

CITTA' DI SEREGNO



**REGOLAMENTO COMUNALE
PER IL CONTROLLO DELLA
QUALITA' DEI SERVIZI**
(ex art.147, commi 2, lett. e) e 3
del D. Lgs. n. 267/2000)

INDICE

	pag.
<i>TITOLO I - NORME GENERALI</i>	3
<i>CAPO I - DISPOSIZIONI PRELIMINARI</i>	3
<i>Art. 1 - Oggetto del regolamento</i>	3
<i>Art. 2 - Finalità e principi</i>	3
<i>Art. 3 - La diffusione del regolamento</i>	4
<i>TITOLO II - IL MODELLO ORGANIZZATIVO</i>	5
<i>CAPO I - SOGGETTI E RESPONSABILITA'</i>	5
<i>Art. 4 - Soggetti competenti</i>	5
<i>Art. 5 - Responsabilità</i>	5
<i>CAPO II - IL PERCORSO METODOLOGICO</i>	5
<i>Art. 6 - Il controllo di qualità: definizioni</i>	5
<i>Art. 7 - Il controllo di qualità: la definizione delle dimensioni e degli standards</i>	7
<i>Art. 8 - Il controllo di qualità: il monitoraggio</i>	7
<i>Art. 9 - Il controllo di qualità: la gestione dei reclami</i>	7
<i>Art. 10 - Il controllo di qualità: il coinvolgimento degli stakeholder</i>	8
<i>Art. 11 - Il controllo di qualità: indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</i>	8
<i>Art. 12 - Il controllo di qualità: effetti per il mancato rispetto degli standard</i>	9
<i>Art. 13 - Il controllo di qualità: le Carte dei Servizi</i>	10
<i>TITOLO III - LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'</i>	10
<i>CAPO I - LA METODOLOGIA</i>	10
<i>Art. 14 - Valutazione della qualità dei servizi erogati</i>	10
<i>TITOLO IV - LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEGLI ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI</i>	11
<i>CAPO I - MODALITA' DI CONTROLLO</i>	11
<i>Art.15 - Il processo di controllo della qualità</i>	11
<i>TITOLO V - DISPOSIZIONI FINALI</i>	11
<i>Art.16 - La verifica del funzionamento del controllo</i>	11
<i>Art. 17 - L'entrata in vigore del regolamento</i>	11
<i>Allegato 1) - SCHEDA RECLAMO E/O SUGGERIMENTO</i>	12
<i>Allegato 2) - SCHEDA PROGETTO DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</i>	13

TITOLO I NORME GENERALI

CAPO I DISPOSIZIONI PRELIMINARI

Art. 1 Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina, ai sensi dell'art. 35 del Regolamento sul sistema dei controlli interni¹ e dell'art. 147, comma 2 lett. e) del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267², le modalità dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.

2. Esso costituisce un'appendice al Regolamento sul sistema dei controlli interni e al Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Art. 2 Finalità e principi

1. Ai fini del presente Regolamento sono considerati servizi pubblici i servizi erogati,

¹ Art. 35 del Regolamento sul sistema dei controlli interni:

1. Il controllo sulla qualità effettiva dei servizi è definito in un apposito regolamento; esso è svolto in funzione della tipologia dei servizi e tali da assicurare comunque la rilevazione della soddisfazione dell'utente, la gestione dei reclami e il rapporto di comunicazione con i cittadini.

2. Il controllo della qualità effettiva dei servizi prevede:

- a. l'esatta individuazione dei servizi erogati, che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico;
- b. l'individuazione degli standard di qualità effettiva;
- c. la rilevazione e la valutazione della qualità percepita;
- d. la pubblicizzazione degli standard della qualità effettiva dei servizi.

3. Al fine di concretizzare quanto sopra, una sezione del Piano della performance è dedicata alla definizione del cosiddetto "Barometro della qualità", con il quale ogni anno il Comune di Seregno procede a misurare e valutare la qualità dei servizi erogati con le modalità di cui ai commi precedenti.

² Art. 147, comma 2 lett. d) e 3 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267:

2. Il sistema di controllo interno è diretto a:

- a) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- b) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
- c) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, 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, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
- d) verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente; (lettera così modificata dall'art. 74 del d.lgs. n. 118 del 2011, introdotto dal d.lgs. n. 126 del 2014)
- e) 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.

