

Controllo di Qualità-D.L.174/2012-art.9:Regolamento sui Controlli Interni

Premessa

Il D.L. 174/2012, modificando il TUEL, ha ridisegnato il sistema di controlli interni degli enti locali. Il nuovo articolo 147-ter, sul “controllo strategico”, prevede che per verificare lo stato d’attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal consiglio comunale, l’Ente deve definire, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione, tra l’altro, “della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa”.

L’articolo 3 rubricato “controlli interni” del Regolamento comunale in materia dei controlli interni ,approvato con delibera di C.C. n°9 del 7 marzo 2013, disciplina il sistema dei controlli interni facendo riferimento alla seguente articolazione:

- a) **Controllo di regolarità amministrativa**, con verbale finalizzato a garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dall’azione amministrativa;
- b) **Controllo di gestione**, finalizzato a verificare l’efficacia, efficienza ed economicità dell’azione amministrativa ed ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- c) **Controllo strategico**, finalizzato a valutare l’adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei pian, programmati ed altri strumenti di determinazione dell’indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti;
- d) **Controllo sulle società partecipate** non quotate, finalizzato a verificare, attraverso l’affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, la redazione del bilancio consolidato, l’efficacia, l’efficienza e l’economicità degli organismi gestionali esteri del Comune;

- e) **Controllo sugli equilibri finanziari**, finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno;
- f) **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.

I controlli di cui alle lettere d) e) f) nell'Ente si applicano a decorrere dal 2015.

Il successivo articolo 9 del Regolamento, rubricato "controlli di qualità", disciplina il Controllo sulla qualità dei servizi prevedendo che il medesimo può essere espletato tramite:

- a) la certificazione di qualità,*
- b) la misurazione della soddisfazione dei "clienti" interni ed esterni delle varie strutture comunali tramite "customer satisfaction" o strumenti semplificati di gradimento;*
- c) la "gestione di segnalazioni e reclami" che consiste nella gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami inerenti i servizi del comune ed il suo territorio, che garantisca una corretta informazione e comunicazione tra Ente e cittadino, anche con eventuali interventi di correzione (feedback) necessari.*

e si realizza mediante strumenti e metodologie atti a misurare la soddisfazione delle strutture comunali da parte dei clienti.

La determinazione n.12, di aggiornamento del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), approvata dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) in data 28 ottobre 2015, fornisce "suggerimenti" per alzare il livello di efficacia delle politiche di contrasto al malaffare, individua obiettivi e parametri di *customer satisfaction* utilmente applicabili per valutare il personale e indica di:

- Utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;
- Raccordare il Piano anticorruzione con il Piano della performance.

La delibera n.831 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) in data 3 agosto 2016, ha approvato definitivamente il Piano Nazionale Anticorruzione 2016".

Con delibere n. 330 adottata dalla Giunta comunale in data 13/09/2016 esecutiva, è stato approvato il Piano della performance.

La finalità del controllo, è quella a migliorare i servizi offerti alla cittadinanza, in ossequio alla Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla *rilevazione* della qualità percepita dai cittadini e di diffondere la cultura pratica e la pratica della valutazione con il rilevamento del grado di soddisfazione degli stessi.

I cittadini esprimono liberamente e anonimamente la propria opinione, seguendo una griglia di domande, sulle valutazioni dei servizi comunali.

L'art. 9 comma 3 del Regolamento prevede che :

“ In collegamento con il controllo successivo di regolarità, il Segretario comunale individua da 3 a 5 procedimenti per area organizzativa, sui quali è attivata una verifica attraverso i seguenti parametri: domande in giacenza ad inizio rilevazione, domande pervenute nel periodo, domande evase positivamente, domande cui è stato dato riscontro negativo, domande in giacenza al termine del periodo di monitoraggio, tempo medio di lavorazione di una domanda.”

Il questionario sarà somministrato ai cittadini / clienti, accompagnato da una nota sul significato dell'operazione.

Si richiede, facoltativamente, di compilare il questionario e, successivamente, di depositarlo presso apposita urna nell'Ufficio Protocollo del Comune o di trasmetterlo, assicurando l'anonimato, tramite e-mail all'indirizzo : a.maschi@comune.eboli.sa.it

Pertanto sono individuati i seguenti procedimenti per ogni area organizzativa:

AREA STAFF SINDACO E PROGETTI INNOVATIVI:

- 1) Politiche Giovanili;
- 2) Funzionamento URP;
- 3) Servizi Demografici;

AREA FINANZE E TRIBUTI:

- 1) Gestione tributi comunali;
- 2) Sportello Unico Contribuente;
- 3) Tempestività Pagamenti;

AREA POLITICHE SOCIALI E CULTURALI:

- 1) Attività del Servizio Sociale Professionale per attuazione legge 328/2000;
- 2) Politiche Culturali;
- 3) Politiche Scolastiche (mensa-trasporto-buoni libro-borse di studio-asili nido);

AREA AVVOCATURA:

- 1) Infortunistica Stradale;
- 2) Recupero Crediti;
- 3) Assistenza transazioni-controversie giudiziali e stragiudiziali;

AREA POLIZIA MUNICIPALE:

- 1) Sicurezza e Controlli;
- 2) Ordine Pubblico;
- 3) Traffico;

AREA URBANISTICA-AMBIENTE:

- 1) Rilascio permessi a costruire;
- 2) Funzionamento Sportello Unico Edilizia;

3)Pulizia strade e piazze-gestione RSU;

AREA PATRIMONIO:

1)Gestione case popolari;

2)Gestione immobili comunali;

3)Manutenzione scuole ed edifici pubblici;

AREA LAVORI PUBBLICI:

1)Realizzazione Opere Pubbliche;

2)Affrancazioni;

3)Procedure espropriative;

AREA ATTIVITA' PRODUTTIVE:

1)Funzionamento SUAP;

2)PIP;

3)Rilascio certificazioni di competenza;

AREA AFFARI GENERALI:

1)Assunzioni;

2)Programmazione triennale fabbisogno del personale;

3)Formazione;

AREA GIUDICE DI PACE;

1)Assistenza udienze;

2)Iscrizioni cause a ruolo;

3)Notifica atti giudiziari.

In allegato vi è il questionario da compilare e consegnare, in forma anonima, secondo le modalità indicate in precedenza.

Il Segretario Generale:dott.ssa Livia Lardo