



CITTA' DI FRATTAMAGGIORE

- PROVINCIA DI NAPOLI -

IMMEDIATA ESECUZIONE SI

---DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 166

OGGETTO:	Approvazione piano di controllo della qualità dei servizi.
-----------------	--

--L'anno **DUEMILASEDICI** Addì **OTTO** del Mese di **SETTEMBRE** nella sala delle adunanze del Palazzo di Città, si è riunita la Giunta comunale, convocata delle forme di legge.

--Presiede l'adunanza il Sindaco, dott. **MARCO ANTONIO DEL PRETE**.

--Sono presenti e assenti i seguenti Assessori:

PRESENTE ASSENTE

				PRESENTE	ASSENTE
1.	DEL PRETE	MARCO ANTONIO	SINDACO	X	
2.	MAISTO	GIUSEPPINA	VICE SINDACO		X
3.	D'AMBROSIO	MARIA	ASSESSORE		X
4.	D'ANNA	GIUSEPPE	ASSESSORE	X	
5.	LANZARO	GIUSEPPINA	ASSESSORE	X	
6.	PEDERSOLI	GIUSEPPE	ASSESSORE	X	
7.	PEZZULLO	MICHELE	ASSESSORE		X
8.					

--Assiste il Segretario Generale del Comune **Dr. Ferdinando Lotoro**, incaricato della redazione del verbale.

Viste:

- la Legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*, con la quale vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti;
- il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 *“Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”*, che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*, con la quale si individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio. La Direttiva inoltre definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a:
 - rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
 - diffondere i risultati della rilevazione, correlandoli alle strategie dell'Amministrazione;
 - favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;
- l'art. 147 – comma 2°, lett. e) – del T.U.E.L. - D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore a decorrere dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, a *“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 all'Ente”*;
- le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit, ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- il D.Lgs. n. 33/2013 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* che disciplina, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità;

Richiamati:

- il *“Regolamento comunale per la disciplina del sistema dei controlli interni”*, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 4/2013, il quale disciplina la nuova tipologia di *controllo interno relativo alla qualità dei servizi erogati*, attribuendone la responsabilità al Segretario Generale dell'Ente, successivamente integrato con deliberazione consiliare n. 33 del 2016, con la quale è stato introdotto l'art. 8bis *“controllo di qualità dei servizi”*;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 135 del 20.11.2014, con la quale si provvede alla costituzione dell'*“Ufficio Comunale sui controlli interni”* a supporto dell'attività del Segretario Generale;
- la deliberazione di Giunta Comunale n.146 del 21.07.2016 con la quale si è approvato il *Piano Esecutivo di Gestione Pdo e piano della performance 2016*;
- Preso atto della Relazione del Segretario Generale sulla qualità dei servizi, prot. n. 20546 in data 06.09.2016

Visto l'allegato piano per il controllo della qualità del servizio dell'anno 2016;

Ritenuto dover provvedere alla approvazione dello stesso;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Visto il Regolamento Comunale sui controlli interni;

Acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, parte integrante dell'atto, espresso dal Segretario Generale – ai sensi degli artt. 49 – 1° comma – e 147 bis del D.lgs. n. 267/2000;

Visto l'art. 134 – comma 4 – del D.Lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di adottare la presente deliberazione derivante dalla obbligatorietà dell'applicazione del controllo in oggetto per l'anno 2016;

SI PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE

-di prendere atto della relazione presentata dal Segretario generale sulla qualità dei servizi prot. n. 20546 in data 06.09.2016

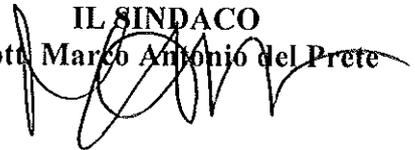
-di approvare il “Piano di controllo del sistema della qualità dei servizi del Comune di Frattamaggiore” anno 2016, sottoposto alla Giunta dal Segretario Generale – riportato in allegato A) e prendere atto della relazione allegata sotto la lettera B), alla presente deliberazione quali parti integranti e sostanziali della stessa;

- di demandare al Segretario Generale l'attuazione di ogni successivo adempimento e l'adozione di tutti i provvedimenti conseguenti all'approvazione del presente atto;

- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale.

Di dichiarare la presente immediatamente eseguibile a seguito di separata votazione, con esito unanime favorevole, resa in forma palese, ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 134, comma 4, del d. lgs. n. 267/2000.

IL SINDACO
dott. Marco Antonio del Prete



- Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica e di correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 49 del TUEL 267/2000 e dell'art. 3 del vigente Regolamento sui controlli interni, adottato ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012.