3. Le lettere d) ed e) del comma 2 si applicano solo agli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015.

sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, in quanto oggetto di promozione e tutela da parte del Comune³. Ai principi del presente Regolamento si uniformano sia i servizi del Comune come gli organismi gestionali esterni, rispetto ai quali il Comune di Seregno garantisce il controllo e la vigilanza. Il Comune di Seregno provvede ad inserire i contenuti del presente regolamento, in quanto applicabili, negli atti che disciplinano la gestione dei servizi erogati mediante organismi gestionali esterni.

2. Secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" costituiscono principi fondamentali del controllo di qualità dei servizi:

- a) *eguaglianza* ovvero l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa inoltre come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap;
- b) *imparzialità* ovvero i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- c) *continuità* ovvero l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati e i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- d) *diritto di scelta* ovvero ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- e) *partecipazione* ovvero la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate negli articoli successivi;
- f) *efficienza ed efficacia* ovvero il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Art. 3 - La diffusione del regolamento

1. Il presente regolamento è trasmesso agli organismi partecipati dal Comune di Seregno ed è pubblicato nella apposita sezione di "Amministrazione trasparente" del sito web comunale.

³ **Art. 3, comma 2 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267:**

2. Il comune è l'ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.

TITOLO II
IL MODELLO ORGANIZZATIVO

CAPO I
SOGGETTI E RESPONSABILITA'

Art. 4
Soggetti competenti

1. Nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, partecipano all'organizzazione del sistema di controlli della qualità dei servizi erogati il Segretario Generale del Comune di Seregno, i Dirigenti e il servizio "Controllo di gestione", con funzioni di coordinamento operativo.
2. Ciascun Dirigente, nell'ambito dell'area di direzione, individua un referente per il controllo della qualità dei servizi erogati che collabora con l'unità operativa centrale preposta al coordinamento del controllo di qualità.
3. La responsabilità delle funzioni di coordinamento e di raccordo interno fra le varie attività di controllo sono in ogni caso svolte, nell'esercizio delle sue funzioni di sovrintendenza alla gestione dell'ente, dal Segretario Generale.
4. Le attività di controllo della qualità vengono esperite in maniera integrata anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi informatici.

Art. 5
Responsabilità

1. Al dirigente nei confronti del quale sia stata accertata, previa contestazione e nel rispetto del principio del contraddittorio secondo le procedure previste dalla legge e dai contratti collettivi nazionali, la colpevole violazione del dovere di vigilanza sul rispetto, da parte del personale assegnato ai propri uffici, degli standard quantitativi e qualitativi fissati dal Comune in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione, sezione "Barometro della qualità", è decurtata la retribuzione di risultato, secondo quanto previsto dal Sistema di misurazione e di valutazione della performance individuale.
2. Per i servizi più complessi e/o significativi, il dirigente coinvolge, nel processo di definizione degli standard e dei relativi obiettivi di miglioramento, anche il personale dipendente degli uffici interessati che ricopre ruoli di responsabilità nei processi chiave concernenti i servizi/processi considerati.

CAPO II
IL PERCORSO METODOLOGICO

Art. 6
Il controllo di qualità: definizioni⁴

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:
 - a) *servizio erogato*: l'attività con cui, mediante l'esercizio del potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, il Comune e/o gli organismi

⁴ Cfr. ex CIVIT, Deliberazione n. 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità

