forma, la durata, l'oggetto, gli obblighi del gestore) sono da evidenziare gli elementi "necessari" al "controllo analogo" e alla delegazione interorganica tra Comune e società (inerenti i nessi funzionali tra le prestazioni, gli obblighi del Comune, i profili economici, il monitoraggio, le garanzie e le coperture assicurative, le sanzioni).

PRESTAZIONI E MEZZI PROPRI

Il contratto naturalmente deve individuare le prestazioni oggetto specifico dell'affidamento, ma nel far questo, in una società *in house*, deve anche chiarire il nesso tra beni, patrimonio, mezzi della società e del Comune, coinvolti dalla gestione ed erogazione della stessa attività.

In tale prospettiva, delineare diagrammi di flusso, connessi al marchio di cui si doterà il Comune, significa schematizzare in modo semplice e chiaro tali nessi, allo scopo, anche in questo caso, di evidenziare i momenti di emersione di disfunzioni o di bisogni di correzione.

PRESTAZIONI PERTINENZIALI E ULTERIORI

Si possono avere ipotesi di prestazioni che, benché non pertinenti, in quanto non direttamente connesse all'oggetto principale del contratto, migliorano il servizio base ampliando la gamma delle prestazioni di competenza del gestore.

Rientrano tra le prestazioni ulteriori anche quelle attività che per la loro stessa natura non sono altro che il logico completamento della prestazione principale e che, di conseguenza, sarebbe contrario a criteri di funzionalità affidare a soggetti diversi.

In sede contrattuale possono, dunque, essere individuate alcune prestazioni ulteriori, che rendano appunto lo svolgimento del servizio pubblico affidato coerente e razionale, in modo da assicurare funzionalità ed efficienza.

In tal caso, tuttavia, di dovranno definire:

- il criterio di imputazione dei costi dei diversi servizi in maniera che non ricadano sul servizio principale;
- gli aspetti economici delle prestazioni ulteriori, con eventuale rilevazione della separazione contabile delle diverse attività;
- le responsabilità specifiche connesse a tali ulteriori servizi;

PIANIFICAZIONE: PIANO ATTIVITÀ

Nel regolare il piano di attività, è opportuno che il contratto provveda a:

- indicare le modalità di esecuzione delle singole fasi del servizio affidato, la loro quantificazione, frequenza e ogni altro elemento necessario per una loro oggettiva determinazione;
- specificare le attività straordinarie a carico del gestore e il relativo regime economico;
- specificare le modalità organizzative del servizio che l'Ente affidante ritenga essenziali per il rapporto con l'utenza;
- indicare gli obiettivi e/o gli standard da perseguire, solo ove non sia possibile una dettagliata definizione delle singole attività costituenti il servizio/i affidati;
- individuare i servizi minimi da garantire;
- indicare quali attività del servizio possono essere modificate durante l'esecuzione del contratto, i margini entro i quali tali modifiche possono e devono essere eseguite, nonché le condizioni che le giustificano o i soggetti e le procedure con cui si debbano richiedere o autorizzare;
- indicare, infine, per le singole attività i criteri di misura e di rilevazione delle prestazioni erogate.

PIANIFICAZIONE: PIANO DELLE OPERE

Il contratto, in tal caso, deve definire per ogni singola opera:

- consistenza, intesa come tipologia costruttiva, con un dettaglio progettuale definito o con l'individuazione di criteri stringenti di progettazione;
- tempi di realizzazione;
- criteri di priorità rispetto alle altre opere e alla funzionalità del servizio;
- modalità di finanziamento;
- eventuale tempistica e modalità di trasferimento della proprietà;

- criteri di verifica dell'attuazione dei singoli interventi anche nel contesto dell'intero piano;
- modalità di manutenzione del bene e attribuzione dei relativi oneri.

