



CITTA' DI ASTI

**VERBALE DI DELIBERAZIONE GIUNTA COM.LE N. 282
in data 10/08/2021**

OGGETTO: CONTROLLO DELLA QUALITÀ (CAPO VII REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI): RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI EROGATI - ESERCIZIO 2021

Prospetto delle presenze dei membri della Giunta alla votazione sull'oggetto.

<i>Nome e cognome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
Maurizio Rasero	SINDACO	SI
Marcello Coppo	ASSESSORE	SI
Mariangela Cotto	ASSESSORE	SI
Gianfranco Imerito	ASSESSORE	SI
Renato Berzano	ASSESSORE	SI
Mario Bovino	ASSESSORE	SI
Loretta Bologna	ASSESSORE	SI
Stefania Morra	ASSESSORE	SI
Elisa Pietragalla	ASSESSORE	SI
Marco Bona	ASSESSORE	NO

Si dà atto che gli Assessori: Coppo, Cotto, Imerito, Berzano, Bovino, Bologna, Morra, Pietragalla, partecipano alla seduta in audio-video conferenza ai sensi della D.G.C. n. 220 del 28/07/2020.

Presidente
Maurizio Rasero

Segretario
Giuseppe Formichella

OGGETTO: CONTROLLO DELLA QUALITÀ (CAPO VII REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI): RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI EROGATI - ESERCIZIO 2021

Dato atto che il vigente “Sistema dei controlli interni” è normato dal “Regolamento dei controlli interni” approvato con DCC n. 30 del 27.7.2020;

Richiamati:

- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la “carta dei servizi” quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
 - a. quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;
 - b. quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
 - c. in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
- Il D.lgs. 286/99, art. 11, c. 1, “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”, che stabilisce che “i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano 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”;
- La direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 avente ad oggetto “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” che in riferimento agli impegni richiesti alle pubbliche amministrazioni prevede tra l'altro:
 - a. la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini approntando metodologie e strumenti adeguati;
 - b. la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini;
 - c. favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità;
 - d. la creazione di specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita;
- Il D.lgs 150/09 in tema prevede:
 - all'art. 7 che le amministrazioni pubbliche valutino annualmente la performance organizzativa e individuale anche con il coinvolgimento dei *cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione*;

- all'art. 19 bis che 1. *I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo. 2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e). 3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo di valutazione. 4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione. 5. L'organismo di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c);*
- Il D.L. n.174 del 10/10/2012 coordinato con la Legge di conversione n. 213 del 7/12/2012 in particolare l'art. 3 avente ad oggetto “Rafforzamento dei controlli in materia di enti locali” intende 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 D.lgs. 33/13 avente ad oggetto “riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte di pubbliche amministrazioni” con particolare riferimento ai suoi artt. 8 “decorrenza e durata dell'obbligo di pubblicazione” e 32, c. 1 “obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”, ivi compreso il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;
- La deliberazione A.N.AC. 50/13 ed in particolare il suo allegato 1) sezione “amministrazione trasparente” – elenco degli obblighi di pubblicazione vigenti;
- Il correttivo Madia alla Legge Brunetta (D. Lgs. 74/2017) prevede, in ultimo, (con l'inserimento dell'art. 19 bis alla L. 150/2009) che i cittadini, anche in forma associata, partecipino al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo Indipendente di Valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati. Disponendo, a tale fine, che siano adottati sistemi di rilevazione del “grado di soddisfazione degli utenti (interni ed esterni) e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi”;

Premesso che il Controllo della Qualità è finalizzato sia al monitoraggio della *qualità percepita* dagli utenti (interni ed esterni) dei servizi e delle attività amministrative erogate direttamente o mediante organismi gestionali esterni, sia alla verifica della *qualità effettiva*, intesa come rispetto degli standard definiti nelle Carte dei Servizi o in sede di programmazione degli interventi;

Rilevato che, come già disponeva la direttiva della funzione pubblica precitata, oggi come e più che in passato, sia largamente sentito e riconosciuto “il tema della qualità dei servizi ed il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai fruitori”.

