



# COMUNE DI SINNAI

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI

PARCO DELLE RIMEMBRANZE - 09048 - SINNAI (CA)

## Proposta di Deliberazione del Consiglio Comunale

**OGGETTO: REGOLAMENTO COMUNALE SUI CONTROLLI INTERNI. MODIFICA ED INTEGRAZIONE.**

Proposta N° 68 del 17/11/2020

### Il Responsabile di Settore

**Ricordato che:**

- la legge 7 dicembre 2012 n. 213, 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;
- il D.Lgs n. 174/2012, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, disegna un impianto normativo basato sul principio per il quale il miglioramento dell'azione amministrativa si ottiene attraverso il "rafforzamento" del sistema dei controlli. Si interviene introducendo nuove tipologie di controlli e modificando i confini di alcune fra quelle definite in precedenza;

**Dato atto** che questa amministrazione si prefigge l'obiettivo di incrementare e rafforzare le modalità di presidio sull'attività amministrativa, definendo una nuova geografia dei controlli e introducendo nuove forme di controllo che hanno lo scopo di "rafforzare" la funzione valutativa. Da un punto di vista procedurale, intende inoltre perseguire la logica del "miglioramento continuo" e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità quali: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento;

**Visto** l'art. 3 comma 2 lettera e) legge 7 dicembre 2012 n. 213 ove 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;

**Dato atto** che 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), sulla base di apposita disciplina nel quale devono essere identificati i soggetti deputati al relativo svolgimento, interni od esterni all'organizzazione, le modalità di rilevazione e le metodologie adottate per la stessa;

**Ricordato**, altresì, che il D.Lgs 9 aprile 2008 n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro introduce una nuova nozione giuridica di salute (art. 1, c. 2, lett. o) da proteggere in ambito lavorativo: essa deve consistere nel "benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità" e (art. 28) prescrive l'obbligo per il datore di lavoro di effettuare la valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute di tutti i lavoratori, "...compresi quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004";

**Ritenuto** necessario modificare e integrare il regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione di consiglio comunale n. 2 del 23.01.2013 come segue:

- all'art. 3 - Sistema dei controlli interni - inserire al comma 3 la lettera "e) Controllo di qualità";
- eliminare il comma 6 dell'art. 8;

- all'art. 9 – Controllo Strategico – al comma 2, la “Relazione Previsionale e Programmatica” è sostituita dal “Documento Unico di Programmazione (DUP)”;
- eliminare l'art. 11 – Modifiche ai regolamenti vigenti;
- inserire nuovo articolo 11 avente ad oggetto: “Il controllo di qualità. Finalità”.

*1. Il controllo sulla qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.*

*2. 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.*

- inserire nuovo articolo 12 avente ad oggetto: “Modalità di effettuazione del controllo di qualità”.

*1. 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.*

*2. 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.*

*3. La verifica sulla qualità effettiva avviene attraverso il sistema dei controlli interni, associati al ciclo di gestione della performance di ente e della performance organizzativa.*

*4. Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi. La carta dei servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e 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 le carte dei servizi la realizzazione prevede di norma un'analisi del sistema di erogazione del servizio finalizzata ad evidenziare i processi alla base delle attività e delle funzioni. Nello specifico, si effettua la ricostruzione della mappa dei servizi erogati e dei principali processi organizzativi, si individuano le dimensioni di qualità, si propongono gli indicatori e, infine, si definiscono gli standard di prestazione.*

*5. Le indagini di soddisfazione del servizio sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dei singoli servizi monitorati. Per ogni servizio indagato si procede ad un'analisi preliminare finalizzata ad individuare i diversi aspetti di cui è composto il servizio e quale sia la popolazione di riferimento oggetto dell'indagine. Il questionario è strutturato per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e di un voto di soddisfazione complessiva. Oltre a questo vengono poste delle ulteriori domande di approfondimento e sono richieste alcune caratteristiche socio anagrafiche dell'intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate. A seconda del tipo di servizio e della banca dati a disposizione riguardante gli utenti, si costruisce il campione statistico oggetto di indagine e si procede alla somministrazione del questionario con diverse metodologie: telefonica, face-to-face, on-line. In alcuni casi può essere previsto il coinvolgimento diretto degli stakeholder (personale del servizio, utenti, ecc.) per meglio focalizzare gli ambiti di indagine. Mediante la realizzazione di indagini preliminari di carattere qualitativo (es. focus group) è possibile infatti meglio definire le componenti del servizio da indagare (dimensioni di qualità, ambiti di miglioramento) e individuare specifici item da inserire nel questionario.*

- inserire nuovo articolo 13 avente ad oggetto: “La qualità interna. Il benessere organizzativo e i clienti interni”.

