



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

**COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE PER USO AMMINISTRATIVO E D'UFFICIO
DELLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N.69 DEL 14-04-16**

**Oggetto: CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI -
ART. 147 D. LGS. 267/2000 - MODIFICA DELLA DISCIPLINA
TRANSITORIA SEMPLIFICATA PER IL 2016**

L'anno duemilasedici il giorno quattordici del mese di aprile, preventivamente convocata per le ore 08:30 e successive, presso la Sede Municipale, si è riunita la Giunta Comunale.

OMOBONI PAOLO	SINDACO	P
PAOLI ENRICO	VICE SINDACO	P
BONANNI ILARIA	ASSESSORE	P
BECCHI CRISTINA	ASSESSORE	P
BONI CLAUDIO	ASSESSORE	P
PIERI GIACOMO	ASSESSORE	P

Assume la presidenza il Signor OMOBONI PAOLO in qualità di SINDACO.

Le funzioni di Ufficiale verbalizzante sono svolte dal Signor GRIMALDI CORRADO nella sua qualità di Segretario

Il Presidente dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a deliberare sugli oggetti iscritti all'ordine del giorno.

Soggetta a controllo	N	Soggetta a comunicazione	S
Immediatamente eseguibile	S	Soggetta a ratifica	N



(Omissis il verbale fino alla presente deliberazione)

La seduta inizia alle ore 12,15.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la conforme proposta di deliberazione n. 69 in data 08/04/2016 del Servizio 2 (Risorse), depositata in atti;

UDITA l'illustrazione del Sindaco;

VISTO l'art. 147, commi 1 e 2, lett. e) del D.Lgs. n. 267/2000 (Testo unico degli enti locali), come modificato dall'art. 3, comma 1, lett. d) del decreto legge 10 ottobre 2012 n. 174 convertito con modificazioni nella legge 7 dicembre 2012 n. 213, che tratta i controlli interni e in particolare il controllo della qualità dei servizi erogati;

VISTO inoltre il "Regolamento di organizzazione e disciplina del sistema dei controlli interni", approvato con delibera consiliare n. 6 del 10 gennaio 2013, che all'articolo 34 tratta del controllo della qualità dei servizi erogati;

DATO ATTO che tale controllo della qualità dei servizi erogati, così come gli altri controlli interni a norma del citato art. 147, c. 3 si applica a partire dall'anno 2015 anche agli enti superiori a 15.000 abitanti, dunque anche al Comune di Borgo San Lorenzo;

VISTA la deliberazione della Giunta Comunale n. 46 del 26 marzo 2015 "Struttura gestionale comunale - modifica/integrazione organigramma e funzionigramma - approvazione" con la quale è stato individuato l'Ufficio di Staff del Servizio Risorse, quale responsabile dell'attuazione organizzativa del controllo;

VISTA la deliberazione della Giunta comunale n. 260 del 17 dicembre 2015 "Approvazione della metodologia per l'effettuazione del controllo della qualità dei servizi erogati - art. 147 del D. Lgs. 267/2000" con la quale viene approvato il documento "Controllo sulla qualità dei servizi comunali erogati – metodologia" per offrire le necessarie direttive all'intera struttura amministrativa dell'Ente e all'Ufficio individuato, nelle rispettive competenze da esercitare, per la piena operatività dell'attività amministrativa che garantisca l'effettuazione del controllo, la redazione dei documenti, la valutazione dell'attività svolta, la scansione dei tempi di realizzazione dei rapporti periodici da produrre, l'interrelazione con gli altri controlli interni previsti dalla normativa;

VERIFICATO che nel citato documento metodologico approvato dalla Giunta con atto n. 260/2015 l'ultima parte riguarda la disciplina transitoria semplificata da adottarsi per i primi tre anni d'esercizio del controllo, e dato atto che il controllo relativo al 2015 si è svolto regolarmente con la redazione e la diffusione di un documento a carattere ricognitivo predisposto secondo le indicazioni previste, entro il mese di febbraio scorso;



RITENUTO modificare la disciplina transitoria prevista per l'anno 2016 cambiando le modalità con cui si svolge l'attività relativamente alla parte propositiva del controllo allo scopo di garantire maggiore coerenza organizzativa allo svolgimento dell'attività dell'Ente;

RITENUTO per maggiore chiarezza allegare dunque allo scopo il documento dal titolo "Modifiche al documento metodologico - disciplina transitoria semplificata - Anno 2016", predisposto dall'Ufficio di Staff al Servizio Risorse (**Allegato 1**);

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del provvedimento, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, qui allegato (**Allegato 2**);

DATO ATTO che la presente proposta di delibera non comporta oneri finanziari per il bilancio comunale;

CON VOTO UNANIME, legalmente espresso;

DELIBERA

- 1. DI APPROVARE** le modifiche alla disciplina transitoria semplificata del controllo della qualità dei servizi dell'Ente, descritte nell'allegato documento dal titolo "Modifiche al documento metodologico - disciplina transitoria semplificata - Anno 2016", predisposto dall'Ufficio di Staff al Servizio Risorse (**Allegato 1**), per le motivazioni riportate in narrativa del presente atto, allo scopo di offrire le necessarie direttive gestionali alla struttura amministrativa dell'Ente e all'Ufficio Staff del Servizio Risorse incaricato dell'attività.
- 2. RESPONSABILE** dell'attuazione del presente procedimento ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. è il dr. Banchi Andrea, dell'Uff. Staff del Servizio Risorse.