IL SEGRETARIO GENERALE
Dr. Ferdinando Lotoro



LA GIUNTA COMUNALE

- Visti gli atti relativi alla pratica;
- Vista la proposta di deliberazione;
- Visto l'art. 48 del d.lgs. n. 267/2000;
- Visto il Regolamento uffici e servizi;
- Ritenuta giustificata la formulazione della proposta;
- Visto il parere relativo alla regolarità tecnica e di correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 49 del TUEL 267/2000 e dell'art. 3 del vigente Regolamento sui controlli interni, adottato ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012.

ad unanimità di voti favorevoli espressi in forma palese

DELIBERA

- 1) - **Di approvare** la proposta di deliberazione come sopra articolata e che nel presente dispositivo si intende integralmente riportata e trascritta.
- 2) - **Di dichiarare** la presente immediatamente eseguibile a seguito di separata votazione, con esito unanime favorevole, resa in forma palese, ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 134, comma 4, del d. lgs. n. 267/2000.



CITTA' DI FRATTAMAGGIORE

- PROVINCIA DI NAPOLI -

Prot. Comune di Frattamaggiore



C_D789-0--1-2016-09-06-0020546

Data 06/09/2016 Ora 14.57

All. lett. A

SEGRETERIA GENERALE

Piano della qualità

Anno 2016

Premessa

Il "Piano annuale della qualità" relativo all'anno 2016 contiene la pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della Qualità, secondo un programma di lavoro che indica per ciascun progetto: le unità organizzative coinvolte, le attività ed i risultati attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con il D. lgs 150/2009 "in materia di ottimizzazione della Produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, di assicurare a nuova tipologia dei controlli interni *il controllo della qualità dei servizi*. Conseguentemente, anche questa tipologia di controllo interno è stata prevista e definita nel Regolamento dei controlli interni approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 4/2012 e successiva integrazione disposta con atto deliberativo consiliare n. 33/ 2016.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, il Piano della qualità del Comune per l'anno 2016 intende proseguire con i criteri e le metodologie di lavoro tendenti al miglioramento continuo dei servizi. Il "Sistema qualità" del Comune, coordinato dal Segretario Generale e realizzato con la collaborazione di tutti i Dirigenti dell'Ente, opera sulla base dei seguenti criteri/principi:

LA MISSION

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli *stakeholder*. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa del bisogno di *accountability* che ad essa si accompagna. Inoltre, il "Sistema qualità", prevede la realizzazione del c.d. "circolo virtuoso della qualità" che implica una stretta correlazione tra l'azione conoscitiva (indagini, analisi, ecc.) e gli interventi/piani di miglioramento ad essa conseguenti.

LA METODOLOGIA

La metodologia assunta dal "Sistema qualità" considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include:

- la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*);
- la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

Il Piano della qualità, quindi, da un punto di vista metodologico, opta per un *approccio integrato*, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento.

GLI STRUMENTI

1) Le indagini di soddisfazione sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio.

Anche in tal ambito dovrà essere definito un "modello" di questionario che 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, nonché delle caratteristiche socioanagrafiche dell'intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate.

La somministrazione del questionario viene svolta con diverse metodologie: telefonica, *face-to-face*, *on-line*. In alcuni casi la definizione del questionario prevede il coinvolgimento diretto degli *stakeholder* (personale del servizio, utenti, ecc.) tramite indagini preliminari di carattere qualitativo (es. *focus group*).

Gli esiti delle indagini di gradimento sono, infine, pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, ed in base al modello definito per la comunicazione dei dati, sul sito istituzionale informatico del Comune, sezione "amministrazione trasparente".

2) Gli indicatori di *performance* esprimono il livello di prestazione dei servizi erogati e, quindi, la c.d. qualità effettiva del servizio.

Il sistema di indicatori fa riferimento alla principali dimensioni della qualità del servizio quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Gli indicatori, intesi quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure), sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo ed attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata e ad ognuno di essi è associato un valore programmato (*standard*).

3) Le carte dei servizi sono uno 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 e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. "cuore" della carta dei servizi è, infatti, l'individuazione degli standard di qualità, che rappresentano, anche in termini quantitativi, l'impegno verso gli utenti dei servizi.

Non essendo definito un modello standard di carte dei servizi, al fine di renderne omogenei struttura e contenuti, si farà riferimento alla carta generale dei servizi, pubblicata sul sito istituzionale informatico.

Tutte le carte dei servizi vengono, infine, pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito istituzionale informatico del Comune, sezione "amministrazione trasparente".

IL PROCESSO - LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE

Da un punto di vista procedurale, il piano della qualità 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.

I progetti contenuti nel Piano della qualità si caratterizzano per essere articolati in una sequenza pianificata di azioni ed attività che concernono il "processo" di analisi dei servizi, di definizione del set di indicatori di performance organizzativa, di realizzazione delle indagini di soddisfazione, delle stesure della carte dei servizi, della pianificazione degli interventi di miglioramento.

