



COMUNE DI VITERBO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

ATTO N. 522 DEL 31/12/2014	OGGETTO : PRINCIPI E LINEE GUIDA PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI
-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

L'anno **Duemilaquattordici** addì **trentuno** del mese di **Dicembre** in VITERBO, nella sala delle adunanze posta nella sede Comunale, si è riunita la Giunta Comunale per trattare gli affari posti all'ordine del giorno. Presiede l'adunanza MICHELINI LEONARDO - SINDACO che, riconosciuta la validità del numero legale degli intervenuti per poter deliberare, dichiara aperta la seduta.

Partecipa VICHI FRANCESCA - SEGRETARIO GENERALE incaricato della redazione del verbale.

Al momento della deliberazione, risultano presenti ed assenti i seguenti assessori:

	Presente			Presente	
CIAMBELLA LISETTA	SI		VALERI RAFFAELLA	SI	
RICCI ALVARO	SI		ZUCCHI ALESSANDRA		NO
SARACONI RAFFAELA		NO	BARELLI GIACOMO	SI	
FERSINI FABRIZIO		NO	DELLI IACONI ANTONIO	SI	
VANNINI ANDREA		NO			

Su proposta del Sindaco prot. n. 682 del 30.12.2014

IL SINDACO

Premesso che:

- è intenzione di questa Amministrazione comunale potenziare, sia in termini di efficienza che di efficacia, il livello delle prestazioni erogate ai cittadini ed alle imprese attraverso l'attivazione di uno specifico percorso di ricerca e monitoraggio della qualità nei servizi pubblici contestuale e coerente al processo di cambiamento in corso che ha modificato lo scenario di riferimento entro cui operano le pubbliche amministrazioni nonché l'orientamento strategico nell'erogazione dei servizi pubblici;
- a tal fine è necessario favorire maggiormente il diffondersi, specie in ambito pubblico, di strumenti atti a monitorare ed implementare la qualità dei servizi erogati rientranti nell'ambito più ampio del processo di modernizzazione della pubblica amministrazione ed idonei non soltanto a misurare il risultato finale ma anche a monitorare il funzionamento del modello organizzativo nel suo complesso, coinvolgimento ed impegnando nella sua interezza l'Organizzazione medesima;

Considerato che:

- in linea con quanto sopra, risulta opportuno definire gli indirizzi per una politica per la qualità tesa a stimolare, in una prospettiva di medio-lungo termine, tutte quelle iniziative idonee ad incrementare la diffusione di scelte e di pratiche innovative, attraverso azioni programmate e coordinate da porre a

sostegno del miglioramento qualitativo dei servizi e della più ampia condivisione degli operatori del servizio pubblico e di tutti i soggetti, ai diversi livelli coinvolti, di cui va sollecitata la partecipazione attiva, con modalità e forme concertate;

- al raggiungimento delle finalità di cui sopra ha dato, a suo tempo, un primo significativo contributo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" fissando i principi cui deve progressivamente conformarsi l'erogazione dei servizi pubblici - anche se svolti in regime di concessione - a tutela delle esigenze dei cittadini ed a garanzia del godimento dei diritti della persona alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas;
- tra gli strumenti a ciò preposti e, quindi, a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni è stata individuata la "Carta dei Servizi" quale strumento di trasparenza con cui l'Amministrazione, nel fornire i servizi ai cittadini: a) chiarisce diritti e doveri dell'ente e diritti e opportunità dei cittadini medesimi; b) presenta i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione; c) ne fissa gli standard di qualità e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, esprimere i relativi giudizi e presentare suggerimenti, reclami, ecc; d) individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi;
- detta carta dei servizi pertanto, oltre a configurarsi come una "guida ai servizi comunali", rappresenta una importante modalità di tutela dei diritti dei cittadini e di comunicazione tra quest'ultimi e il Comune che trova concreta esplicitazione attraverso la formalizzazione del livello di prestazione di servizi erogati;

Ravvisata, pertanto ed in ragione di quanto sopra l'opportunità e la necessità di rinnovare la centralità del rapporto con i cittadini in tema di qualità dei servizi pubblici locali, anche con l'intento di:

- rafforzare gli elementi di reputazione e accrescere la fiducia verso l'istituzione, attraverso un "patto" scritto tra Comune e cittadini/utenti a regolazione dell'erogazione e fruizione dei servizi comunali;
- potenziare il perseguimento degli obiettivi di qualità attraverso l'individuazione, in maniera specifica e preventiva, dei relativi *standard* con riguardo alla tipicità dei bisogni cui dare risposta e alle esigenze di trasparenza e di integrità dell'azione amministrativa, attraverso 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 altresì consentendo di esprimere la "qualità" dell'azione amministrativa, in generale, attraverso le seguenti quattro prospettive:

a) efficienza ed economicità interna;

b) efficacia dei servizi rivolti all'utenza;

c) integrità e rispetto delle funzioni di garanzia e trasparenza della azione amministrativa;

d) adeguatezza nella gestione del territorio e nel soddisfacimento dei bisogni diffusi;