*1. L'ente avvia annualmente una serie di attività rivolte alla qualità interna della propria organizzazione, realizzando iniziative di ascolto dei propri dipendenti nonché azioni ed interventi mirati a migliorare i processi di coinvolgimento, partecipazione e comunicazione, ovvero il benessere organizzativo.*

*2. La verifica della qualità del benessere organizzativo del personale viene effettuato tramite la progettazione e la somministrazione a 10 dipendenti, secondo un sistema di turnazione, di un questionario sul tema dell'identità del dipendente comunale.*

**Visto** il D.Lgs. del 18 Agosto 2000 e ss.mm.ii;

**Visto** lo Statuto Comunale;

## Propone al Consiglio Comunale

1) di modificare e integrare il regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione n. 2 del 23.01.2013. come segue:

- all'art. 3 - Sistema dei controlli interni - inserire al comma 3 la lettera "e) *Controllo di qualità* ";
- eliminare il comma 6 dell'art. 8;
- all'art. 9 – Controllo Strategico – al comma 2, la "*Relazione Previsionale e Programmatica*" è sostituita dal "*Documento Unico di Programmazione (DUP)*";
- eliminare l'art. 11 – Modifiche ai regolamenti vigenti;
- inserire nuovo articolo 11 avente ad oggetto: "Il controllo di qualità. Finalità".

*1. Il controllo sulla qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.*

*2. 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.*

- inserire nuovo articolo 12 avente ad oggetto: "Modalità di effettuazione del controllo di qualità".

*1. 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.*

*2. 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.*

*3. La verifica sulla qualità effettiva avviene attraverso il sistema dei controlli interni, associati al ciclo di gestione della performance di ente e della performance organizzativa.*

*4. Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi. La carta dei servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e 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 le carte dei servizi la realizzazione prevede di norma un'analisi del sistema di erogazione del servizio finalizzata ad evidenziare i processi alla base delle attività e delle funzioni. Nello specifico, si effettua la ricostruzione della mappa dei servizi erogati e dei principali processi organizzativi, si individuano le dimensioni di qualità, si propongono gli indicatori e, infine, si definiscono gli standard di prestazione.*

*5. Le indagini di soddisfazione del servizio sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dei singoli servizi monitorati. Per ogni servizio indagato si procede ad un'analisi preliminare finalizzata ad individuare i diversi aspetti di cui è composto il servizio e quale sia la popolazione di riferimento oggetto dell'indagine. Il questionario è strutturato per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e di un voto di soddisfazione complessiva. Oltre a questo vengono poste delle ulteriori domande di approfondimento e sono richieste alcune caratteristiche socio anagrafiche dell'intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate. A seconda del tipo di servizio e della banca dati a disposizione riguardante gli utenti, si costruisce il campione statistico oggetto di indagine e si procede alla somministrazione del questionario con diverse metodologie: telefonica, face-to-face, on-line. In alcuni casi può essere previsto il coinvolgimento diretto degli stakeholder (personale del servizio, utenti, ecc.) per meglio focalizzare gli ambiti di indagine. Mediante la realizzazione di indagini preliminari di carattere qualitativo (es. focus group) è possibile infatti meglio definire le componenti del servizio da indagare (dimensioni di qualità, ambiti di miglioramento) e individuare specifici item da inserire nel questionario.*

- inserire nuovo articolo 13 avente ad oggetto: "La qualità interna. Il benessere organizzativo e i clienti interni".

*1. L'ente avvia annualmente una serie di attività rivolte alla qualità interna della propria organizzazione, realizzando iniziative di ascolto dei propri dipendenti nonché azioni ed interventi mirati a migliorare i processi di coinvolgimento, partecipazione e comunicazione, ovvero il benessere organizzativo.*

*2. La verifica della qualità del benessere organizzativo del personale viene effettuato tramite la progettazione e la somministrazione a 10 dipendenti, secondo un sistema di turnazione, di un questionario sul tema dell'identità del dipendente comunale.*

2) di riapprovare il Regolamento del sistema dei “controlli interni” formato da n. 13 (tredici) articoli, allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;

3) al fine di darne immediata attuazione, di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell’Art. 134 del D.Lgs n. 267/2000.

**Il Responsabile di Settore**

F.to digitalmente Lucia Pioppo