



## ***Determinazione del dirigente Numero 409 del 27/04/2021***

**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 2020.**

---

**Proponente : UFFICIO CONTROLLI INTERNI**

---

**Settore: SEGRETARIO GENERALE (37)**

---

**Redattore: Metucci Giuseppina**

---

**Responsabile del Procedimento : Metucci Giuseppina**

---

**Il Segretario Generale : Dott. Decenti Bruno**

---

**Classificazione : DETERMINAZIONE**

---

**CIG :**

---

**CUP :**

---



## ***Determinazione del dirigente Numero 409 del 27/04/2021***

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 2020.

### 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”.*

#### **Ricordato:**

- che con Circolare-direttiva a firma del sottoscritto segretario generale - prot. n. 27494/2015- sono stati individuati 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 la rilevazione della soddisfazione da parte degli utenti esterni è stata resa permanente mediante attivazione di appositi terminali per l'espressione del giudizio;
- 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;
- che con Circolare-direttiva prot. n. 51669/2020 " *Controllo sulla qualità dei servizi*" è stato richiesto ai dirigenti di attivare analoghe forme di rilevazione sul rispetto degli standard di qualità dei servizi, a carattere continuativo, resi dagli organismi esterni (appaltatori, concessionari, affidatari in house, etc...);

**Rilevato:**

- Che il Piano della Performance 2020 (di cui alla DGC n.127/2020) è comprensivo degli indicatori di qualità per gli uffici che svolgono attività di sportello;
- Che il detto Piano è combinato con i contenuti del PTPCT (di cui alla DGC n. 13/2020);
- Che le risultanze del controllo sulla qualità dei servizi concorrono alla redazione del referto strategico come previsto dal vigente sistema dei controlli interni (art. 13 co. 5, 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;

**Ritenuto** che per quanto attiene ai servizi resi da soggetti esterni, relativamente all'esercizio 2020 è risultato quanto segue:

- **direzione 1** (Innovazione tecnologica-Sviluppo economico e Commercio) e 5 (Polizia municipale -Demografico): non sono presenti servizi a carattere continuativo - mail del 29/01/2021;
- **direzione 2** (Finanze - Entrate - Risorse umane): è stata trasmessa apposita relazione riferita a n. 3 contratti in essere - mail del 18/02/2021 - i cui dati non sono risultati utili ai fini del presente report;
- **direzione 3** (Assetto del Territorio- Edilizia- Ambiente): non sono presenti servizi a carattere continuativo - risposta per le vie brevi del 03/02/2020;
- **direzione 4** (LL.PP - Patrimonio e infrastrutture - Protezione civile): la rilevazione dei dati non è stata effettuata; sarà resa operativa a partire dal 2021 - prot n. 10004 del 19/02/2021;
- **direzione 6** (Istruzione - Politiche sociali - Sport - Cultura): sono pervenute apposite schede relative ai Servizi sociali - Ufficio di Piano e ai Servizi Educativi - mail rispettivamente del 11/02/2021 e 08/02/2021 (allegati). Il Servizio cultura ha trasmesso copia degli atti adottati sul monitoraggio svolto dagli appaltatori e gestori dei servizi culturali in essere;
- **direzione Segretariato generale**- non sono presenti servizi esternalizzati;
- **direzione 7** (Ufficio di Gabinetto del Sindaco ): non è pervenuta nessuna comunicazione;

**Ritenuto** pertanto dare conto delle risultanze dell'attività di controllo svolta nell'anno 2020 sulla qualità dei servizi erogati (comma 5, art 13 Regolamento sui controlli interni);

DETERMINA



- 1) di approvare il report delle risultanze complessive dell'attività di controllo svolta nell'anno 2020 sulla qualità dei servizi erogati, allegato alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale, che si compone di: allegato 1) report customer interna e clima organizzativo; allegato 2) che riporta i seguenti dati: a) target qualità esterna servizi di sportello; b) Pinguino web (piattaforma per acquisto on line dei buoni pasto); c1) accesso sito istituzionale; c2) accesso sito istituzionale trasparenza; d) monitoraggio da Nucleo di valutazione mense scolastiche; e) monitoraggio qualità su obblighi contrattuali affidamento servizi culturali e convenzioni in essere; f) monitoraggio Servizio ufficio di piano rif. prot. 51669/2020; g) monitoraggio Servizio istruzione-educazione rif. prot. 51669/2020;
- 2) di comunicare le risultanze della rilevazione ai dirigenti e al personale dipendente mediante inserimento nella pagina *intranet* – documenti e modulistica - documentazione;
- 3) di dare atto che di tali risultanze si terrà conto nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente e nella redazione del referto strategico;
- 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, 27/04/2021

Il Segretario Generale  
Bruno Decenti / INFOCERT SPA  
*firmato digitalmente*