OGGETTO: Approvazione della metodologia relativa al controllo qualità dell'anno 2020.

Il Segretario Generale

Viste:

– la legge 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, e trasparenza da cui deve essere supportata;

– la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 avente ad oggetto: *"principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, con la quale vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degliutenti;

– il D.Lgs n. 286/1999, l'art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e carta 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 alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

– la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini",* con la quale si individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il convolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio; la Direttiva inoltre definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a: rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni, diffondere i risultati della rilevazione, corredandoli alle strategie dell'Amministrazione; favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

– l'art. 147 – comma 2°, lett e) – del T.U.E.L. D.Lgs.n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore a decorrere dal 2015 per gli Enti Locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto , testualmente , a *"garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni all'Ente";*

– la legge n. 190/2012 "anticorruzione" la quale stabilisce che la CIVIT adotta le linee della definizione degli strumenti di qualità dei servizi pubblici;

– le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CIVIT, ove sono formulate le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

– il D.Lgs n. 33/2013 *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di*

pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" che disciplina , in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità;

– la L. n. 213/2012 la quale introduce 3 nuove tipologie di controllo: il controllo degli equilibri finanziari, il controllo sugli organismi esterni dell'Ente e in particolare le società partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi;

Richiamato il "*Regolamento Comunale per la disciplina del sistema dei controlli interni",* approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 9 del 28.06.2013, il quale disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo alla qualità dei servizi erogati;

Visto:
– l'art. 6 del predetto Regolamento il quale prevede che il controllo di qualità può essere espletato tramite:

a) la certificazione di qualità;
b) la misurazione della soddisfazione dei "clienti" interni ed esterni delle varie strutture comunali tramite "customer satisfaction" o strumenti di gradimento;
c) la "gestione di segnalazioni e reclami", che consiste nella gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami inerenti i servizi del Comune ed il suo territorio, che garantisca una corretta informazione e comunicazione tra Ente e cittadino, anche con eventuali interventi di correzione (feedback) necessari;

- la deliberazione di Giunta Comunale n. 93 del 18.10.2016, con la quale si è provveduto a costituire la struttura tecnica permanente a supporto dell'O.I.V;

Ritenuto di dover confermare per l'anno 2020 la metodologia utilizzata per l'anno 2019, di cui al punto b) del Regolamento, utilizzando la scheda di valutazione elaborata per l'anno 2019;

Visto l'allegato piano per il controllo della qualità dei servizi dell'anno 2020;

Ritenuto di dover provvedere all'approvazione dello stesso;

Visto il D.Lgs n. 267/2000;

Visto il Regolamento Comunale sui controlli interni;

Acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, parte integrante dell'atto, espresso dal Responsabile dell'area 1 "Affari generali ed istituzionali", ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs n. 267/2000;

Propone

In esecuzione dell'art. 6 del vigente Regolamento sui controlli interni:

Di confermare e approvare la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi del Comune di Misilmeri anno 2020, così come individuate dal Segretario Generale e riportato in allegato A), alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa;

Di approvare l'allegato questionario di customer satisfaction da mettere a disposizione dei cittadini – utenti quale metodologia diretta per la soddisfazione dei servizi da parte degli utenti esterni allegato b) alla presente deliberazione;

Di dare atto che in sede di approvazione del PEG – PDO – Piano della performance anno 2020, sarà definito il sistema degli indicatori di performance legati alla qualità dei servizi;

Di disporre la pubblicazione del presente Provvedimento nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale;

Di dichiarare la presente immediatamente eseguibile a seguito di separata votazione, con esito unanime favorevole, resa in forma palese, ai sensi delle disposizioni dell'art.12 comma 2 della L.R.44/91.

Misilmeri, 30.04.2020

Il Funzionario estensore
dott. Antonino Cutrona
firmato digitalmente

Il proponente
Il Segretario Generale
dott.ssa R. Di Trapani
firmato digitalmente

Firmato digitalmente da

ANTONINO CUTRONA

CN = CUTRONA ANTONINO
O = COMUNE DI MISILMERI/86000450824
C = IT

Firmato da:
Rosalia Di Trapani
Motivo:

Data: 20/05/2020 13:32:21

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Sulla presente proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi degli artt. 53 della L. 142/90, come recepita dall'art. 1 della L.r. 48/91, 147 bis, comma 1, del D.Lgs. 267/00 parere FAVOREVOLE di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Misilmeri, 30.04.2020