- gestionali esterni rendono un servizio al pubblico e soddisfano un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti;
- b) *utente*: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire del servizio pubblico;
 - c) *qualità del servizio*: il concetto di qualità del servizio è di natura multidimensionale e la stessa qualità di un servizio dipende da molteplici fattori. Al fine di assicurare una rappresentazione per quanto possibile oggettiva e omogenea dei servizi erogati al pubblico il Comune e/o gli organismi gestionali esterni individuano standard idonei a rilevare la qualità effettiva dei servizi erogati. Tale scelta è anche funzionale all'azionabilità della violazione degli standard, ai sensi del D. Lgs. n. 198/2009, ed è coerente con le previsioni in materia di qualità dei servizi contenute nel D. Lgs. n. 150/2009;
 - d) *standard di qualità*: i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito e pubblicizzato attraverso la sezione del sito "Amministrazione trasparente", un "valore programmato", che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto;
 - e) *Barometro della qualità*: documento gestionale che definisce per ogni unità organizzativa del Comune i servizi erogati, i dati informativi identificativi, gli indicatori di qualità e i valori programmati;
 - f) *Carta dei servizi*: esse rappresentano la formalizzazione dell'impegno contrattuale che l'amministrazione assume nei confronti dell'utenza in merito al rispetto degli standard qualitativi definiti. Le informazioni minime sono previste all'art.13 del presente regolamento;
 - g) *qualità effettiva*: l'insieme delle dimensioni rilevanti e delle proprietà che devono caratterizzare l'erogazione del servizio. L'analisi della qualità effettiva di un servizio indica in che modo e in che misura il Comune e/o gli organismi gestionali esterni erogano servizi di qualità ovvero danno una risposta pronta, coerente ed esauriente alle richieste potenziali degli utenti, minimizzando il disturbo, il numero dei passaggi necessari, i disagi o gli imprevisti provocati da disservizi;
 - h) *dimensioni della qualità*: la qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a molteplici dimensioni. Ai fini della definizione degli standard di qualità ne sono individuate quattro ritenute essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Oltre queste i soggetti erogatori dei servizi possono individuare ulteriori dimensioni che contribuiscano a rappresentare in modo più completo la qualità effettiva dello specifico servizio erogato. Ogni dimensione è misurata attraverso indicatori specifici;
 - i) *indicatori di qualità e valore programmato*: gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile una certa dimensione qualitativa. Ad ogni indicatore è associato un "valore programmato". La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard;
 - j) *portatori di interessi (stakeholder)*: l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio/processo.

Art. 7

Il controllo di qualità: la definizione delle dimensioni e degli standards

1. Annualmente il Comune, entro possibilmente il 31 gennaio di ogni anno, nell'ambito della approvazione del Piano Esecutivo di Gestione, sezione "Barometro della qualità" o delle Carte dei Servizi, definisce e/o aggiorna:
 - a) le descrizioni afferenti le principali caratteristiche dei servizi erogati, sia interni che esterni e le relativa modalità di gestione dei reclami;
 - b) le modalità di erogazione anche attraverso una maggiore attenzione al processo di definizione e gestione degli standard di qualità dei servizi, con particolare riferimento ai soggetti coinvolti e alle fasi del processo erogativo, anche al fine di eliminare possibili sprechi;
 - c) la tipologia di utenza che usufruisce del servizio;
 - d) per ognuna delle dimensioni individuate per definire la qualità dei servizi, i relativi indicatori di qualità definendone il valore programmato.
2. La programmazione, l'andamento e il controllo degli standard qualitativi è direttamente collegato al ciclo di gestione della performance e alla applicazione del vigente Sistema di misurazione e di valutazione della performance.
3. Costituiscono la cassetta degli attrezzi per il controllo della qualità dei servizi:
 - a) la matrice risorse/attività;
 - b) mappa del flusso di valore;
 - c) l'efficienza dei processi;
 - d) le dimensioni del servizio e i relativi indicatori;
 - e) il modello di pesatura dei servizi (rilevanza strategica, complessità tecnico operativa, risorse assegnate, fabbisogno di innovazione, tipologia di utenza).

Art. 8

Il controllo di qualità: il monitoraggio

1. Il monitoraggio della qualità dei servizi del Comune è effettuata con cadenza semestrale e in ogni caso coerentemente al ciclo di gestione della performance.
2. Il monitoraggio avviene direttamente ad opera dei singoli servizi mediante l'ausilio di apposito sistema informativo informatico e con il supporto operativo del Servizio "Controllo di gestione" con riferimento agli indicatori qualitativi individuati nel "Barometro della qualità" e/o nella Carte dei Servizi.
3. Eventuali azioni correttive, in caso siano rilevati in sede di monitoraggio sensibili scostamenti rispetto agli standard predefiniti, sono approvate dalla Giunta Comunale su proposta del dirigente e previa validazione del Nucleo di valutazione.
4. L'esito del monitoraggio è pubblicato a cura del servizio "Controllo di gestione" nella apposita sezione di "Amministrazione trasparente" categoria "Servizi erogati" del sito comunale.

Art. 9

Il controllo di qualità: la gestione dei reclami

1. In sede di definizione annuale del "Barometro della qualità" e/o della Carta dei servizi per ciascuna unità organizzativa è individuato il nominativo della persona incaricata di gestire i reclami.

