



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

**COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE PER USO AMMINISTRATIVO E D'UFFICIO
DELLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N.260 DEL 17-12-15**

**Oggetto: APPROVAZIONE DELLA METODOLOGIA PER L'EFFETTUAZIONE
DEL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI -
ART. 147 DEL D. LGS. 267/2000**

L'anno duemilaquindici il giorno diciassette del mese di dicembre, 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 GIUNTA COMUNALE

VISTA la conforme proposta di deliberazione n.270 in data 14/12/2015 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 come segue:

“Articolo 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”;

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 come segue:

Articolo 34 - Controllo sulla qualità dei servizi erogati

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, secondo la disciplina ora riportata nell'articolo 147, comma 2, lettera e), del Testo Unico sugli Enti locali, approvato con decreto legislativo n. 267 del 2000, è volto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e 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.

2. 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.

3. Ai fini delle attività di cui al comma 2, che immediatamente precede, 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.”

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;

DATO ATTO che con deliberazione della Giunta Comunale n. 46 del 26/3/2015 "Struttura gestionale comunale - modifica/integrazione organigramma e funzionigramma - approvazione" è stato individuato l'Ufficio di Staff del Servizio Risorse, quale responsabile dell'attuazione organizzativa del controllo;

DETERMINATA la necessità di 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, e dunque l'esigenza di definire ed adottare una metodologia che guidi 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;

CONSIDERATO che il contenuto delle direttive da assumere, con riferimento alle competenze vigenti degli Organi di governo, ai sensi degli artt. 42-48 TUEL, poiché trattasi di interventi relativi all'organizzazione gestionale, indica che la competenza decisionale risulta della Giunta;

VISTO dunque allo scopo l'allegato documento predisposto dall'Ufficio di Staff al Servizio Risorse (v. **Allegato 1**) dal titolo "Controllo sulla qualità dei servizi comunali erogati – metodologia", e ritenuto lo stesso idoneo a supportare in prima attuazione l'attività di controllo della qualità dei servizi erogati dall'Ente, fino ad eventuale nuova definizione della metodologia da adottare sulla base dell'esperienza maturata in corso di effettuazione dell'attività;

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 sotto il n. 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** l'allegato documento dal titolo "Controllo sulla qualità dei servizi comunali erogati – metodologia" (v. **Allegato 1**) allo scopo di offrire le necessarie direttive gestionali all'intera struttura amministrativa dell'Ente e all'Uff. Staff del Servizio Risorse incaricato dell'attività di controllo;
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: APPROVAZIONE DELLA METODOLOGIA PER L'EFFETTUAZIONE
DEL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI -
ART. 147 DEL D. LGS. 267/2000**

=====

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 15-12-15

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 15-12-15

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: 1397

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 18-12-2015 al

Borgo San Lorenzo, 18-12-2015

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

METODOLOGIA

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.

Su questo argomento negli ultimi anni il Parlamento è intervenuto più volte a modifica e approfondimento dei temi affrontati a riprova della nuova attenzione dedicata agli aspetti organizzativi e finanziari degli enti locali in connessione con l'esigenza di razionalizzazione e finalizzazione della spesa.

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.*

Precedentemente alle modifiche del TUEL nella normativa è stato previsto che i servizi pubblici locali dovessero essere erogati “*con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*” come da art. 11, comma 1, del decreto legislativo n. 286 del 1999.

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.

2. MODALITA' DEL CONTROLLO

Per poter attuare il controllo sulla qualità dei servizi comunali erogati, previsto dalla normativa citata e dalla regolamentazione comunale, occorre integrare le previsioni normative e regolamentari già presenti con un documento a carattere metodologico e organizzativo che consenta l'adattamento delle linee teoriche già individuate con la situazione concreta del Comune di Borgo San Lorenzo ed indichi, al responsabile dell'attività di coordinamento del controllo e agli uffici dell'Ente che organizzano l'erogazione dei singoli servizi all'utenza, le attività, i tempi, le modalità di misurazione, archiviazione, confronto temporale, benchmarking, della qualità dei servizi.

Il presente documento che disciplina le modalità del controllo è da adottarsi da parte della Giunta comunale con apposito atto, in quanto trattasi di 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.

