



CITTA' DI ASTI

**VERBALE DI DELIBERAZIONE GIUNTA COM.LE N. 369
in data 06/08/2019**

OGGETTO: IL CONTROLLO DELLA QUALITA' (ART. 9 MANUALE OPERATIVO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI): SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI - ESERCIZIO 2019

Prospetto delle presenze dei membri della Giunta alla votazione sull'oggetto.

<i>Nome e cognome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
Maurizio Rasero	SINDACO	SI
Marcello Coppo	ASSESSORE	SI
Mariangela Cotto	ASSESSORE	SI
Gianfranco Imerito	ASSESSORE	SI
Renato Berzano	ASSESSORE	SI
Mario Bovino	ASSESSORE	SI
Loretta Bologna	ASSESSORE	SI
Stefania Morra	ASSESSORE	SI
Elisa Pietragalla	ASSESSORE	SI
Marco Bona	ASSESSORE	SI

Presidente
Maurizio Rasero

Segretario
Giuseppe Formichella

OGGETTO: IL CONTROLLO DELLA QUALITA' (ART. 9 MANUALE OPERATIVO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI): SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI - ESERCIZIO 2019

Dato atto che il vigente "Sistema dei controlli interni" è normato dal "Regolamento dei controlli interni" approvato con DCC n. 8/13 successivamente adeguato con DCC n.16/14 nonché dal "Manuale operativo del sistema dei controlli interni" approvato con DGC n. 84/13 adeguato formalmente con DGC n.243/15;

Richiamati:

- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "carta dei servizi" quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
 - a. quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;
 - b. quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
 - c. in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
- Il D. Lgs. 286/99, art. 11, c. 1, "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", che stabilisce che "i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";
- La direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 avente ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" che in riferimento agli impegni richiesti alle pubbliche amministrazioni prevede tra l'altro:
 - a. la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini approntando metodologie e strumenti adeguati;
 - b. la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini;
 - c. favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità;
 - d. la creazione di specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita;
- Il D.Lgs 150/09 in tema prevede:

- all'art. 7 che le amministrazioni pubbliche valutino annualmente la performance organizzativa e individuale anche con il coinvolgimento dei *cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione*;
- all'art. 19 bis che 1. *I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo.* 2. *Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).* 3. *Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo di valutazione.* 4. *I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.* 5. *L'organismo di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).;*
- Il D.L. n.174 del 10/10/2012 coordinato con la Legge di conversione n. 213 del 7/12/2012 in particolare l'art. 3 avente ad oggetto “Rafforzamento dei controlli in materia di enti locali” intende garantire il 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 e interni dell'ente;
- Il D.Lgs. 33/13 avente ad oggetto “riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte di pubbliche amministrazioni” con particolare riferimento ai suoi artt. 8 “decorrenza e durata dell'obbligo di pubblicazione” e 32, c. 1 “obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”, ivi compreso il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;
- La deliberazione A.N.AC. 50/13 ed in particolare il suo allegato 1) sezione “amministrazione trasparente” – elenco degli obblighi di pubblicazione vigenti;
- Il correttivo Madia alla Legge Brunetta (D.Lgs 74/2017) prevede, in ultimo, (con l'inserimento dell'art. 19 bis alla L. 150/2009) che i cittadini, anche in forma associata, partecipino al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo Indipendente di Valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati. Disponendo, a tale fine, che siano adottati sistemi di rilevazione del “grado di soddisfazione degli utenti (interni ed esterni) e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi”;

Premesso che il Controllo della Qualità è finalizzato sia al monitoraggio della *qualità percepita* dagli utenti (interni ed esterni) dei servizi e delle attività amministrative erogate direttamente o mediante organismi gestionali esterni, sia alla verifica della *qualità effettiva*, intesa come rispetto degli standard definiti nelle Carte dei Servizi o in sede di programmazione degli interventi;

Rilevato che, come già disponeva la direttiva della funzione pubblica precitata, oggi come e più che in passato, sia largamente sentito e riconosciuto “il tema della qualità dei servizi ed il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai fruitori”.