VARIAZIONI DEL PIANO

Il contratto deve definire le modalità di variazione del piano degli interventi. Posto che l'affidamento del servizio può avere una durata anche ultradecennale, è necessaria la regolazione di eventuali variazioni del piano degli interventi per ovviare a situazioni non previste e non prevedibili: può essere il caso dell'innovazione tecnologica o delle mutate esigenze dell'utenza. In tal modo, è possibile verificare e garantire nel tempo il permanere della funzionalità e della opportunità degli interventi previsti nel piano. Il contratto dovrà, in ossequio alla delegazione interorganica e al controllo analogo, regolare i termini e le condizioni cui viene subordinata la modifica del piano degli interventi, nonché le modalità con le quali le parti adotteranno il nuovo piano.

INDICI DI INNALZAMENTO DEGLI STANDARD

Il contratto deve anche disporre in merito alla gradualità del raggiungimento di standard o livelli qualitativi delle prestazioni e al loro innalzamento. Il raggiungimento di standard è spesso legato a processi di riorganizzazione o di realizzazione di opere e interventi, che possono infatti avere durata pluriennale.

Per quanto riguarda in particolare i singoli livelli di qualità, il contratto deve indicare i livelli qualitativi previsti per ogni singola categoria o attività del servizio e, con una sorta di graduazione, specifici livelli per i diversi servizi (ad esempio, è importante che un *call center* risponda rapidamente, ma anche che il contenuto della risposta sia corretto e che l'istanza proposta sia soddisfatta).

Nel quadro degli standard, si deve tener conto anche delle misure da adottare con i terzi che vengano in contatto con l'attività della società (es. fornitori, ecc.) e dei dipendenti sul posto di lavoro.

Coerentemente all'indirizzo normativo europeo e nazionale, l'approccio regolatorio deve essere improntato ad una logica di prevenzione del danno piuttosto che al suo ristoro.

INTRECCIO DELLE RESPONSABILITÀ

La regolazione contrattuale si deve far carico dei limiti delle responsabilità, in special modo in quei contesti in cui la prestazione si svolge sinergicamente ad altre (ad esempio le attività svolte all'interno di un museo il cui servizio di guardiania è affidato ad altro soggetto, o il servizio di trasporto pubblico su gomma, che viene normalmente esercitato su sedi stradali, la cui manutenzione e sicurezza sono affidate a soggetti diversi).

Di conseguenza, sul fronte della sicurezza, è opportuno che il contratto preveda:

- l'organizzazione di opportune procedure e piani di sicurezza;
- controlli volti ad assicurare nel tempo il rispetto delle cautele previste;
- i tempi e le modalità dei controlli;
- le responsabilità del gestore e le conseguenze degli eventuali inadempimenti, con particolare riferimento alle situazioni di responsabilità imputabili a situazioni concatenate;
- termini e modalità di adeguamento delle misure di sicurezza in base al mutare del contesto sociale, ambientale e normativo;
- le ipotesi di esonero della responsabilità del gestore.

TRASFERIMENTO DEL POTERE SANZIONATORIO

Per "trasferimento del potere sanzionatorio" deve intendersi, ove la normativa di settore non lo escluda, il trasferimento al gestore dei poteri di accertamento, contestazione e di irrogazione della sanzione nei confronti degli utenti per le infrazioni dagli stessi commesse.

Il contratto deve regolare la possibilità o meno per il soggetto gestore di avvalersi di terzi nell'attività di erogazione affidatagli con il contratto stesso.

OUTSOURCING

Negli affidamenti *in house*, non è possibile procedere a subappalti di prestazione, ma l'erogazione di singole attività o segmenti di attività da parte di terzi, soprattutto in ragione di comprovate specificità o diritti di esclusiva, è ammissibile, nella forma del c.d. *outsourcing*, giustificato proprio dalla specificità del segmento di flusso di attività.

