



Città di Castello, 29 marzo 2019

Prot. n. del

- Sindaco
- Presidente del Consiglio comunale
- Presidente Commissione speciale permanente di controllo e garanzia
- Revisori dei Conti
- OIV
- Dirigenti
- Loro sedi

Oggetto: Controllo sulla qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147 comma 2, lettera e) TUEL, e art. 13, Regolamento sui controlli interni: Risultanze anno 2018.

Premessa

- Il D.L. n. 174/2012 convertito con Legge n. 212/2013 ha completamente riformato il sistema dei controlli interni degli Enti locali sostituendo gli articoli 147 "tipologia dei controlli interni" e 148 "controlli esterni" del TUEL introducendo una serie di nuove disposizioni. Tra le novità di maggior rilievo si annovera l'introduzione della qualità dei servizi, che per gli enti con popolazione superiore a 15.000 abitanti è andata obbligatoriamente a regime dall'anno 2015 insieme al controllo strategico e al controllo sulle partecipate;
- Nello specifico, *l'art 147 comma 2 lettera e)* prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a *garantire*, tra l'altro, *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 ed interni dell'ente*. Rispetto al passato, quindi, la valutazione della qualità dei servizi acquisisce una rilevanza formale e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'ente locale.
- In attuazione della legge 213/2012, il Comune di Città di Castello con delibera di Consiglio comunale n. 2 del 21 gennaio 2013, da ultimo modificata con atto n. 41/2017, ha recepito tali disposizioni ed ha approvato il *Regolamento comunale sui controlli interni* che ne disciplina strumenti e modalità di svolgimento;
- L'art. 13 del Titolo II è espressamente dedicato al controllo sulla qualità dei servizi erogati:

"Art. 13 Il controllo sulla qualità dei servizi erogati"

1. *Il controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni. Esso utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente.*

2. *Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini – utenti. In ogni caso, nell'Ente occorre somministrare almeno un questionario all'anno per ciascun settore.*

3. *L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia. Essa deve escludere ogni forma di personalizzazione e deve tenere conto dello svolgimento di attività in cui l'Ente esercita poteri autoritativi, sanzionatori,*

Segretario generale

Città di Castello
Piazza Gabriotti, 1
Tel. 075 852 9202
Fax 075 852 9216

Email: segretario@cdcnet.net

P

COMUNE DI CITTÀ DI CASTELLO
A00: Comune di Città di Castello
"Riproduzione Cartacea di documento Firmato Digitalmente ai sensi artt 20 e 22 Dl 82/2005"

Protocollo N. 0016656/2019 Del. 03/04/2019

"Class." 2.14 «ORGANI DI CONTROLLO INTERNI»

Firmatario: BRUNO DECENTI

Documento Principale



autorizzativi e/o concessionari.

4. Analoghe rilevazioni vanno effettuate, tramite questionario o forme similari, anche per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni.

5. Questa forma di controllo ha come responsabile il Segretario Generale e le sue risultanze concorrono alla redazione del referto strategico.

6. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente".

In conformità alle previsioni regolamentari, con atto prot. n. 27494/2015 sono stati individuati gli elementi e le azioni per l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: a) pianificazione, b) attuazione delle azioni pianificate, c) verifica. Alle azioni è stata data attuazione a partire dall'anno 2017.

Risultati del controllo anno 2018:

La rilevazione della soddisfazione da parte degli utenti esterni è stata resa permanente mediante attivazione di apposti terminali per l'espressione del giudizio. Per l'anno 2018 è stata effettuata l'indagine di rilevamento della soddisfazione interna attraverso due questionari concernenti:

- 1) il grado di soddisfazione dell'attività resa dagli uffici interni del comune di Città di Castello che erogano servizi per gli altri Uffici - Archivio e Protocollo; CED; Contratti; Economato; Legale; Personale; Ragioneria; Segreteria; Squadre operative; Stampa; UCI; Ufficio Unico Gare;
- 2) il Clima organizzativo dell'Ente nel suo complesso (cfr. determinazione n. 1236/2018).

Conclusioni

L'analisi dei dati restituisce un quadro di giudizio complessivamente positivo dei servizi comunali, con il raggiungimento del target prefissato per il 2018 -giudizi positivi espressi rispetto a quelli negativi > 70% per la rilevazione esterna, e valutazione > 7 - in una scala di valori *da 1 a 10*- per quella interna. La rilevazione sul clima organizzativo ha restituito un giudizio "discreto". Permangono margini di miglioramento (la più alta % di giudizi negativi ha riguardato la voce "comodità degli orari di apertura") mentre per taluni uffici è emersa la scarsità di giudizi rilevati rispetto al flusso di utenti transitati allo sportello.

Una nota a parte meritano l'analisi dei dati riferiti all'Ufficio Commercio e alla Biblioteca *Nel frattempo*. La Biblioteca ha riportato un giudizio complessivo inferiore al target prefissato a causa della riduzione del servizio intervenuta in corso d'anno al fine di consentire i lavori per la riapertura della nuova sede. Il Servizio Commercio, a causa ripetuti problemi tecnici, ha rilevato la soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari cartacei (scala di valori *scadente-buono-ottimo*) che ha restituito una buona percentuale di giudizi positivi (valore - *buono* 56,93%; - *ottimo* 33,62%). Allo stato i terminali risultano riattivati.

Le risultanze complessive dell'attività di controllo svolta nell'anno 2018 sulla qualità dei servizi erogati sono riportati nei report allegati alla presente; in particolare:

allegato 1) - risultanze complessive rilevazione della soddisfazione esterna;

allegato 2) - risultanze rilevazione della customer interna e clima organizzativo;

allegato 3) - report sintetico risultanze qualità dei servizi esterni (media%) e attività di monitoraggio.

Segretario generale

Città di Castello
Piazza Gabriotti, 1
Tel. 075 852 9202
Fax 075 852 9216

Email: segretario@cdcnet.net



COMUNE DI CITTÀ DI CASTELLO

Piazza Venanzio Gabriotti 1
06012 Città di Castello (Perugia)
C. F. 00372420547

Tel. 07585291, Fax 0758529216
Internet: www.cdcnet.net
Pec: comune.cittadicastello@postacert.umbria.it

La presente relazione viene trasmessa ai Soggetti in indirizzo e viene pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Città di Castello, nell'apposita sezione "*Amministrazione trasparente*" – *Controlli e rilievi sull'Amministrazione*; concorre alla redazione del Referto annuale del Sindaco, ai sensi dell'art. 148 TUEL e alla relazione annuale sulla performance ai sensi dell'articolo 10 comma 1, lett. b) del D.Lgs. 150/2009

Sulla pagina *intranet – applicativi – statistiche*, è possibile consultare, nel dettaglio, tutti i risultati della customer esterna - interna/clima organizzativo, distinti per ciascun servizio interessato.

Il Segretario comunale
Dr. Bruno Decenti

Segretario generale	Città di Castello Piazza Gabriotti, 1 Tel. 075 852 9202 Fax 075 852 9216	Email: segretario@cdcnet.net
---------------------	---	---