Ritenuto altresì che la rilevazione della “qualità percepita” sia un’indispensabile strumento per poter influire efficacemente sul sistema organizzativo dell’amministrazione e possa utilmente coordinarsi con i sistemi di programmazione e controllo oltre che sulle valutazioni delle performance individuali;

Richiamate inoltre:

- la DGC n. 457 del 2/10/2018 avente ad oggetto “*Il Controllo della Qualità: indicazioni operative per il riordino e il potenziamento di un sistema unitario di rilevazione del monitoraggio della qualità dei servizi*” con la quale si è deliberato di avviare nel quarto trimestre del 2018 una indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei seguenti Servizi/ Settori: affido minori, gestione area adulti in difficoltà, gestione area disabilità, e servizio gare e appalti;
- la DGC n. 369 del 6/8/2019 avente ad oggetto “*Il Controllo della Qualità: sistema di rilevazione del monitoraggio della qualità dei servizi – esercizio 2019*” con la quale si è deliberato di procedere, per l’esercizio 2019, con l’indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei seguenti Servizi: nidi d’infanzia comunali, servizio “casa” e servizio front-office “Segretariato sociale”;
- la DGC n. 286 del 29/9/2020 avente ad oggetto “*Il Controllo della Qualità - capo VII Regolamento dei controlli interni - sistema di rilevazione del monitoraggio della qualità dei servizi – esercizio 2020*” con la quale si è deliberato di procedere, per l’esercizio 2020, con l’indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei seguenti Servizi così individuati: Nidi d’infanzia comunali, Festival Asti Teatro 42 e Servizio amministrazione del personale / ufficio stipendi;;

i cui esiti sono riepilogati in adeguati report pubblicati nel portale Amministrazione Trasparente del Comune di Asti (https://trasparenza.comune.asti.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html);

Alla luce di quanto sopra esposto e dell’impegno che l’Amministrazione si è assunta con la Corte dei Conti ad implementare l’attività di controllo sulla qualità dei servizi attraverso strumenti finalizzati a monitorare la soddisfazione dell’utenza, risulta opportuno procedere anche per l’esercizio 2021 con l’indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei seguenti servizi così individuati:

a) SERVIZI RIVOLTI AL CITTADINO

- Settore Politiche Sociali Istruzione e Servizi Educativi:

- **Nidi d'infanzia comunali - anno educativo 2021/2022:** sottoporre nel corrente anno educativo un questionario ai propri utenti esterni di riferimento, nei sei nidi d'infanzia comunali ai fini di un confronto nell'ultimo triennio;
- **Servizio "Casa":** sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento;
- **Servizio front-office "Segretariato sociale":** sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento;
- **Servizio Mensa scolastica** del Comune di Asti: sottoporre un questionario rivolto ai genitori dei bambini e ragazzi utenti del servizio mensa e un questionario rivolto ai docenti

- Settore Urbanistica e attività produttive:
- **Servizio informazioni tecniche:** sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento;

- Settore Patrimonio, Ambiente e reti:
- **Servizio Ambiente:** sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento in merito a gestione delle segnalazioni di inquinamento (atmosferico, idrico, suolo, acustico / elettromagnetico / luminoso, abbandono rifiuti, manufatti contenenti amianto) e di problematiche igienico-sanitarie

- Settore Cultura, Istituti Culturali, Manifestazioni e Ricerca Finanziamenti:
- **Festival Asti Teatro 43:** elaborare e sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento ovvero al pubblico del Festival Asti Teatro 43 come strumento per poter offrire in futuro un festival più vicino alle aspettative; tale indagine di *customer satisfaction* rientra nel progetto ADA, una operazione di *audience development* che coinvolge in rete soggetti culturali attivi sul territorio astigiano con l'intento di incrementare la partecipazione attiva del pubblico e favorire la crescita dell'offerta culturale della Città;
- **Archivio storico:** sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento;

- Settore Ragioneria, Bilancio, Tributi e Servizi demografici:
- **Servizio front-office Tributi:** sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento

b) SERVIZI RIVOLTI AD UTENTI INTERNI

- Settore Risorse umane, Sistemi informativi e rapporti con le partecipate
- **Servizio Gestione Reti, Software e Assistenza Hardware:** sottoporre un questionario ai propri utenti interni di riferimento