Il Sistema qualità opera anche con la finalità di promuovere contenuti e linguaggi afferenti il tema della qualità per sensibilizzare e promuovere tra il management ed i dipendenti l'orientamento al cliente e la cultura del risultato.

IL PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2016

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2016, prevede di operare essenzialmente a due macro-livelli:

1. nell'ambito della qualità percepita, l'obiettivo specifico è di procedere, attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, con le progettazioni e somministrazioni di indagini di gradimento all'utenza dei servizi;
2. nell'ambito della qualità effettiva, lo scopo è di procedere con l'aggiornamento della carta generale dei servizi e con la progettazione e stesura delle specifiche carte dei servizi, a partire da quelli cruciali e strategici per i cittadini, e, nelle stesse, far confluire gli indicatori di performance/standard di qualità del servizio.

Di seguito sono riportati, per settore/servizio di riferimento, le sintesi dei progetti per l'anno 2016:

SETTORE I°

Servizio risorse umane

Per l'anno 2016, l'obiettivo è quello di redigere la Carta dei servizi del settore Risorse umane, con riferimento alle attività del servizio aventi un'utenza interna.



Servizio Istruzione

Per quanto concerne la rilevazione del gradimento dei servizi, ed in continuità con le eventuali indagini di customer svolte nell'ambito del servizio, nel corso del 2016 si procederà alla rilevazione del gradimento:

- del servizio mensa delle scuole d'infanzia comunali.

Servizio Politiche sociali

Nel corso del 2016 si procederà con la somministrazione delle interviste di gradimento per quanto concerne i seguenti servizi:

- Servizio assistenza anziani.

Servizio Cultura

Nel 2016 si intende progettare e realizzare un'indagine di gradimento rivolta all'utenza del servizio biblioteche volta, tra le altre cose, a valutare il gradimento rispetto ad alcune innovazioni organizzative del servizio (aperture ecc.)

SETTORE II°

Servizio patrimonio

Nel 2016 si intende realizzare un'indagine di gradimento rivolta all'utenza del servizio, in particolare per quanto attiene a quelli che usufruiscono degli impianti sportivi.

Servizio Tributi

Nel 2016 si intende realizzare un'indagine di gradimento rivolta all'utenza del servizio, in particolare per quanto attiene ai servizi di front office.

SETTORE III°

Servizio Polizia municipale

Nel 2016 si procederà con la somministrazione di un'indagine di gradimento del servizio.

Servizio commercio ed attività produttive.

Nel 2016 si procederà con la somministrazione di un'indagine di gradimento del servizio.

Addl, 6 settembre 2016


Il Segretario Generale
(dott. Ferdinando Lotoro)



CITTA' DI FRATTAMAGGIORE

- PROVINCIA DI NAPOLI -

All. lett. B

Oggetto: Qualità dei servizi – Relazione del Segretario Generale -

Negli ultimi dieci anni si è susseguita una serie considerevole di direttive e decreti aventi quale oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
2. 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";
3. 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 dei servizi";
4. Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
5. Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
6. Direttiva del ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il ministro per la funzione pubblica del 27 luglio 2005 "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti"1;
7. Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità del 19 dicembre 2006.

Già con la prima direttiva del 1994, e quindi a partire ormai da oltre dieci anni fa, venivano introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti.

La Direttiva dell'ottobre 1994, che definiva i principi per l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico (URP), attribuiva agli stessi, tra le altre cose, il compito di "rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati".

Con il DPCM del 19 maggio 1995, il legislatore provvede ad emanare uno schema generale di riferimento per le carte dei servizi sanitari, intese quali strumenti di tutela del cittadino utente, in conformità con i principi dettati dalle precedenti due direttive.

È il decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 che al Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", art. 11 "Qualità dei servizi pubblici" estende ai servizi pubblici nazionali e locali gli strumenti di tutela dei cittadini e gli utenti quali le carte dei servizi e gli standard di qualità.

Occorre attendere il 2004, quando con la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", viene fatto il punto in merito alla rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini (indagine di customer satisfaction), allo scopo di promuovere metodi di rilevazione sistematica della stessa, la pianificazione dei conseguenti interventi di miglioramento sui servizi valutati, lo sviluppo all'interno delle singole Amministrazioni della cultura della misurazione e del miglioramento continui, nonché la creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

È nel 2005, che tali principi vengono allargati ai servizi on-line offerti dalle pubbliche Amministrazioni, quei servizi, cioè, non mediati da sportello a cui si accede in modalità remota, rispetto ai quali, mancando la percezione diretta dell'atteggiamento dell'utenza, il monitoraggio del gradimento risulta essere strumento essenziale.

Ad oltre un decennio dall'emanazione della prima Direttiva in materia, la Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione "Per una pubblica Amministrazione di qualità" del 19 dicembre 2006 appare come un "richiamo".