Secondo il questionario-tipo della Corte dei Conti 2014 il controllo sulla qualità dei servizi erogati va incentrato almeno sui servizi a domanda individuale e sui principali servizi indivisibili (rifiuti solidi urbani, trasporto pubblico locale, servizio idrico).

RESPONSABILE

La Giunta comunale con atto n. 46 del 26 marzo 2015 "Struttura gestionale comunale - modifica / integrazione organigramma e funzionigramma - approvazione" ha indicato che il responsabile dell'ufficio Staff del Servizio Risorse è responsabile del controllo della qualità dei servizi erogati dall'Ente. E' evidente che tale funzione non potrà essere esercitata se non in un quadro di coordinamento e piena sinergia con tutti gli uffici dell'Ente che si occupano dell'organizzazione dei servizi all'utenza.

PERIODICITA'

Il controllo va effettuato annualmente, entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento da parte del responsabile dello Staff del Servizio Risorse.

FORMA DEL DOCUMENTO

Lo stesso responsabile dello Staff del Servizio Risorse predisporrà un documento contenente

due parti, una a carattere ricognitivo e una a carattere propositivo, trattando prioritariamente (cioè per primi e in modo più approfondito) i servizi a domanda individuale, i servizi indivisibili, i servizi delegati. Tale documento viene indirizzata al Sindaco, alla Giunta comunale, al Consiglio, al Segretario, ai responsabili dei Servizi, al Collegio dei Revisori, e pubblicato sul sito web istituzionale perché i cittadini ne possano venire a conoscenza.

Prima parte ricognitiva

Elenca quali servizi sono stati erogati all'utenza (interna ed esterna) nell'anno appena trascorso dai singoli uffici dell'ente, nonché i gestori esterni, per controllarne gli standards di qualità. La redazione è riferita alle notizie reperite ufficialmente tramite gli atti comunali e altre fonti disponibili, ai report che perverranno all'ufficio responsabile della redazione dagli altri uffici dell'Ente, anche sulla base delle previsioni e dei programmi che saranno via via concordati nella parte propositiva della Relazione.

Nella trattazione l'ordine è il seguente:

- I **servizi a domanda individuale** del Comune, che per l'anno 2015 sono stati individuati con delib. GC n. 133 del 13 luglio 2015, trattasi di: asilo nido, mensa, lampade votive. La disamina dovrebbe porre in luce quali attività di controllo della qualità sono in essere.
- Per quanto riguarda i **servizi indivisibili** (in particolare rifiuti solidi urbani, trasporto pubblico locale, servizio idrico, distribuzione gas) poiché il loro esercizio è solo marginalmente comunale, occorre riferirsi alle attività dei gestori individuati, alle eventuali Carte dei servizi in uso, alla gestione dei reclami, alle iniziative svolte per conoscere la *customer's satisfaction*. Sono da aggiungere eventuali altri servizi pubblici locali erogati da altre società (es. servizi sportivi, gestione patrimonio pubblico residenziale). Fonte privilegiata d'informazione sono i siti web delle singole aziende, sempreché siano aggiornati secondo le prescrizioni definite per le società controllate e partecipate. La normativa rammenta inoltre (art. 11, comma 1 del D. Lgs. 286 del 1999) che i servizi pubblici locali siano erogati *“con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*. Dunque il documento deve indicare se tale normativa è stata tenuta in debito conto nell'attività svolta.
- Importanti sono anche i **servizi delegati** ad altri enti, particolarmente a:
 - I. **Società della Salute del Mugello** per i servizi sociali e sociosanitari, di cui sono da verificare le modalità di accesso ai servizi, la presa in carico e la personalizzazione degli interventi, i servizi offerti e il loro eventuale costo, i fattori di qualità, i reclami e la rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
 - II. **Unione Mugello** per numerosi servizi riportati in evidenza nello Statuto dell'Ente. E' previsto che ogni funzione fondamentale o servizio delegato preveda un responsabile e la definizione di un progetto gestionale triennale che deve riportare specifici indicatori per l'adeguato esercizio della delega. C'è dunque da verificare la situazione per ogni singolo servizio delegato.
- **altri servizi comunali** Raro è il rilevamento della qualità dei servizi erogati negli uffici comunali. Occorre rilevare anche le pratiche in atto più semplici di misurazione

delle grandezze per poter costruire indicatori significativi per i cittadini.

