

- 5 NOV 2018



COPIA

CITTA' DI NOCERA INFERIORE PROVINCIA DI SALERNO

Deliberazione della Giunta Comunale N. 339

**OGGETTO: PIANO DI CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
ANNO 2018.-**

L'anno duemilaDICIOTTO il giorno 31 del mese di Ottobre alle ore 12,30 nella residenza comunale, si è riunita la Giunta Comunale presieduta dall'avv. Manlio TORQUATO nella sua qualità di Sindaco e con l'intervento degli:

Assessori:

Presenti

1) CAMPITELLI	Mario	_ SI _
2) FORTINO	Federica	_ NO _
3) FRANZA	Antonio	_ SI _
4) PAGLIARA	Annarita	_ SI _
5) PICCOLO	Federico	_ NO _
6) TROTTA	Gianfranco	_ SI _
7) UGOLINO	Immacolata	_ SI _

Assiste il Segretario Generale del Comune Dott.ssa Maria BISOGNO

IL PRESIDENTE

Constatato la legalità della riunione, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta alla trattazione dell'argomento segnato in oggetto.



LA GIUNTA COMUNALE

Richiamati:

- la Legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa secondo la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 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;
- il D.Lgs. n. 286/1999, 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;
- il D.Lgs. n. 150/2009: “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, con il quale, ponendo al centro il tema della valutazione delle performance organizzativa e individuale (valutazione dei dirigenti e del personale), si richiama la centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi e della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, che assurge a vero e proprio parametro di valutazione;
- l'art. 147, comma 2°, lett. e) del D.Lgs. n. 267/2000 cd. T.U.E.L., come modificato dalla Legge n. 213/2012, relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, che è diretto, testualmente, a “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie volte a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente”;
- 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;

Richiamati altresì:

- il regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni”, approvato con deliberazione di C.C. n. 9 del 22.04.2013, che dall'art. 25 al 28 disciplina la nuova tipologia di controllo relativo alla qualità dei servizi erogati, incardinandolo nel Settore Affari Generali per i relativi adempimenti di controllo e rendicontazione;

Visto l'allegato “Piano di controllo del sistema della qualità dei servizi del Comune di Nocera Inferiore” , sottoposto alla Giunta dal Segretario Generale, e ritenuto meritevole di integrale approvazione;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;



Acquisiti i pareri o il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal Segretario Generale, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000;

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA:

□ “ Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs 267/2000 parere **FAVOREVOLE** di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa“. Il Segretario Generale f.to. Bisogno;

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE:

□ “ Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs 267/2000 parere **FAVOREVOLE** di regolarità contabile“. il Dirigente. f.to Bracciale;

Visto l'art. 134 – comma 4 – del D.Lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di adottare la presente deliberazione derivante dalla obbligatorietà dell'applicazione del controllo in oggetto ;

A voti unanimi, resi nei modi di legge;

DELIBERA

per quanto sopra esposto, che qui si intende integralmente riportato:

- di approvare il “Piano di controllo del sistema della qualità dei servizi del Comune di Nocera Inferiore” per l'anno 2018, riportato in allegato A) alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale della stessa;
- di demandare ai Dirigenti dei Settori dell'Ente, ciascuno per quanto di competenza, l'attuazione di ogni successivo adempimento e l'adozione di tutti i provvedimenti conseguenti all'approvazione del presente atto;
- di demandare al Dirigente del Settore Affari Generali- Personale l'approvazione della Carta dei Servizi e il suo successivo aggiornamento periodico;
- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale.
- di rendere la presente deliberazione immediatamente eseguibile, stante l'urgenza.



ALLEGATO ALLA DELIBERA

DI G. C. N° 339 DEL 31-10-2018

AFFARI GENERALI



ALLEGATO "A"

PIANO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI NOCERA INFERIORE

1. FINALITA' E DEFINIZIONI

Il presente documento ha la finalità di:

1.1 potenziare, sia in termini di efficienza che di efficacia, il livello delle prestazioni erogate ai cittadini ed alle imprese attraverso l'attivazione di uno specifico percorso di ricerca e monitoraggio della qualità nei servizi pubblici, proponendo un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al D.Lgs. n. 150/2009;

1.2 indicare ai diversi Settori dell'Amministrazione il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del D. Lgs. n. 198/2009 onde monitorare ed implementare la qualità dei servizi erogati, impegnando l'intera struttura organizzativa dell'Ente;

1.3 perseguire gli obiettivi di qualità per addivenire all'individuazione, in maniera specifica e preventiva, dei relativi *standard* con riguardo alla tipicità dei bisogni cui dare risposta e alle esigenze di trasparenza e di integrità dell'azione amministrativa, attraverso la mappatura dei servizi erogati dall'Ente, che consenta di esprimere la "qualità" dell'azione amministrativa, in generale, attraverso le seguenti quattro prospettive:

- a) efficienza ed economicità interna;
- b) efficacia dei servizi rivolti all'utenza;
- c) integrità e rispetto delle funzioni di garanzia e trasparenza della azione amministrativa;
- d) adeguatezza nella gestione del territorio e nel soddisfacimento dei bisogni diffusi;

1.4 sviluppare maggiormente adeguate capacità programmatiche nella gestione dei servizi, prevedendo negli atti di pianificazione dell'Ente, adeguati obiettivi qualitativi dei servizi da erogare alla collettività, con la specifica individuazione di appositi parametri per la verifica:

- del livello di qualità dei servizi raggiunto;
- del livello di qualità ritenuto adeguato e fattibile nell'interesse della collettività;
- delle modalità concrete e successive – di rilevazione della qualità;
- dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo interno dell'Ente per governare tali nuovi processi, compresi i sistemi del controllo strategico e di gestione.

