



Determinazione del dirigente Numero 312 del 27/04/2020

Oggetto : 30 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 2019.

Proponente : UFFICIO CONTROLLI INTERNI

Settore: SEGRETARIO GENERALE (37)

Redattore: Metucci Giuseppina

Responsabile del Procedimento : Metucci Giuseppina

Dirigente: Dott. Decenti Bruno

Classificazione : DETERMINAZIONE

CIG :

CUP :



Determinazione del dirigente Numero 312 del 27/04/2020

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 2019.

IL SEGRETARIO COMUNALE

Premesso che :

- 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, autorizzativi e/o concessori.

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".

- Che il Piano della Performance 2018 (di cui alla DGC n.... del...) è comprensivo degli indicatori di qualità per gli uffici che svolgono attività di sportello la cui verifica è in corso di rendicontazione;

Ricordato

- Che con proprio atto (Circolare-direttiva prot. n. 27494/2015) lo scrivente Segretario comunale aveva individuato gli elementi e le azioni per l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la



- pianificazione, l'attuazione delle azioni pianificate, la verifica, rivolte alla specifica finalità di miglioramento della qualità;
- che il ciclo della qualità è andato a regime già dal 2017, dando attuazione a tutte le azioni ivi previste per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni;
 - che dal 2018 all'indagine per la rilevazione della soddisfazione interna, si è aggiunto un secondo questionario sul Clima organizzativo dell'Ente nel suo complesso;

Dato atto

- che la rilevazione della soddisfazione da parte degli utenti esterni è resa permanente mediante attivazione di appositi terminali per l'espressione del giudizio;
- che anche per l'anno 2019 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. propria determinazione n. 1236/2018);

Verificato che l'analisi dei dati restituisce, a consuntivo, un quadro di giudizio positivo dei servizi comunali con il raggiungimento di un valore pari al 96% (valore che supera di molto il target prefissato per l'anno 2019 (giudizi positivi espressi rispetto a quelli negativi => 70%);

Preso atto delle seguenti risultanze finali:

1. Customer esterna:

anno 2019 ufficio	utenti	totale voti	negativi	perc. Positivi
anagrafe	19	152	7	95%
stato civile	72	568	18	97%
certificati	133	1059	16	98%
beni ambientali	596	4756	0	100%
biblioteca	962	6243	705	89%
commercio	148	1148	9	99%
edilizia privata	14	105	1	99%
polizia municipale	95	724	50	93%
scuole e nidi	1024	8130	142	98%
suape	39	312	1	100%
tributi	48	383	7	98%
urp	190	1520	3	100%
totali	3431	25822	984	96%

2. Customer interna:

Soddisfazione complessiva 7,40/10 (scala di valori da 1 a 10);

3. Clima organizzativo:

media % più alta 43,17 - valore *abbastanza* (scala di valori per niente, poco, abbastanza, molto);



Ritenuto pertanto dare conto delle risultanze dell'attività di controllo svolta nell'anno 2019 sulla qualità dei servizi erogati (comma 5, art 13 Regolamento sui controlli interni);

Visto il report a tal fine predisposto ed allegato alla presente che riporta i dati complessivi sulla qualità dei servizi erogati nonché i dati sulla customer interna, sul clima organizzativo e sull'attività di monitoraggio svolta;

Accertata la competenza a provvedere ai sensi dell'art. 48 D.Lgs. 267/2000;

DETERMINA

- 1) di approvare il report delle risultanze complessive dell'attività di controllo svolta nell'anno 2019 sulla qualità dei servizi erogati, allegato alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale, che si compone:
allegato 1) - risultanze rilevazione della soddisfazione esterna;
allegato 2) - risultanze rilevazione della customer interna e clima organizzativo;
di comunicare gli esiti finali ai dirigenti e al personale dell'ente mediante pubblicazione allegato 3) - report sintetico risultanze attività di monitoraggio e sulla qualità dei servizi esterni;
- 2) di comunicare le risultanze della rilevazione ai dirigenti e al personale dipendente mediante inserimento nella pagina *intranet – applicativi – statistiche*;
- 3) di dare atto che di tali risultanze si terrà conto nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente e nella redazione del referto strategico, in fase di rendicontazione;
- 4) di trasmettere la presente determinazione a: Sindaco, Presidente del Consiglio comunale, Presidente Commissione speciale permanente di controllo e garanzia, Revisori dei Conti, OIV, Dirigenti;
- 5) di dare atto che la presente determinazione sarà pubblicata sul sito dell'Ente – *Amministrazione trasparente – sezione controlli e rilievi sull'amministrazione*.

Riferimento Contabile

Esercizio	Num	Codice Bilancio	Codifica P.Fin.	Descr. Capitolo	E/U	Beneficiario	Importo

Città di Castello, 27/04/2020

Il Dirigente
Bruno Decenti / INFOCERT SPA
firmato digitalmente