- sviluppare maggiormente adeguate capacità programmatiche nella gestione dei servizi, a prescindere dalla modalità di gestione (in economia ovvero affidati a società), prevedendo nelle Relazioni Previsionali e Programmatiche (o del Documento Unico di Programmazione – DUP) adeguati "programmi" e/o "progetti" in cui dovranno essere articolati gli obiettivi qualitativi dei servizi da erogare alla collettività, con la specifica individuazione di appositi parametri da trasferire nei contratti di servizi e nella carta di qualità in modo da rendere, detti documenti, l'occasione per la verifica:

1. del livello di qualità dei servizi raggiunto;

2. del livello di qualità ritenuto adeguato e fattibile nell'interesse della collettività;

3. delle modalità concrete e successive – di rilevazione della qualità;

4. dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo interno dell'Ente per governare tali nuovi processi, compresi gli altri sistemi di controllo interno (in modo peculiare i sistemi del controllo strategico e di gestione);

Ritenuto, allo scopo, necessario:

- fornire agli Uffici dell'Ente che erogano servizi pubblici, direttamente e/o indirettamente ai cittadini, idonee linee guida, principi e contenuti minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi - ivi compresi gli elementi da rendere oggetto di specifico confronto con gli stakeholders - al fine di favorirne la diffusione omogenea ed uniforme presso i diversi Settori dell'Ente;

Dato quindi atto che:

- allo scopo è stato predisposto il documento - confluito nell'allegato A) parte integrante e sostanziale del presente deliberato - a "geometria variabile" che costituisce una cornice di riferimento all'interno della quale le singole strutture comunali individueranno le parti da adattare alle specificità normative e dei singoli

servizi, alle innovazioni che via via interverranno, rimanendo ciò di esclusiva e autonoma competenza del Dirigente presso la cui struttura è incardinato il singolo servizio;

- in linea con tale finalità, il documento di indirizzo allegato è stato strutturato in due parti:

a) una parte generale, contenente principi e regole di indirizzo per l'elaborazione dei contratti e delle carte di servizio;

b) una parte operativa;

Precisato quindi nuovamente che:

- i predetti strumenti rappresentano delle *utilities* non obbligatorie ma predisposte a supporto delle attività dei diversi Settori dell'Ente per agevolare l'epletamento di compiti e funzioni riferibili al tema della qualità, anche tenuto conto del *ciclo di gestione delle performance* il cui intero impianto ha la finalità di dotare l'Ente di un sistema attraverso cui attivare un processo di miglioramento continuo delle *performance* che, in prospettiva, assicuri:

a) il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità;

b) l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati, da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici;

- il presente atto di indirizzo concorre, dunque, alla costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa, coerente con le previsioni di cui al D.Lgs n. 150/2009;

Rilevato che:

- l'art. 41 del vigente Regolamento sul sistema dei controlli interni recante "Fasi del controllo sulla qualità" recita testualmente *"Il Comune di viterbo a mezzo di un'apposita unità organizzativa che si avvale della collaborazione dei Settori che erogano servizi al cittadini, effettua la mappatura dei servizi/processi finali, ovvero di quelli di diretta erogazione al cittadino e procede alla relativa pubblicazione sul sito istituzionale, nella sezione valutazione, trasparenza e merito (comma 1)";*

- l'attuale Modello organizzativo dell'Ente ascrive al Settore VIII la competenza, tra le altre, in materia di *"Comunicazione ed informazione pubblica";*

Preso atto che presso detto Settore è costituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che, oltre ad assicurare una corretta informazione e assistenza all'utenza, è preposto alla ricezione di reclami/ segnalazioni/diffide, ai sensi dell'art.3, comma 1, del D.Lgs 198/2009, inerenti l'organizzazione e l'erogazione dei servizi comunali;

Richiamati:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici;

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");

- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di carte di servizi");

- il Decreto legislativo n.286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";

- la Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

- il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

- la Legge 7 dicembre 2012, n.213 conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonchè ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa";

- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 37 del 21.03.2014 con cui è stato approvato il Regolamento dei controlli interni (art. 147 del D.Lgs n.267/2000 e s.m.i.);

- la Deliberazione di G.C. n. 126 del 11.04.2014 con cui è stato approvato il vigente "Modello organizzativo generale di individuazione delle strutture di maggiore rilevanza e attribuzione delle competenze";

- la Delibera di Consiglio Comunale n.135 del 05.08.2014 con cui è stato approvato il bilancio di previsione dell'esercizio finanziario 2014 e pluriennale 2014-2016, unitamente al Documento Unico di Programmazione (DUP);

- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 23 del 21.01.2014 relativa al Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità annualità 2014-2016 e relativo allegato, nella parte che tratta degli "Applicativi interattivi";

- la Delibera di Giunta Comunale n. 359 del 26.09.2014 con cui è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione - Piano della performance 2014;

Visto il documento proposto dal Responsabile della Segreteria Generale recante "Principi e linee guida per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici" che, istruito di concerto con gli Uffici competenti, è allegato al presente atto a costituirne parte integrante e sostanziale (all. A);

