



Comune di Valenza

COPIA

PROVINCIA DI ALESSANDRIA

Anno 2017 N° 81

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO : APPROVAZIONE METODOLOGIA ATTUATIVA DEL CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI.

L'anno duemiladiciassette il giorno ventotto del mese di dicembre, alle ore 14:55, in Valenza nella Residenza municipale, convocata nelle forme prescritte, si e' riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori :

BARBERO Gianluca	Sindaco
ZAVANONE Costanza	Assessore
BAIARDI Marina	Assessore
BALLERINI Luca	Assessore
BARBADORO Massimo	Assessore
PERRONE Antonella	Assessore

Presenze	Assenze
X	X
X	
X	
X	X

Partecipa alla seduta il Segretario Generale Dott.ssa Angela IANNELLO.

Il Presidente **BARBERO Gianluca** constatato che l'adunanza e' valida per il numero degli intervenuti, invita i componenti alla trattazione della pratica in oggetto.

Sulla proposta della presente deliberazione sono stati espressi, in fase istruttoria, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo 18.8.2000, n. 267, i seguenti pareri:

In ordine alla regolarità tecnica:

Parere: favorevole

La Dirigente del III Settore
Dott.ssa Lorenza Monocchio

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che:

- in attuazione delle disposizioni di cui al D.L. n. 174/2012 convertito in Legge n. 213 del 7 dicembre 2012, il Consiglio comunale, con deliberazione n. 1 del 21.01.2013 ha approvato il "*Regolamento dei controlli interni*", in vigore dal 15 febbraio 2013;
- nel citato "*Regolamento dei controlli interni*" è prevista l'attivazione del controllo della qualità dei servizi con modalità da definirsi successivamente;

RITENUTO, pertanto necessario dare attuazione alla precitata previsione regolamentare per il tramite di una metodologia operativa che consenta lo svolgimento delle attività di controllo della qualità dei servizi;

ATTESO che:

- che già nell'anno 2016, pur in assenza di una metodologia approvata con atto amministrativo, venivano iniziati i controlli sulla qualità dei servizi;
- l'ufficio controllo di gestione ha elaborato una metodologia attuativa del controllo sulla qualità dei servizi, rappresentata nel documento allegato al presente provvedimento sub lettera A) per formarne parte integrante e sostanziale;

RITENUTO, pertanto, di procedere all'approvazione dell'allegata "*Metodologia attuativa del controllo sulla qualità dei servizi*";

DATO atto che il presente provvedimento è di competenza della Giunta Comunale ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs. 267 del 18.8.2000;

VISTI:

- IL D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 (TUEL);
- Il D.L. n: 174/2012 convertito in legge 213 del 7 dicembre 2012;
- Lo Statuto Comunale;

DATO ATTO che non vi sono aspetti contabili di cui attestare la regolarità ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. n. 267/2000;

VISTO il parere favorevole di regolarità tecnica reso dalla Dirigente del III Settore – Finanziario nell'ambito del quale è inserita l'unità operativa addetta al controllo della qualità dei servizi;

CON voti favorevoli unanimi resi in forma palese;

DELIBERA

1. di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare l'allegato documento, contenente la "Metodologia attuativa del controllo sulla qualità dei servizi" di cui all'art. 12 del vigente Regolamento Comunale dei Controlli Interni, come rappresentata nel documento allegato al presente provvedimento sub lettera A) per formarne parte integrante e sostanziale.

METODOLOGIA ATTUATIVA “DEL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI”

Premessa

La presente metodologia disciplina il Controllo sulla qualità dei servizi del Comune di Valenza, in attuazione del vigente Regolamento dei controlli interni.

Definizione di Controllo sulla qualità dei servizi

1. Il Controllo sulla qualità dei servizi ha lo scopo di valutare la qualità dei servizi offerti ai cittadini, partendo dal giudizio degli utenti.

L'attivazione del suddetto sistema di controlli nasce pertanto dalla consapevolezza nella Pubblica Amministrazione dell'importanza della valutazione attribuita dal cittadino al servizio. L'obiettivo è il miglioramento della qualità del servizio.

2. Il Controllo sulla qualità dei servizi viene realizzato mediante l'utilizzazione degli strumenti del Controllo di Gestione.

Modalità

Il sistema dei controlli interni prevede, fra i vari controlli, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni. A tal fine si utilizzano metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti.

Il Comune di Valenza prevede che:

1. il controllo della qualità dei servizi erogati si occupi di quelli gestiti direttamente dall'ente utilizzando metodologie atte a misurare la soddisfazione degli utenti;
2. per la misurazione della soddisfazione degli utenti si utilizzino questionari;
3. l'analisi sia impostata prendendo in considerazione aspetti tangibili fra cui l'affidabilità e la capacità di risposta. Escluda ogni forma di personalizzazione e tenga conto dello svolgimento di attività in cui l'ente eserciti poteri autoritativi, sanzionatori, autorizzativi e/o concessori;
4. questa forma di controllo abbia come Responsabile il Dirigente dei Servizi Finanziari.