Ritenuto pertanto doveroso, al fine di riconoscere tale esigenza e darvi necessaria soddisfazione, definire nei prossimi mesi il format di “Carta dei Servizi” , documento con il quale l’Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito attraverso la definizione di “livelli minimi di qualità” o standard di servizio misurabili, e dotarsi quindi dell’insieme delle Carte dei propri Servizi/attività al Cittadino nonché definire le Carte dei “Servizi interni” erogati a beneficio dell’Ente, dei suoi dipendenti o dei suoi Organi;

Ritenuto altresì che la rilevazione della “qualità percepita” sia un’indispensabile strumento per poter influire efficacemente sul sistema organizzativo dell’amministrazione e possa utilmente coordinarsi con i sistemi di programmazione e controllo oltre che sulle valutazioni delle performance individuali;

Richiamata la DGC n. 457 del 2/10/2018 avente ad oggetto “Il Controllo della Qualità: indicazioni operative per il riordino e il potenziamento di un sistema unitario di rilevazione del monitoraggio della qualità dei servizi” con la quale si è deliberato di avviare nel quarto trimestre del 2018 una indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei seguenti Servizi/ Settori: affido minori, gestione area adulti in difficoltà, gestione area disabilità, e servizio gare e appalti;

Considerato pertanto opportuno, alla base di quanto sopra esposto, procedere anche per il 2019 con l’indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei seguenti Servizi (fornitori interni) così individuati:

- *NIDI D’INFANZIA COMUNALI*: elaborare e sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento, demandando al Dirigente e Assessore di riferimento l’individuazione dei Nidi oggetto di monitoraggio;
- *Servizio CASA*: elaborare e sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento
- *Servizio front-office SEGRETARIATO SOCIALE*: elaborare e sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento

Esaminati i relativi n. 3 “Questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti” che dovranno consentire di:

- identificare i punti di forza e di debolezza del Servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul Servizio stesso
- raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti
- individuare le principali caratteristiche dell’utenza del Servizio

e i cui esiti saranno riepilogati in un adeguato *report*;

Visti i vigenti “Regolamento dei Controlli Interni” e “Manuale operativo del Sistema dei Controlli Interni”;

Visto il parere favorevole espresso ai sensi dell’art. 49 del D.Lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m. ed i. sotto il profilo della regolarità tecnica dal Segretario Generale in quanto sovrintende il sistema dei controlli interni;

Dato che il presente provvedimento, non comportando riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio del Comune, non necessita di parere di regolarità contabile, ai sensi dell’art. 49 del D. lgs. 267/2000 sopracitato;

Ritenuto di dover dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile in considerazione dell’urgenza di dover procedere agli adempimenti attuativi;

Ritenuto che il presente atto rientri nelle competenze attribuite alla Giunta Comunale, ai sensi degli artt. 48 e 169 D.Lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m. ed i.;

Su proposta del Sindaco,

LA GIUNTA

a voti favorevoli espressi all’unanimità

DELIBERA

- 1) di procedere, per il 2019, con l’indagine di gradimento di tipo qualitativo, a cura di ciascuno dei seguenti Servizi (fornitori interni) così individuati:
 - *NIDI D’INFANZIA COMUNALI*: elaborare e sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento, demandando al Dirigente e Assessore di riferimento l’individuazione dei Nidi oggetto di monitoraggio;
 - *Servizio CASA*: elaborare e sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento
 - *Servizio front-office SEGRETARIATO SOCIALE*: elaborare e sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento;
- 2) di approvare i relativi tre “Questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti” (all. 1 parte integrante del presente provvedimento) che dovranno consentire di:
 - individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul Servizio stesso
 - raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti
 - individuare le principali caratteristiche dell’utenza del Servizio, e i cui esiti saranno riepilogati in un adeguato *report*;
- 3) di demandare all’ufficio proponente l’invio di copia del presente provvedimento al Settore “Politiche Sociali, Istruzione e Servizi Educativi” per quanto di competenza.

Infine, per le motivazioni indicate in premessa, con successiva votazione ed a voti favorevoli espressi all'unanimità, dichiara la presente decisione immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134.4 D.Lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m. ed i.

Il presente documento è sottoscritto digitalmente come di seguito indicato.

RASERO MAURIZIO;1;2673427
FORMICHELLA GIUSEPPE;2;5638108