2. Nella apposita sezione di "Amministrazione trasparente" categoria "Servizi erogati", per ogni unità organizzativa e/o servizio/processo erogato sono pubblicati i relativi contatti della persona incaricata di gestire i reclami (numero di telefono, indirizzo di posta elettronica, ecc.), la modulistica da utilizzare per la formalizzazione dei reclami e la tempistica prevista per le risposte agli utenti che hanno presentato un reclamo.

Art. 10

Il controllo di qualità: il coinvolgimento degli stakeholder

1. In sede di definizione annuale del "Barometro della qualità" e/o della Carta dei servizi, per ciascuna unità organizzativa e in relazione ai servizi erogati sono individuati:

- a) i portatori di interesse associati a ciascun servizio erogato;
- b) le modalità per l'acquisizione di dati informativi significativi per la progettazione e il miglioramento dei servizi, inclusi i sistemi di informazione ed i canali di comunicazione (ad esempio attraverso indagini, forum telematici, focus group, inchieste sull'adeguatezza dei servizi, ecc.).

Art. 11

Il controllo di qualità: indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

1. La realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti è effettuata per verificare, periodicamente, attraverso misure di percezione dei cittadini/utenti, la coerenza fra qualità dei servizi erogati e esigenze dell'utenza ovvero per definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche e progettare i sistemi di erogazione dei servizi. Annualmente in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione, sezione "Barometro della qualità" e/o Carta dei servizi, sono individuati i servizi rispetto ai quali attivare una indagine sul grado di soddisfazione degli utenti e comunque con cadenza biennale e secondo criteri di rotazione.

2. I requisiti minimi per la progettazione e la realizzazione efficace di un'indagine sono:

- a) individuazione dei servizi/processi oggetto dell'indagine;
- b) definizione degli obiettivi dell'indagine, del ruolo degli attori coinvolti e individuazione del responsabile dell'indagine;
- c) cura della comunicazione interna ed esterna relativa all'indagine;
- d) definizione delle modalità di raccordo tra indagine e processi decisionali;
- e) coinvolgimento di un campione significativo (selezionato sulla base di tecniche di campionamento statistico e un ogni caso in relazione alla tipologia di servizio) degli utenti potenzialmente interessati;
- f) individuazione delle modalità di indagine (interviste, focus group, somministrazione di un questionario predefinito) che prevedano l'accertamento di tutte le dimensioni della qualità utilizzate nella definizione degli standard;
- g) indicazione, per ciascuna dimensione indagata, di una scala di valutazione adeguata per consentire agli utenti di esprimere correttamente la propria soddisfazione;
- h) previsione di una frequenza di rilevazione che tenga conto delle specifiche caratteristiche del servizio e degli utenti dello stesso.

3. Le fasi per la realizzazione di una indagine sul grado di soddisfazione degli utenti sono:

- a) individuazione del servizio/processo oggetto dell'indagine al fine di circoscrivere meglio l'ambito di analisi, anche attraverso l'individuazione delle caratteristiche del servizio che si intende indagare;
- b) impostazione dell'indagine ovvero definizione dei destinatari, individuazione delle dimensioni oggetto dell'indagine, definizione della metodologia di indagine e campionamento statistico;
- c) realizzazione dell'indagine ovvero raccolta dei dati attraverso la somministrazione degli strumenti predisposti;
- d) raccolta, elaborazione e analisi dei dati ovvero decodifica e "lettura" dei dati raccolti nella fase precedente;
- e) impostazione dei piani di miglioramento;
- a) comunicazione dei risultati agli stakeholders. La comunicazione dei risultati ai destinatari del servizio/processo svolge un ruolo importante nel predisporre ed orientare i fruitori mentre la comunicazione ai decisori politico-gestionali va nella direzione di integrare i bisogni e le aspettative degli utenti nelle scelte strategiche sul servizio/processo. I dati sono pubblicati nell'apposita sezione di "Amministrazione trasparente" categoria "Servizi erogati".