Il concetto della qualità nella Pubblica Amministrazione

La qualità può essere vista come:

1. qualità prevista: il riferimento è il cliente/utente. L'obiettivo è individuare i suoi bisogni, gli elementi di valutazione e di giudizio sulla qualità del servizio;
2. qualità progettata: il riferimento è l'amministrazione e l'obiettivo è individuare che cosa vuole dare al cittadino e come;

3. qualità prestata: il riferimento sono i processi. Si tratta di verificare che cosa in concreto eroga l'amministrazione.
4. qualità percepita: il riferimento è il cittadino, le sue valutazioni ed il suo grado di soddisfazione.

Customer satisfaction

La customer satisfaction esprime il raffronto fra qualità percepita e qualità prevista. Gli scostamenti esprimono livelli di non qualità.

L'obiettivo è quello di ascoltare e comprendere i bisogni del cittadino e pertanto di prestare debita attenzione al suo giudizio. Il valore strategico consiste nell'individuazione del potenziale di miglioramento dell'Amministrazione, dei fattori che incidono sullo scarto fra ciò che l'Amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno bisogno o che si aspettano di ricevere dall'Amministrazione.

Tipologie di cause che possono incidere sulla soddisfazione finale del cittadino:

1. scostamento fra le attese del cittadino e gli standard di prestazione definiti;
2. scostamento fra gli standard definiti e promessi e le prestazioni effettive;
3. scostamento fra le prestazioni effettive e la percezione del cittadino;
4. scostamento fra i bisogni del cittadino ed il diverso ordine di priorità del vertice dell'Amministrazione.

Strumenti da utilizzare nel controllo sulla qualità dei servizi

Il controllo sulla qualità dei servizi è attuato con la predisposizione di questionari che potranno essere compilati dagli utenti che vengono a contatto con gli uffici del comunali. Tali questionari saranno articolati in una serie di domande predefinite a cui si risponde apponendo una "X" o un voto da 1 a 10. Le risposte vengono elaborate dall'Ufficio Controllo di Gestione in modo aggregato ed anonimo.

Rendicontazione dei dati

Una volta conclusa la fase di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti con i questionari di customer satisfaction ed elaborati i dati raccolti si apre la fase di reporting.

La diffusione dei risultati può conseguire i seguenti risultati:

- preparare il personale dei servizi ai correttivi;
- rafforzare il coinvolgimento del personale nel miglioramento;
- rafforzare l'attenzione dell'Amministrazione;

Destinatari del report sul controllo della qualità dei servizi

Destinatari della ricerca di customer satisfaction sono:

1. l'Amministrazione, che ha come obiettivo il miglioramento del servizio. Non è soltanto il destinatario dei risultati sull'efficacia delle prestazioni ma anche il primo responsabile della definizione degli obiettivi di miglioramento dei servizi e dell'allocazione delle risorse per raggiungerli. Pertanto detta indagine risulta essere un'autodiagnosi organizzativa, perchè parte dai risultati e va ad indagare le debolezze conducendo ad un piano di miglioramento di rilevanza strategica;
2. I Dirigenti che al ricevimento del questionario si adopereranno, attraverso la propria struttura, affinchè lo stesso venga compilato dagli utenti del suo ufficio. I questionari saranno quindi riconsegnati all'Ufficio Controllo di Gestione al fine dell'elaborazione dei dati e della successiva attività di rendicontazione.
3. gli utenti dei servizi che sono sia destinatari dei servizi sia soggetti attivi della valutazione.

L'eventuale diffusione dei dati all'esterno avverrà tramite pubblicazione sul sito istituzionale ed in qualsiasi forma l'Amministrazione riterrà opportuno.

Periodicità del monitoraggio

I risultati del controllo sulla qualità dei servizi vengono rilevati di norma entro il 31 luglio di ciascun anno.

Approvato e sottoscritto

F.to IL PRESIDENTE
BARBERO



F.to IL SEGRETARIO GENERALE
IANNELLO

Pubblicata all' Albo Pretorio del Comune il 29 DICEMBRE 2017 per gg. 15.

Il, 29 DICEMBRE 2017



F.to Il Segretario Generale
IANNELLO

La presente deliberazione:

- E' stata trasmessa in elenco con lettera in data 29-12-2017 ai Signori Capigruppo Consiliari cosi' come prescritto dall' art. 125 - comma - 1 - D. lgs 267/2000 ;
- è stata dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134 - comma 4 - D. lgs 267/2000) ;

Li, 29-12-2017



Il Segretario Generale
F.to IANNELLO

- è divenuta esecutiva il _____ decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134 - comma 3 - D. lgs 267/2000).

Dalla Residenza comunale, li _____

Il Segretario Generale
F.to IANNELLO

Per copia conforme all'originale, rilasciata in carta libera, per uso amministrativo.

Valenza, li _____



J. Iannello