- Settore Cultura, Istituti Culturali, Manifestazioni e Ricerca Finanziamenti:
- **Servizio Ricerca finanziamenti:** sottoporre un questionario ai propri utenti interni di riferimento in merito alle attività di supporto svolte dal Servizio relative a segnalazione dei bandi emanati dagli Enti finanziatori privati e pubblici, supporto nella predisposizione delle progettazioni in risposta ai bandi d'interesse, supporto nella produzione corretta della documentazione necessaria alla rendicontazione dei progetti;

- Settore Patrimonio, Ambiente e Reti:
- **Servizio gestione assicurazioni:** sottoporre un questionario ai propri utenti esterni di riferimento;

- **Servizio Ambiente**: sottoporre un questionario di espressione dei pareri al Settore Urbanistica ed Attività Produttive inerenti le relazioni ex art. 28 della L. 10/91 in merito al **contenimento dei consumi energetici**

- Settore Lavori Pubblici ed Edilizia Pubblica

- **Servizio Appalti**: sottoporre un questionario ai propri utenti interni di riferimento in particolare nella gestione delle gare, nella consulenza e supporto in materia di appalti ai servizi interessati e per affidamenti diretti.

Esaminati i corrispondenti “Questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti”(All.1 parte integrante del presente provvedimento) che dovranno consentire di:

- Identificare i punti di forza e di debolezza del servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul servizio stesso,
- Raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti,
- Individuare le principali caratteristiche dell’utenza del servizio

e i cui esiti saranno riepilogati in un adeguato *report*;

Visto il vigente “Regolamento dei Controlli Interni”;

Visto il parere favorevole espresso ai sensi dell’art. 49 del D.lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m. ed i. sotto il profilo della regolarità tecnica dal Segretario Generale in quanto sovrintende il sistema dei controlli interni;

Precisato che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell’Ente, per cui non necessita di parere sotto il profilo della regolarità contabile ai sensi dell’art. 49 del D.lgs. 267/2000 sopracitato;

Dato atto che la presente deliberazione non necessita di copertura finanziaria;

Ritenuto di dover dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile in considerazione dell’urgenza di dover procedere agli adempimenti attuativi;

Ritenuto che il presente atto rientri nelle competenze attribuite alla Giunta Comunale, ai sensi degli artt. 48 e 169 D.lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m. ed i.;

Su proposta del Sindaco,

LA GIUNTA

a voti favorevoli espressi all’unanimità

DELIBERA

- 1) Di procedere per l’esercizio 2021 con l’indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei servizi sopra indicati;
- 2) Di approvare i corrispondenti “*Questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti*” (all. 1 parte integrante del presente provvedimento) che dovranno consentire di:

- individuare i punti di forza e di debolezza del servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul servizio stesso,
 - raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti,
 - individuare le principali caratteristiche dell'utenza del servizio,
- e i cui esiti saranno riepilogati in un adeguato *report*;
- 3) Di demandare all'ufficio proponente l'invio di copia del presente provvedimento ai Settori interessati per gli adempimenti attuativi di rispettiva competenza.

Infine, per le motivazioni indicate in premessa, con successiva votazione ed a voti favorevoli espressi all'unanimità dichiara la presente decisione immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134.4 D.lgs.267 del 18.8.2000 e s. m. ed i.

Il presente documento è sottoscritto digitalmente come di seguito indicato.

RASERO MAURIZIO;1;15047293
FORMICHELLA GIUSEPPE;2;20457933



CITTA' DI ASTI

**Attestazione di avvenuta pubblicazione ed esecutività
Delibera Giunta Com.le n. 282 del 10/08/2021**

Oggetto: CONTROLLO DELLA QUALITÀ (CAPO VII REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI): RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI EROGATI - ESERCIZIO 2021

La presente deliberazione è stata regolarmente pubblicata dal 12/08/2021 al 27/08/2021.

La stessa è divenuta esecutiva in data 23/08/2021 per decorrenza del termine prescritto dall'articolo 134, comma 3, Decreto Legislativo n. 267/2000.

Asti, 31 agosto 2021

Il V. Segretario Generale Vicario
Giuliana Dabbene

Il presente documento è sottoscritto digitalmente come di seguito indicato.

DABBENE GIULIANA MARIA;1;18639133