Ritenuto altresì di procedere all'approvazione del predetto allegato documento;

PROPONE

1. di approvare, in conformità della normativa citata in premessa, i "Principi e Linee guida per il miglioramento della qualità dei servizi" confluiti nel documento allegato al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale (allegato A);

2. dare atto che, per le motivazioni tutte riportate in narrativa, il documento di cui al precedente punto 1 non è esaustivo degli adempimenti e di tutte le implicazioni, connesse e derivanti dai rapporti diversificati con il cittadino-utente, e rappresenta linee guida e direttive che ogni Settore dell'Ente potrà implementare, nel rispetto della normativa vigente, con proposte operative ovvero con tutti gli elementi ritenuti pertinenti, opportuni e necessari a meglio caratterizzare il rapporto con l'utenza, sotto i profili della qualità e della quantità delle *chances* offerte, della valutazione dei servizi;

3. prevedere nelle Relazioni Previsionali e Programmatiche (o del Documento Unico di Programmazione – DUP) adeguati "programmi" e/o "progetti" in cui dovranno essere articolati gli obiettivi qualitativi dei servizi da erogare alla collettività, con la specifica individuazione di appositi parametri da trasferire nei contratti di servizi e nella carta di qualità in modo da rendere, detti documenti, l'occasione per la verifica:

a) del livello di qualità dei servizi raggiunto;

b) del livello di qualità ritenuto adeguato e fattibile nell'interesse della collettività;

c) delle modalità concrete e successive – di rilevazione della qualità;

d) dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo interno dell'Ente per governare tali nuovi processi, compresi gli altri sistemi di controllo interno (in modo peculiare i sistemi del controllo strategico e di gestione);

4. stabilire che lo stesso sia pubblicato, nella competente sezione, sul sito istituzionale dell'Ente e trasmesso a tutti i Settori del Comune che dovranno provvedere, ove ancora necessario, a predisporre i relativi conseguenti atti di competenza ovvero ad aggiornare quelli eventualmente già assunti in coerenza a quanto con il presente atto deliberato;

5. dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, comma 4, D.Lgs. 267/2000;

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la suesposta proposta di deliberazione;

Visto il parere di regolarità tecnica reso dal responsabile del settore competente ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. n. 267/2000;

Ritenuto di approvare la proposta di deliberazione di cui sopra facendo proprie le motivazioni di cui alla stessa;

Ritenuta la propria competenza a deliberare ai sensi dell'art. 48 del T.U.E.L. di cui al D. Lgs. 267/2000

Visti i pareri sulla proposta, resi ai sensi dell'art. 49, 1° comma del T.U.E.L. di cui al D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 ed allegati al presente provvedimento

Con voti unanimi

DELIBERA

1. di approvare, in conformità della normativa citata in premessa, i "Principi e Linee guida per il miglioramento della qualità dei servizi" confluiti nel documento allegato al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale (allegato A);

2. dare atto che, per le motivazioni tutte riportate in narrativa, il documento di cui al precedente punto 1 non è esaustivo degli adempimenti e di tutte le implicazioni, connesse e derivanti dai rapporti diversificati con il

cittadino-utente, e rappresenta linee guida e direttive che ogni Settore dell'Ente potrà implementare, nel rispetto della normativa vigente, con proposte operative ovvero con tutti gli elementi ritenuti pertinenti, opportuni e necessari a meglio caratterizzare il rapporto con l'utenza, sotto i profili della qualità e della quantità delle *chances* offerte, della valutazione dei servizi;

3. prevedere nelle Relazioni Previsionali e Programmatiche (o del Documento Unico di Programmazione – DUP) adeguati "programmi" e/o "progetti" in cui dovranno essere articolati gli obiettivi qualitativi dei servizi da erogare alla collettività, con la specifica individuazione di appositi parametri da trasferire nei contratti di servizi e nella cata di qualità in modo da rendere, detti documenti, l'occasione per la verifica:

a) del livello di qualità dei servizi raggiunto;

b) del livello di qualità ritenuto adeguato e fattibile nell'interesse della collettività;

c) delle modalità concrete e successive – di rilevazione della qualità;

d) dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo interno dell'Ente per governare tali nuovi processi, compresi gli altri sistemi di controllo interno (in modo peculiare i sistemi del controllo strategico e di gestione);

4. stabilire che lo stesso sia pubblicato, nella competente sezione, sul sito istituzionale dell'Ente e trasmesso a tutti i Settori del Comune che dovranno provvedere, ove ancora necessario, a predisporre i relativi conseguenti atti di competenza ovvero ad aggiornare quelli eventualmente già assunti in coerenza a quanto con il presente atto deliberato;

5. dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, comma 4, D.Lgs. 267/2000.

Ritenuta l'urgenza del provvedere, con separata ed unanime votazione, di rendere la presente immediatamente eseguibile ai sensi dell'atto 134, 4° comma del T.U.E.L. di cui al D. Lgs 18 agosto 2000 n.

267

Letto, confermato e sottoscritto:

IL SINDACO
Ing. Leonardo Michelini

IL SEGRETARIO GENERALE
Dr.ssa Francesca Vichi