4. I punti di controllo per una indagine sul grado di soddisfazione degli utenti sono:

- a) *Scostamento tra i bisogni del cittadino ed il punto di vista del vertice dell'amministrazione.* Una causa che può penalizzare la soddisfazione finale del cittadino è dovuta al fatto che i bisogni e le attese non sono ben compresi dall'amministrazione oppure viene assegnato ai bisogni un ordine di priorità diversa rispetto a quanto atteso dal cittadino;
- b) *Scostamento tra le attese del cittadino e gli standard di prestazione definiti.* Una causa che può incidere sulla soddisfazione finale del cittadino è dovuta al disallineamento tra le attese e gli standard definiti su un bisogno pur correttamente colto;
- c) *Scostamento tra gli standard definiti (e promessi) e le prestazioni effettive espresse dai processi.* In questo caso l'attenzione è posta sui processi che non riescono a rispettare gli standard di servizio progettati;
- d) *Scostamento tra le prestazioni effettive e la percezione del cittadino.* Questa differenza può essere dovuta alla comunicazione fatta dall'amministrazione che eleva troppo le attese rispetto alle prestazioni reali oppure al fatto che l'ente non riesce a far percepire al cittadino il reale valore del servizio offerto.

5. Il progetto di indagine sul grado di soddisfazione degli utenti è oggetto di approvazione della Giunta Comunale ed è pubblicato nella apposita sezione di "Amministrazione trasparente" categoria "Servizi erogati".

Art. 12

Il controllo di qualità: effetti per il mancato rispetto degli standard

1. Nella apposita sezione di "Amministrazione trasparente" categoria "Servizi erogati", per ogni unità organizzativa e/o servizi erogati sono pubblicati gli effetti per il mancato rispetto degli standard di qualità.

2. L'inadempimento di cui al comma 1 costituisce in ogni caso elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale e del personale del comparto direttamente coinvolto nonché eventuale causa di responsabilità per danno

all'immagine dell'amministrazione. Lo stesso è comunque valutato ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale del personale dipendente.

3. Il dirigente e il personale del comparto direttamente coinvolto non rispondono dell'inadempimento se provano che tale inadempimento è dipeso da causa a loro non imputabile.

Art. 13

Il controllo di qualità: le Carte dei Servizi

1. Gli standard di qualità sono riportati eventualmente anche in apposite Carte dei servizi. Esse rappresentano la formalizzazione dell'impegno contrattuale che l'amministrazione assume nei confronti dell'utenza in merito al rispetto degli standard qualitativi definiti.

2. Nella Carta dei servizi, oltre agli standard qualitativi, devono essere riportate le informazioni esplicitamente indicate negli articoli precedenti ovvero:

- a) ruoli, obiettivi e responsabilità del processo di definizione degli standard;
- b) individuazione degli standard qualitativi;
- c) modalità di monitoraggio ed aggiornamento;
- d) definizione delle modalità di conduzione delle indagini sul livello di soddisfazione degli utenti e gestione di altri strumenti di rilevazione e di ascolto dei bisogni degli utenti e degli stakeholder in generale;
- e) gestione reclami e modalità di indennizzo automatico.

TITOLO III

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

CAPO I

LA METODOLOGIA

Art. 14

Valutazione della qualità dei servizi erogati

1. La performance di ogni singolo indicatore riferito alle dimensioni qualitative di un servizio/processo si ottiene dal rapporto tra [risultato ottenuto (R) meno baseline (BL) e target (T) meno baseline (BL)] su base 100, in modo che i risultati più vicini al valore atteso ottengano un punteggio più alto. La valutazione è quindi effettuata secondo quanto previsto dal Sistema di misurazione e di valutazione della performance.

2. La performance della dimensione qualitativa di un servizio/processo si ottiene dalla media della performance degli indicatori moltiplicata per il peso della dimensione su base 100. La valutazione è quindi effettuata secondo quanto previsto dal Sistema di misurazione e di valutazione della performance.

3. La performance del servizio/processo è data dalla somma delle performance delle singole dimensioni. La valutazione è quindi effettuata secondo quanto previsto dal Sistema di misurazione e di valutazione della performance.