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta del Sindaco, e dato atto dell'urgenza;

VISTO l'art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267 del 18.08.2000;

Con votazione **UNANIME**;

DELIBERA

- 3. DI DICHIARARE** il presente provvedimento immediatamente eseguibile.



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

**Oggetto: CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI –
ART. 147 D. LGS. 267/2000 - MODIFICA DELLA DISCIPLINA
TRANSITORIA SEMPLIFICATA PER IL 2016**

=====

PARERI DI CUI ALL'ART. 49 D.LGS N. 267 DEL 18.08.2000

Si esprime PARERE Favorevole in ordine alla regolarità tecnica.

Borgo San Lorenzo, li 08-04-16

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

F.to GIANNELLI MARCO

Si attesta che la presente deliberazione non é rilevante sotto il profilo contabile.

Borgo San Lorenzo, li 08-04-16

IL RAGIONIERE

F.to GIANNELLI MARCO



Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
f.to OMOBONI PAOLO

IL SEGRETARIO
f.to GRIMALDI CORRADO

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Repertorio Albo Informatico Numero: 518

La sottoscritta responsabile della U.O. STAFF Segreteria ed Organi Governo ATTESTA che la presente deliberazione in data odierna viene affissa all'Albo Pretorio Informatico ove resterà pubblicata per 15 giorni consecutivi (art. 124 D.Lgs. n. 267/2000) dal 15-04-2016 al

Borgo San Lorenzo, 15-04-2016

LA RESPONSABILE
U.O. STAFF Segreteria ed Organi Governo
F.to Dott.ssa Daniela Banchi

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il Segretario Generale CERTIFICA che la presente deliberazione:

- è divenuta esecutiva in data _____ decorsi 10 giorni dalla sua compiuta pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3, D.Lgs. n. 267/2000;
- è stata dichiarata immediatamente eseguibile in data _____, ai sensi dell'art. 134, comma 4, D.Lgs. n. 267/2000.

Borgo San Lorenzo,

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Grimaldi Corrado

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

La sottoscritta responsabile della U.O. STAFF Segreteria ed Organi Governo CERTIFICA che copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio Informatico per la pubblicazione nei termini sopra indicati, ai sensi dell'art. 124, comma 1, D.Lgs. n. 267/2000.

Borgo San Lorenzo,

LA RESPONSABILE
UO. STAFF Segreteria ed Organi Governo
Dott.ssa Daniela Banchi

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI EROGATI

**MODIFICHE AL DOCUMENTO METODOLOGICO - DISCIPLINA
TRANSITORIA SEMPLIFICATA - ANNO 2016**

1. PREMESSA

Il controllo della qualità dei servizi erogati dagli enti locali è previsto dall'art. 147, comma 2, lettera e) del Testo unico degli enti locali (TUEL), ovvero D. Lgs. 267/2000 e s.m.i. Comprende sia quelli erogati direttamente, sia quelli erogati mediante organismi gestionali esterni. Prevede l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente.

Cosa stabilisce la normativa e la regolamentazione comunale della materia

Si riporta qui di seguito la relativa norma d'interesse della presente trattazione:

Art. 147. Tipologia dei controlli interni

1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

2. Il sistema di controllo interno è diretto a:

... e) garantire 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 e interni dell'ente.

Il Comune di Borgo San Lorenzo ha approvato con atto consiliare n. 6 del 10 gennaio 2013 il "Regolamento per l'organizzazione e la disciplina del sistema dei controlli interni" in attuazione dell'art. 3, comma 1, lettera d) del decreto legge 10 ottobre 2012 n. 174 convertito con modificazioni nella legge 7 dicembre 2012 n. 213.

All'art. 34 – Controllo sulla qualità dei servizi erogati è riportato che esso “è volto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni di questo Comune di Borgo San Lorenzo con riguardo al grado di qualità dei servizi erogati sia direttamente dal Comune e sia per il tramite di organismi gestionali esterni”.