Il Responsabile dell'Area 1 "AA.GG. e istiuzionali
dott. A. Cutrona – firmato digitalmente

Firmato digitalmente da

ANTONINO CUTRONA

CN = CUTRONA ANTONINO
O = COMUNE DI MISILMERI/86000450824
C = IT

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Il Responsabile del servizio finanziario attesta che la proposta non necessita di parere contabile poiché non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Misilmeri, _____

Il Responsabile dell'Area 2 "Economico-finanziaria"
dott.ssa Bianca Fici – firmato digitalmente

Firmato digitalmente da

BIANCA FICI

CN = FICI BIANCA
O = COMUNE DI MISILMERI/86000450824
C = IT

C O M U N E D I M I S I L M E R I

(Città Metropolitana di Palermo)
☎ 091/8711300 (PBX) Telefax 091/8733384

Oggetto: Metodologia per l'attuazione del controllo sulla qualità dei servizi.Anno 2020.

Premessa

La metodologia per misurare la qualità dei servizi anche per l'anno 2020 attiene alla pianificazione delle attività da porre in essere per attivare gli strumenti della Qualità secondo un programma di lavoro che indica per ciascuna Area, le attività ed i risultati attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con il D.Lgs. 150/2009 "in materia di ottimizzazione della Produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche Amministrazioni' e con il D.L. 7412011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012. gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità., nell'ambito della Pubblica Amministrazione, di assurgere a nuova tipologia dei controlli interni, il *Controllo della qualità dei servizi.* Conseguentemente. anche questa tipologia di controllo interno è stata prevista e definita nel Regolamento dei controlli interni approvato dalla Commissione Straordinaria con deliberazione n. 9 del 28.05.2013.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, ed in particolare nel rispetto di quanto previsto nell'art. 6 del predetto regolamento sui controlli interni, a partire dall'anno 2017 è stata individuata una tra le 3 metodologie previste dal predetto art. 6, al fine di attivare il controllo di qualità e al fine di migliorare i servizi. Il "Sistema di qualità" del Comune inserito nell'ambito del controllo di gestione di competenza dell'OIV, coordinato dal Segretario Generale e realizzato con la collaborazione di tutti i Dirigenti dell'Ente, opera sulla base dei seguenti criteri/principi:

LA MISSION

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione, amministrativa del bisogno di accountability che ad essa si accompagna.

Inoltre. il -Sistema qualità- a regime dovrà prevedere la realizzazione dei c.d. "circolo virtuoso della qualità" che implica una stretta correlazione tra l'azione conoscitiva (indagini. analisi. ecc.) e gli interventi/piani di miglioramento ad essa conseguenti.

LA METODOLOGIA

La metodologia considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);

GLI STRUMENTI

Per l'anno 2020 il controllo di qualità è stato espletato tramite indagini di soddisfazione che sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio e secondo la metodologia approvata dalla Giunta Comunale, con Deliberazione n. 36 del 03.05.2018; in particolare sono stati somministrati agli utenti nel periodo di rilevazione dal 01.05.2018 al 31.10.2018 dei questionari appositamente predisposti;

Sulla base delle precedenti premesse, l'Amministrazione Comunale di concerto con la scrivente, ha intendimento di confermare, per l'anno 2020, la metodologia adottata per il 2017, 2018 e 2019.

Pertanto, nell'anno 2020 si procederà con la somministrazione di una indagine di gradimento dei servizi facenti riferimento alle otto aree in cui risulta suddiviso l'organigramma del Comune secondo un questionario che all'uopo è stato elaborato.

Tale questionario sarà somministrato face-to-face agli utenti dell'ufficio, in un periodo di rilevazione di 5 mesi ad esempio maggio-ottobre

2020, a cura dei Responsabili delle Aree o di personale opportunamente individuato dagli stessi. Gli utenti dovranno consegnare il questionario in forma anonima presso gli uffici di front-office dei vari servizi oppure trasmetterlo via email al seguente indirizzo: comune@comune.misilmeri.pa.it.
Gli esiti delle indagini saranno elaborate con riferimento agli indicatori di performance che saranno definiti in sede di approvazione del Piano della Performance e saranno pubblicati sul sito dell'Amministrazione Comunale.

Il Segretario Generale:*Dott.ssa Rosalia Di Trapani*