TITOLO IV
LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEGLI ORGANISMI GESTIONALI
ESTERNI

CAPO I
MODALITA' DI CONTROLLO

Art.15
Il processo di controllo della qualità

1. Al fine di garantire sia quanto previsto dall'art.1 del presente Regolamento che dagli artt. 35 del Regolamento sul sistema dei controlli interni e 147, comma 2 lett. e) del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, il controllo della qualità sugli organismi gestionali esterni avviene con cadenza semestrale a cura del Presidente del Consiglio di Amministrazione o Amministratore unico mediante la trasmissione al Sindaco e al Segretario Generale e per conoscenza al servizio preposto al controllo di qualità del Comune di una relazione dalla quale si evincano:

- a) il percorso metodologico attuato dall'organismo gestionale per il controllo della qualità;
- b) l'esito dei monitoraggi intermedi;
- c) le modalità per la gestione dei reclami nonché il volume dei reclami gestiti;
- d) le modalità di coinvolgimento degli stakeholder di riferimento;
- e) le modalità attuate per l'indagine sul grado di soddisfazione e i relativi esiti;
- f) eventuali impatti sull'organizzazione per il mancato rispetto degli standard;
- g) i contenuti essenziali delle Carte dei Servizi e i relativi monitoraggi;
- h) l'impatto della valutazione della qualità dei servizi erogati rispetto alla premialità aziendale;
- i) progetti di miglioramento individuati, attivati e realizzati.

TITOLO V
DISPOSIZIONI FINALI

Art.16
La verifica del funzionamento del controllo

1. La sezione regionale della Corte dei conti verifica, con cadenza annuale, la legittimità e la regolarità della gestione nonché il funzionamento dei controlli interni, tra i quali il controllo della qualità dei servizi erogati. A tale fine, il Sindaco, avvalendosi del Segretario Generale, trasmette alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti un referto sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni tra i quali il controllo della qualità dei servizi erogati. Il referto è, altresì, inviato al Presidente del Consiglio Comunale ed è pubblicato nella apposita sezione di "Amministrazione trasparente".

Art. 17
L'entrata in vigore del regolamento

1. Il presente regolamento entrerà in vigore alla data di esecutività della deliberazione di approvazione dello stesso.

Allegato 1)
SCHEDA RECLAMO E/O SUGGERIMENTO

<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> SUGGERIMENTO
----------------------------------	---------------------------------------

(barrare la casella che interessa)

PARTE A CURA DELL'UTENTE	
Servizio interessato (campo obbligatorio): _____	
Motivo reclamo o disservizio/segnalazione di suggerimento (campo obbligatorio):	
Generalità del segnalante:	
Cognome (campo obbligatorio) _____	
Nome (campo obbligatorio) _____	
Via/Piazza (campo obbligatorio) _____	N° (campo obbligatorio) _____
Città (campo obbligatorio) _____	
N° tel. (facoltativo) _____	E.mail (facoltativo) _____
Data _____ Firma (se cartaceo) _____	
Con l'apposizione della firma dichiaro di aver ricevuto l'informativa di cui alla L. 196/2003 ed esprimo il consenso a che la Provincia tratti i miei dati personali ai fini della gestione del presente reclamo.	

PARTE A CURA DELL'URP O DELL'UFFICIO	
<input type="checkbox"/> RECLAMO ESTERNO <input type="checkbox"/> RECLAMO INTERNO	
<input type="checkbox"/> SCRITTO <input type="checkbox"/> VERBALE <input type="checkbox"/> TELEFONICO <input type="checkbox"/> INTERNET <input type="checkbox"/> FAX	

Ricevuto in data _____

Ricevuto dall'Ufficio competente in data _____

Trasmissione al servizio di competenza in data _____

PARTE A CURA DELL'UFFICIO COMPETENTE			
RECLAMO FONDATO	<input type="checkbox"/>	RECLAMO NON FONDATO	<input type="checkbox"/>
Rapporto di Azione Correttiva in data _____			
Chiusura Azione Correttiva in data _____			
Comunicazione chiusura all'utente in data _____			

SCHEDA PROGETTO DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Area/Settore/Servizio:

.....
.....
.....

Servizio erogato/processo:

.....
.....
.....

Obiettivi dell'indagine:

.....
.....
.....

Individuazione dei destinatari dell'indagine:

.....
.....
.....

Responsabile dell'indagine:

.....
.....
.....

Modalità di promozione dell'indagine:

.....
.....
.....

Descrizione delle modalità di raccordo tra indagine e processi decisionali:

.....
.....
.....

Modalità di definizione del campione statistico:

.....
.....
.....

Individuazione delle modalità di indagine:

.....
.....
.....

Scala di misurazione:

.....
.....
.....

Modalità di rendicontazione dei dati elaborati:

.....
.....
.....