Le attività devono essere individuate e le procedure di *outsourcing* devono comunque procedere in funzione del controllo analogo con il Comune. Inoltre, anche in tal caso, il gestore dovrà garantire e osservare le disposizioni e gli obblighi assunti con il contratto. L'Ente affidatario, infatti, rimane l'unico responsabile per l'esatta e puntuale esecuzione delle attività affidate.

SANZIONI PER INADEMPIMENTO

Accanto alle sanzioni "politiche" conseguenti al "controllo analogo" e alla delegazione interorganica, esercitati dal Comune sulla società, ogni contratto deve specificare le sanzioni previste nel caso di mancato rispetto delle specifiche previsioni contrattuali.

RISERVATEZZA A TUTELA DEL MARCHIO

L'inserimento di detta clausola comporta per il contraente l'impegno di non divulgare o utilizzare, per qualsiasi motivo e in particolare per profitto proprio o altrui, al di fuori di quanto statuito nel contratto, tutti i segreti commerciali o aziendali, nonché tutte le notizie riservate attinenti in qualsiasi modo all'attività del Comune, in ragione della proprietà del marchio in capo a quest'ultimo, o dell'utenza.

Per le suddette ragioni, l'obbligo di segretezza deve impegnare il contraente che abbia ricevuto i dati anche per il periodo successivo alla cessazione del contratto.

Il contratto deve infine specificare le sanzioni in caso di inadempimento, fatte sempre salve quelle "politiche", connesse al "controllo analogo" alla delegazione interorganica del Comune con la società.

CONSEGUENZE DEI "PROVVEDIMENTI DI TERZI"

Per "provvedimenti di terzi" si intendono tutti quegli atti che possano mutare le condizioni di esercizio del servizio affidato, non dipendenti dalla volontà politica e regolativi del Comune.

È opportuno che il contratto, nel regolare gli aspetti relativi all'adeguamento a provvedimenti di terzi, provveda a:

- disporre l'obbligo del gestore di adeguare la propria attività alla prescrizione di provvedimenti vincolanti, nei termini da questi ultimi previsti, dettandone criteri e modalità (continuità del servizio, attivazione di servizi minimi, attivazione di procedure di contraddittorio tra le parti, ecc.);
- disciplinare le modalità di informazione dell'utenza;
- definire tempi e modalità di adeguamento del contratto;
- definire le responsabilità nei confronti delle autorità terze in merito alla esecuzione o all'inadempimento delle prescrizioni sopravvenute;
- definire le modalità di controllo nel rispetto dell'obbligo di adeguamento;
- definire sanzioni e risarcimenti per il mancato adeguamento e gli eventuali danni conseguenti.

OBBLIGHI A CARICO DEL COMUNE

All'interno del contratto, si devono identificare, al di là dei controlli "politici" del Comune sulla società, gli obblighi specifici a carico degli uffici dell'amministrazione, da formalizzare attraverso diagrammi di flusso.

Tali obblighi possono ricondursi a differenti ipotesi:

- a. obblighi di cooperazione nell'adempimento del contratto, secondo i principi civilistici;
- b. obblighi espressamente previsti dal contratto come volontà delle parti. Essi possono essere individuati schematicamente in:
 - obblighi necessari allo svolgimento delle prestazioni secondo le previsioni del piano delle attività e quello degli interventi (si pensi alla immissione in possesso dei beni o il rilascio delle autorizzazioni);
 - obblighi liberamente concordati di collaborazione o cooperazione operativa dell'amministrazione (l'assistente sociale, il coordinamento delle attività ecc.);
 - obblighi di cooperazione interorganica uffici.

È bene che il contratto determini il sistema di imputazione e sanzione degli eventuali inadempimenti, nonché i loro effetti.

ASSICURAZIONI

Il contratto di servizio può prevedere l'obbligo di assicurazione per danno a terzi, connesso all'esercizio del servizio. L'assicurazione per danni è infatti essenziale a garantire ai terzi (utenti o soggetti estranei) un giusto ristoro da eventuali danni insorti a seguito di esercizio della prestazione. È il caso degli utenti di un servizio di bus cittadino che possono restare feriti durante una corsa o quello di un titolare di un veicolo danneggiato dal medesimo bus.

