

**CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI
CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI DEL
COMUNE DI CARBONIA**

*DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI – ELABORAZIONE
FORMAT DI RENDICONTAZIONE*

Art.147 quater D.Lgs. n. 267/2000

Segretario Generale

1. Premessa

La legge 7 dicembre 2012, n. 213, di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174 all'art. 3 introduce una serie di misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali.

Nello specifico, all'art. 3, comma 2, lettera e) si prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, 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. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune (e dai suoi organismi gestionali esterni).

Con deliberazione n. 4 del 28/01/2013 è stato approvato il regolamento dei controlli interni sulla base di quanto previsto dall'art. 147 e ss. del D.Lgs. n. 267/2000, con particolare riferimento alle tipologie di controllo interno previste sulla base della fascia di popolazione di appartenenza di ciascun comune e sulla base dell'applicazione per fasi successive ai diversi comuni.

A partire dal 2015, ai sensi dell'art. 147- quater è reso obbligatorio istituire un sistema che disciplini la qualità dei servizi, anche ricorrendo all'introduzione degli strumenti innovativi previsti dalle normative entrate in vigore negli ultimi anni. Tra queste, la legge 15 del 2009, il decreto legislativo attuativo 150 del 2009 e il Codice delle Autonomie i quali prevedono che la qualità dei servizi erogati debba essere rilevata e monitorata mediante procedure apposite e debba basarsi anche sulle tecniche di rilevazione della soddisfazione dell'utente esterno e dell'utente interno (indagini di qualità sui servizi rivolti al cittadino e sugli uffici interni dell'Ente).

2. Il Controllo di qualità

Il controllo della qualità dei servizi erogati è volto a misurare la soddisfazione degli utenti. 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.

A tal fine si rinvia alla mappatura dei servizi in cui è articolata l'Amministrazione.

Sulla base delle attività sopra descritte, l'Amministrazione provvede a rappresentare il livello di qualità dei servizi raggiunto e il livello di adeguatezza dei servizi nell'interesse della collettività.

Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione di prestazioni le cui caratteristiche in termini di efficienza ed economicità sono definite in via preventiva, e concorrono, nell'ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare.

La qualità del servizio è intesa come un concetto multidimensionale: da un lato la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction), dall'altra la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza, l'efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità.

In questo senso, l'analisi in termini di qualità di un servizio diviene completa, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva quanto le dimensioni quantitative degli standard, intese quali strumento per la

riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore, al fine di aumentare la soddisfazione degli utenti ed assicurare la corrispondenza del servizio ricevuto alle aspettative ed esigenze degli stessi.

3. Modalità di effettuazione del controllo di qualità

La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo.

La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

- a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;
- b) tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti;
- c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;
- d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza.

Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi.

Da un punto di vista metodologico la misurazione della qualità dei servizi opta per un approccio integrato, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento mentre da un punto di vista procedurale, intende perseguire la logica del "miglioramento continuo" e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

4. Il Sistema qualità del Comune di Carbonia

Il perseguimento degli obiettivi di qualità presuppongono l'individuazione, in maniera specifica dei relativi standard, con riguardo alla tipicità dei bisogni a cui dare risposta e alle esigenze di trasparenza e di integrità dell'azione amministrativa. Il processo di definizione degli standard di qualità non può prescindere da un'attenta mappatura dei servizi erogati dall'ente che consenta di conoscere tutti i processi dai quali si ottiene un'output sotto forma di servizio pubblico, nonché le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che ne usufruisce.

A tal fine è in fase di predisposizione l'aggiornamento della carta dei servizi quale strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli standard di qualità della prestazione e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard.

Per il 2017, si prevede una rilevazione di alcuni servizi per i quali sono stati predisposti alcuni indicatori. I servizi oggetto di rilevazione sono:

- A. Mensa scolastica;
- B. Uscierato;

- C. Centralino;
- D. Polizia Locale.

Gli indicatori previsti sono ripartiti come segue:

Mensa scolastica:

1. Accessibilità: attraverso la ricezione da parte dell'utenza di un questionario cartaceo riguardante la ristorazione a scuola.
2. Tempestività: intesa come "velocità del servizio";
3. Trasparenza su criteri e tempi di erogazione: vedi carta dei servizi;
4. Trasparenza sui costi: delibera annuale della Giunta Comunale di determinazione del costo unitario e della percentuale di contribuzione dell'utenza;
5. Trasparenza sulle responsabilità del servizio: apposita sezione sul sito internet, carta dei servizi;
6. Correttezza con l'utenza: vedi carta dei servizi;
7. Affidabilità del servizio: vedi carta dei servizi;
8. Compiutezza del servizio: vedi carta dei servizi;
9. Fissazione degli standard di qualità: vedi carta dei servizi.

Ucierato e Centralino:

1. Accessibilità: attraverso la messa a disposizione dell'utenza di un questionario cartaceo;
2. Tempestività: intesa come agevolazione dei compiti;
6. Correttezza con l'utenza: intesa come grado di cortesia;

Polizia Locale:

1. Accessibilità: attraverso la ricezione da parte dell'utenza di un questionario cartaceo.
2. Tempestività: intesa come "velocità del servizio";
6. Correttezza con l'utenza: intesa come formulazione delle risposte all'utenza;
7. Affidabilità del servizio: intesa come valutazione finale;
8. Compiutezza del servizio: intesa come valutazione finale;

Il Segretario Generale
Dr. Gianantonio Sau