2. IL PERCORSO METODOLOGICO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

La sequenza delle fasi in cui articolare il percorso metodologico e le soluzioni organizzative per l'individuazione degli standard di qualità è demandata ai singoli Dirigenti, in base al proprio contesto di riferimento (mappatura dei processi e delle procedure) e all'OIV (individuazione degli standard e dei sistemi di monitoraggio e controllo necessari), col coordinamento del Segretario Generale, fermo restando l'obbligo di coerenza con l'impianto generale previsto dal D.Lgs. n. 150/2009.

Di seguito, a titolo esemplificativo, si riportano le fasi costitutive di detto percorso:

2.1 La definizione della mappa dei servizi

E' necessario individuare i processi di competenza dei diversi Settori che comportano come risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico. Tale analisi fornisce i dati e le informazioni necessarie per l'attuazione delle successive azioni finalizzate all'elaborazione degli standard di qualità.

2.2 Le dimensioni della qualità

Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. Le quattro che costituiscono contenuto minimo di riferimento, il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio, sono:

- accessibilità;
- tempestività;
- trasparenza;
- efficacia;

I Dirigenti possono integrare le dimensioni proposte con altre che più compiutamente rappresentano la qualità effettiva.

2.3 Le modalità di individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità

L'OIV dovrà individuare, in particolare, un adeguato numero di indicatori selezionati in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

2.4 Le modalità di definizione degli standard

Il passaggio successivo consiste nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere.

Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di due elementi:

- un **indicatore di qualità**;
- un **valore programmato** che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato. Il valore programmato, stabilito per l'elaborazione dello standard di qualità, non può essere peggiorativo dei suddetti termini o degli standard determinati nella Carta dei servizi o in altri provvedimenti adottati in materia.

Nelle more della definizione degli standard o nel caso della loro mancata adozione tempestiva, trovano applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti stabiliti da leggi o regolamenti e gli obblighi e standard contenuti in Carte di servizi o provvedimenti analoghi.

Gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione periodica, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

2.5 La Carta dei servizi

Lo strumento della Carta dei servizi pubblici è stato introdotto e disciplinato in termini generali con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994.

Successivamente il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273, ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie Carte dei servizi.

La Carta dei servizi, spesso percepita come un adempimento burocratico, è invece da intendere come:

- uno strumento di corretta relazione con l'utenza;

- un'occasione per ripensare a talune modalità operative e forme di relazione con l'utenza;
- un'opportunità per riorganizzare i servizi nella prospettiva del miglioramento continuo e dell'incremento della qualità delle prestazioni.

L'implementazione dei processi sottesi a dette attività richiede l'impegno diretto dell'intera struttura organizzativa comunale.

2.5.1 Struttura

La struttura della Carta dei Servizi deve essere tendenzialmente leggera ed incentrata sulla sua funzione originaria ovvero quella di "*patto scritto*" con cui sono regolati i rapporti tra l'Ente e cittadino-utente

Essa è articolata in Settori, a partire dalla mappatura dei servizi, peraltro già per parte previsto quale adempimento obbligatorio dalla legge n.190/2012 (c.d. Legge anticorruzione) nell'ambito della mappatura dei processi del Piano Prevenzione della Corruzione.

2.5.2 Contenuto

I Dirigenti dei diversi Settori dell'Ente, col coordinamento del Segretario Generale, all'occorrenza in sede di Conferenza dei Dirigenti, dovranno fornire al Dirigente degli Affari Generali – Personale, competente alla approvazione, le informazioni di rispettiva competenza.

La Carta dei servizi deve contenere informazioni possibilmente sempre aggiornate, facilmente consultabili da parte del singolo utente, a partire dalla tipologia di servizio di cui si intende fruire.

Il principio informatore deve essere prioritariamente quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

2.6.3 Accessibilità e Trasparenza

La carta deve essere resa disponibile su supporto sia cartaceo che informatico sul sito web dell'ente onde renderla accessibile anche alle fasce deboli. A tal fine, il Servizio Informatico dovrà avere cura di rendere agevole la navigazione sul sito dell'Ente, utilizzando massimamente collegamenti ipertestuali tali da consentire anche al cittadino-utente inesperto l'acquisizione di tutte le informazioni che gli necessitano.

Trattandosi di strumento dinamico, la Carta dei servizi è sottoposta a riesame ed aggiornamento periodico

2.6.4. Soddisfazione degli utenti

Il Comune realizza sistematicamente ricerche finalizzate a rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati di tali ricerche sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

2.6.5 Obiettivi

In prospettiva, conclusa la fase di implementazione sperimentale e graduale, il rispetto degli standard di qualità potrà essere garantito



Del che si è redatto il presente verbale.

IL SINDACO
f.to Avv. Manlio TORQUATO

IL SEGRETARIO GENERALE
f.to Dott.ssa Maria BISOGNO

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che, giusta relazione dell'addetto alla materiale pubblicazione, la presente deliberazione è stata pubblicata all'albo pretorio del Comune dal - 5 NOV 2018 e vi rimarrà per giorni 15 consecutivi.

**L'ADDETTO ALLA
PUBBLICAZIONE DELL'ATTO**



IL FUNZIONARIO INCARICATO P.O. AA. GG.
f.to Dott.ssa Palmina SMALDONE

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo

- 5 NOV 2018
Lì.....

IL FUNZIONARIO INCARICATO P.O. AA. GG.
Dott.ssa Palmina SMALDONE



ESECUTIVITA'

Divenuta esecutiva ai sensi :

Art.134 comma 1° D. Lgs. 267/2000

Art.134 comma 3° D. Lgs. 267/2000

Art.134 comma 4° D. Lgs. 267/2000
I.E.

IL SEGRETARIO GENERALE
f.to Dott.ssa Maria BISOGNO

- 5 NOV 2018