Il contratto, nel regolare gli aspetti relativi agli obblighi assicurati, provvede a imputare l'obbligo assicurativo e definire l'entità dello stesso (ove già non prescritto dalla legge).

INTRODUZIONE DI CLAUSOLE PENALI

È possibile avanzare alcune considerazioni sulla procedura di richiesta e di riscossione delle penali, che dovrà essere contrattualmente predeterminata in ragione del tipo di prestazione affidata.

Ai fini dell'applicazione della penale potrebbe essere prevista una procedura siffatta:

- Il Comune contesta all'affidatario la violazione degli obblighi contrattuali e sospende il pagamento coerentemente alla misura predeterminata contrattualmente per la violazione oggetto di contestazione;
- ove il gestore non provveda entro un tempo predeterminato a conformare la sua attività agli standard contrattuali oppure non fornisca adeguate spiegazioni, l'importo trattenuto cautelativamente dal Comune viene dalla stessa definitivamente incamerato a titolo di penale;
- qualora il gestore contesti la sussistenza della violazione addotta, bisogna ricorrere alla procedura paracontenziosa eventualmente prevista contrattualmente.

Tuttavia è fondamentale che le modalità su descritte prevedano tempi brevi, onde evitare che venga inficiata l'effettiva funzionalità del sistema di penali predisposto

SISTEMA SANZIONATORIO CON GLI UTENTI

Pure problematico appare un sistema sanzionatorio che coinvolga gli utenti. Si deve ricordare che gli utenti sono soggetti estranei al contratto. Pertanto, gli importi delle sanzioni pecuniarie non possono costituire oggetto di pattuizioni vincolanti tra società e Comune, a favore degli utenti. Al più, il Comune può assumere un impegno di tipo programmatico e destinare i suddetti importi al miglioramento della qualità del servizio.

Possibile è, invece, la previsione di un rimborso forfetario (predeterminato) da corrispondere agli utenti in relazione all'inadempienza del soggetto erogatore del servizio.

LA REVOCA NEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In un contesto *in house providing*, l'affidamento di un servizio pubblico è caratterizzato da poteri pubblicistici che introducono un ulteriore strumento di cessazione del rapporto contrattuale, quale appunto la revoca. In particolare, permanendo a vantaggio del Comune il potere di intervenire

sugli atti amministrativi propedeutici all'affidamento del servizio e permanendo il "controllo analogo" tra Comune e società, una revoca di uno degli atti della sequenza pubblicistica potrebbe produrre gli effetti propri dell'istituto, prettamente privatistico, del recesso. All'esercizio del potere di autotutela non costituisce, quindi, impedimento la stipula del contratto.

L'esercizio del potere di autotutela da parte del Comune può dar luogo, peraltro, a varie combinazioni: e ciò è dovuto, da un lato, al differente contenuto del provvedimento che può adottare l'amministrazione e, dall'altro, al provvedimento in relazione al quale l'atto abdicativo è adottato.

Come è noto, un'amministrazione può procedere, in generale, ad un provvedimento di annullamento se rileva un vizio di legittimità, ovvero ad una mera revoca, ove sussistano motivi di pubblico interesse o non sussista più l'interesse pubblico allo svolgimento del servizio. In questo caso, la posizione del gestore sarebbe quella di poter pretendere il pagamento del servizio effettuato, salvo una eventuale previsione contrattuale di indennizzo, oggi tra l'altro prevista dalla riforma della L. 241/1990.

In ogni caso, l'ipotesi di indennizzo deve giustificarsi con esigenze di garanzia di continuità di prestazione verso gli utenti, posto che la società soggiace alla delegazione interorganica con il Comune, che sostanzialmente ne ridimensiona la differenziazione funzionale dall'amministrazione revocante.

MODIFICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In un contesto *in house*, le modifiche del rapporto contrattuale di servizio dipendono in realtà del "controllo analogo" del Comune.

In ogni caso, è opportuno che il contratto, nel regolare procedure per il perfezionamento delle modifiche del contratto, provveda a:

- prevedere o negare la possibilità di modifica;
- indicare le parti oggetto di possibile modifica;
- indicare motivi e criteri per le modifiche;
- indicare procedure e relativi tempi per addivenire ad un nuovo accordo;
- regolare gli effetti di un mancato accordo nei termini previsti.

CLAUSOLE COMPROMISSORIE E DI DIFESA CIVICA

Tutti i contratti devono adottare il richiamo alla clausola compromissoria per devolvere ad una sede arbitrale o al difensore civico le controversie specifiche connesse alla interpretazione e applicazione del contratto.

La devoluzione alla difesa civica si giustifica in ragione della permanenza del rapporto di "controllo analogo" e di delegazione interorganica tra Comune e società.

L'ammissibilità della devoluzione compromissoria può conoscere eventuali limitazioni solo dalle normative legislative di settore.

ALLEGATI AL CONTRATTO

Gli allegati vanno organizzati e redatti come elementi del contratto in funzione della loro fruibilità, quindi particolare cura dovrà essere prestata:

- nella loro individuazione (denominazione, completezza e coerenza);
- nell'utilizzo della stessa terminologia utilizzata dal contratto (al fine di ridurre potenziali equivoci di interpretazione), tenendo presente che spesso nella pratica i linguaggi giuridici dell'articolato differiscono dai linguaggi tecnici degli allegati;
- nella previsione della loro disponibilità sul mezzo più idoneo (cartaceo, grafico, fotografico, informatico, ecc.).

INDICE DEL CONTENUTO MINIMO DI UN CONTRATTO DI SERVIZIO, IN CUI COLLOCARE LE INDICAZIONI TRACCIATE

Premesse

Parte I - Oggetto e durata del contratto

Art. 1 - Struttura del contratto

Art. 2- Durata

Art. 3 - Servizi gestiti

Parte II - Obiettivi e modalità di gestione dei servizi

Art. 4 - Modalità di gestione

Art. 5 - Vincoli per la gestione dei servizi non regolati dal presente contratto

Art. 6 - Gli obiettivi di miglioramento del livello di servizio

Parte III - Le risorse finanziarie

Art. 7 - Le risorse finanziarie allocate per lo svolgimento dei servizi commissionati

Art. 8 - Le risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi istituzionali

Art. 9 - Risorse destinate alla incentivazione dei risultati in termini di livello di servizio

Art. 10 - Risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi occasionali a domanda del soggetto comunale

Art. 11 - Modalità e tempi di corresponsione delle risorse finanziarie

Parte IV - Controllo sulla applicazione del contratto di servizio

Art. 12 - Strumenti di controllo

Art. 13 - Organismi di controllo sulla applicazione del contratto di servizio

Parte V - Disposizioni transitorie e adempimenti susseguenti alla sottoscrizione. del presente contratto di servizio

Art. 14 - Adeguamento della “Carta dei servizi”

Art. 15 – Connessioni normative con l’autonomia normativa comunale

Art. 16 - Rinnovi contrattuali

Parte VI – Piano delle comunicazioni e informazioni agli utenti e diagramma di flusso

Parte VII - Allegati

Allegato n. 1 - Schede di definizione tecnica dei servizi corredate da eventuali planimetrie o schemi o diagrammi di flusso

Allegato n. 2 - Scheda di definizione economica dei servizi resi

Allegato n. 3 - Scheda azienda di inizio e di fine periodo

Allegato n. 4 - Scheda di ricostruzione dell’indice di miglioramento complessivo