Seconda parte propositiva

Questa parte del documento di controllo deve risultare dal coordinamento degli interventi che vengono via via previsti nei vari uffici e Servizi anche in correlazione con gli obiettivi strategici e di PEG/PDO allestiti annualmente. Ogni anno è previsto un programma progressivo di adeguamento di uno o più servizi/adempimenti/processi ad un quadro di controllo più definito e strutturato (triennale), attraverso la costruzione di:

- indicatori di qualità,
- indagini di soddisfazione dell'utenza,
- processi di gestione delle segnalazioni e dei reclami degli utenti,
- attività di analisi di comparazione con servizi analoghi forniti da altri enti.

Partendo eventualmente dall'ordine di trattazione dei servizi (a domanda individuale, indivisibili, delegati), dalle situazioni che si rilevano con maggiore importanza sia a causa della dimensione oggettiva del servizio (in termini di spesa impiegata, di coinvolgimento di utenti o famiglie), sia del rilievo strategico attribuito secondo le indicazioni politico-amministrative.

Degli esiti del controllo si tiene conto nella valutazione della performance individuale e collettiva.

Occorre inoltre che i contenuti del controllo si saldino con gli Obblighi di pubblicazione sul sito web ai fini della trasparenza, con rif. a quanto è previsto nel vigente Piano triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) e nei suoi allegati. Lo Staff del Servizio Risorse, con la collaborazione di tutti gli uffici deve infatti attuare:

- la pubblicazione tempestiva, cioè entro 30 gg. dalla definizione, delle Carte dei servizi e dei documenti contenenti standard di qualità dei servizi pubblici;
- la pubblicazione annuale, cioè entro 30 gg. dalla disponibilità del dato annuale, dei tempi medi di erogazione dei servizi per ogni servizio erogato agli utenti, sia finali che intermedi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

Nella seconda parte propositiva della Relazione annuale occorre evidenziare il legame tra PEG/PDO e le esigenze che maturano per i controlli.

3. DISCIPLINA TRANSITORIA SEMPLIFICATA

Quella sopra descritta è la connotazione del documento di controllo a regime, nella fase transitoria, relativa agli anni 2015 - 2017, le attività da svolgere saranno invece ridotte, come da indicazioni che seguono :

1. ANNO 2015 - il documento del controllo della qualità dei servizi si comporrà della sola prima parte ricognitiva, anche allo scopo di illustrare ai vari uffici dell'Ente le modalità con cui procedere gradualmente per costruire la modalità di controllo a regime;
2. ANNO 2016 - inizia la redazione anche della seconda parte propositiva del documento del controllo, almeno per alcuni servizi esemplificativi del ventaglio dei servizi erogati: tra i servizi a domanda individuale inizieranno i controlli sulla qualità del servizio di asilo nido; tra i servizi indivisibili il controllo si incentrerà sul servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani, anche con riferimento all'attività dell'Unità di progetto "Controllo servizio igiene urbana" istituita con deliberazione della Giunta comunale n. 47/2014; negli altri servizi si approfondiranno gli standards da definire per le lampade votive.

3. ANNO 2017 - verrà ancora ampliato il quadro dei controlli, sulla base dell'esperienza svolta nei primi due anni di disciplina transitoria semplificata.

Non deve sfuggire il quadro d'insieme coordinato e integrato del sistema dei controlli interni di cui fa parte anche il presente controllo della qualità dei servizi erogati. Tale insieme, che prevede modalità specifiche e approfondimenti settoriali per ognuno di essi, ma da comporre in un disegno coerente per l'esame ottimale delle performance e delle criticità dell'ente, consente ad amministratori, operatori, cittadini, stakeholder, ognuno per le proprie attività e funzioni, la valutazione e l'intervento correttivo e propositivo per il miglioramento dell'Amministrazione.

Borgo San Lorenzo, 14.12.2015