Al comma 2 dello stesso articolo s'indica che “l'attività di controllo può essere svolta sia direttamente dagli Uffici, secondo le competenze proprie di ciascuno, sia indirettamente tramite gli Organismi gestionali esterni, che si possono avvalere di strumenti di misurazione e rilevazione della qualità dei servizi prestati”.

Nel comma 3 infine, ai fini delle attività citate al comma precedente, “è prevista l'applicazione sistematica di tecniche e di metodologie di rilevazione, anche mediante il ricorso alla distribuzione di questionari, ad indagini telefoniche et similia”.

Nel successivo art. 35 è disposta per il nostro Comune la decorrenza del controllo sulla qualità dei servizi dal 1 gennaio 2015 per la sua dimensione demografica, superiore ai quindicimila abitanti. Vi si ricordano inoltre le disposizioni speciali previste dall'art. 60 sul controllo delle attività esternalizzate del vigente Regolamento di contabilità e del Servizio

Economato, approvato con deliberazione consiliare n. 38 dell' 8 aprile 2009, che assegnano ai responsabili dei servizi un controllo analogo a quello esercitato sui servizi in economia, intervenendo nel rispetto delle reciproche competenze, per promuovere la risoluzione dei problemi rilevati. I responsabili dei servizi, qualora rilevino anomalie di gestione, sono tenuti anche ad informare la Giunta comunale per quanto di competenza.

Ad integrazione della suddetta regolamentazione la Giunta comunale con deliberazione n. 260 del 17 dicembre 2015 "Approvazione della metodologia per l'effettuazione del controllo della qualità dei servizi erogati - art. 147 del D. Lgs. 267/2000" ha disposto le necessarie direttive gestionali all'intera struttura amministrativa dell'Ente e all'Uff Staff del Servizio Risorse incaricato dell'attività di controllo, fino ad eventuale nuova definizione della metodologia da adottare sulla base dell'esperienza maturata in corso di effettuazione dell'attività.

2. MODIFICHE DELLA DISCIPLINA TRANSITORIA SEMPLIFICATA PER IL 2016

Nel documento metodologico approvato dalla Giunta con atto n. 260/2015 l'ultima parte riguarda la disciplina transitoria semplificata da adottarsi per i primi tre anni d'esercizio del controllo. Infatti, mentre per il 2015 il controllo consiste nella redazione di una relazione esclusivamente ricognitiva, dall'anno successivo è prevista nel documento di controllo anche l'illustrazione d'una parte propositiva.

Il controllo relativo al 2015 si è svolto regolarmente con la redazione e la diffusione di un documento predisposto secondo le indicazioni previste, entro il mese di febbraio scorso.

Per l'anno 2016 veniva prevista nel documento l'aggiunta di una nuova parte propositiva in cui venivano ipotizzati controlli specifici su un servizio a domanda individuale, su uno dei servizi indivisibili, su uno degli altri servizi erogati.

Allo scopo di garantire maggiore coerenza organizzativa allo svolgimento dell'attività dell'Ente si ritiene di indicare che la costruzione degli elementi di qualità dei servizi e conseguentemente il relativo controllo per l'anno 2016 in particolare si faccia:

- sul **servizio di asilo nido**, sia per la rilevanza nella spesa, sia per l'impatto del servizio sulle famiglie coinvolte, sia in considerazione della recente approvazione della Carta dei servizi educativi 0-3 anni;
- sul **servizio di lampade votive** che nel corso dell'anno dovrebbe vedere una regolamentazione che supera l'attuale organizzazione basata su prassi e consuetudini e ritenuta non più rispondente alle esigenze;
- sugli **interventi in autotutela dei servizi tributari** svolti per accelerare la definizione delle pratiche meno complesse su richiesta e segnalazione proveniente dai cittadini, ed inoltre per la riduzione del contenzioso con i contribuenti;

Viene inoltre indicato che mentre per il servizio di asilo nido l'intero anno 2016 è destinato alla verifica della Carta dei servizi educativi 0-3 anni, per gli altri due servizi, privi finora di una definizione, il primo semestre 2016 sarà dedicato alla determinazione del servizio, dei suoi standard, dei tempi di esecuzione delle procedure, il secondo invece sarà occupato dalla verifica di tali standard.

Il presente documento che modifica la disciplina transitoria delle modalità del controllo è da adottarsi da parte della Giunta comunale con apposito atto, in quanto trattasi di modifica di un proprio precedente atto a carattere di organizzazione gestionale. Ha lo scopo infatti di



indicare le modalità con cui svolgere il controllo fino a nuova e diversa formulazione.
Rimangono invece invariati e validi tutti gli altri aspetti che riguardano l'organizzazione del controllo disciplinati dalla deliberazione della Giunta n. 260/2015 relativi al responsabile, alla periodicità, alla forma del documento di controllo.

Borgo San Lorenzo, 8.04.2016

IL DIRIGENTE

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'u' followed by a large, complex looped scribble.