Infatti, benché gli strumenti di gestione della qualità nei servizi pubblici abbiano incominciato a diffondersi, benché anche nel nostro Paese fin dall'inizio degli anni '90 e con il crescere delle aspettative dei cittadini si sia assistito al penetrare progressivo della cultura dell'orientamento al cittadino ed all'evolvere degli approcci alla qualità nelle Amministrazioni Pubbliche, il campo di applicazione degli strumenti utilizzati per migliorare la qualità si sia esteso dal prodotto o servizio, al processo sino all'intera organizzazione, nelle Pubbliche

Amministrazioni, l'attenzione alla qualità "non risulta sufficientemente diffusa e tende ad essere presente in modo ancora parziale e discontinuo".

Pertanto, obiettivo della direttiva è quello di diffondere i molteplici strumenti a disposizione delle Amministrazioni Pubbliche tra cui gli standard ISO 9000, il modello EFQM, i diversi sistemi di accreditamento, la Carta dei Servizi, la Balance Scorecard, il benchmarking, il potenziale insito nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), il cui utilizzo progressivo consente tra le altre cose una migliore interattività con i destinatari dei servizi e i portatori di interesse, l'autovalutazione e gli strumenti di autodiagnosi (CAF).

La spinta normativa ha, poi, subito una forte accelerazione in concomitanza con il decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

Il decreto, infatti, che pone al centro il tema della valutazione delle performance organizzativa e individuale (valutazione dei dirigenti e del personale), nell'introdurre un livello valutativo inerente tutta l'organizzazione, richiama esplicitamente la centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi, facendola assurgere a vero e proprio parametro di valutazione.

La Pubblica Amministrazione è, infatti, tenuta a valutare la performance dell'organizzazione con riferimento agli ambiti indicati all'art. 8 del decreto:

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

- a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Il decreto, quindi, oltre ad attribuire quale finalità principale della misurazione e valutazione della performance, il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle Amministrazioni pubbliche (art. 3 comma 1) e prevedere che le Amministrazioni Pubbliche stessero adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (art. 3 comma 4)2, disegna un sistema di misurazione e valutazione multidimensionale che fa riferimento a differenti fattori:

□□ **input** (efficienza nell'impiego delle risorse);

□□ **processo** (attuazione di piani e programmi, modernizzazione dell'organizzazione, sviluppo delle relazioni con i cittadini, promozione delle pari opportunità);

□□ **output** (qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati);

□□ **risultato** (rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti);

□□ **outcome** (attuazione delle politiche rispetto ai bisogni finali della collettività).

Tra i precedenti ambiti, l'output, inteso come qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati, ed il risultato (rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti) indicano, tra le dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa, la qualità del servizio.

QUALITÀ DI UN SERVIZIO

Qualità e quantità del servizio erogato = output

Qualità percepita dell'utente/soddisfazione = risultato

Succedono al decreto, da parte della Civit, la delibera n. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)", la Delibera n. 89/2010 – Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance, la Delibera n. 104/2010 – Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010, la Delibera n. 3/2012 Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (standard di qualità), le quali definiscono l'impostazione metodologica da seguire per la valutazione della performance organizzativa.

Tra il 2012 ed il 2013 le norme in tema di anticorruzione e trasparenza riprendono, anche da altri punti di vista, il tema della qualità.



La legge 190/12 "anticorruzione", nello stabilire che la Civit adotta le linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici – rimanda al decreto attuativo in materia di trasparenza.

Il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" disciplina infatti, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità:

Art.10 - Programma triennale per la trasparenza e l'integrità- comma 9. La trasparenza rileva, altresì, come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, così come modificato dall'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Art. 32 - Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati comma 1. Le Pubbliche Amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Art. 35 - Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi comma 1 lettera n. Le Pubbliche Amministrazioni pubblicano "I risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento.

In tale ottica, anche la comunicazione degli esiti della valutazione della qualità dei servizi diventa principio fondamentale, individuando nella trasparenza uno strumento di coinvolgimento e di controllo da parte del cittadino-utente.

2. I nuovi controlli interni

Il vero "salto di qualità" legislativo in tema di qualità viene tuttavia operato con l'emanazione della normativa sui controlli.

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.

Il D.lgs 174/2012, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali, disegna, infatti, un impianto normativo basato sul principio per il quale il miglioramento dell'azione amministrativa si ottiene attraverso il "rafforzamento" del sistema dei controlli. Il legislatore si prefigge, infatti, di incrementarne, rafforzandole, 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.

Focalizzandosi sul sistema dei controlli interni, le disposizioni più recenti intervengono definendo un ampliamento dei confini individuati in precedenza e, cioè, introducendo nuove tipologie di controlli e modificando i confini di alcune fra quelle definite in precedenza.

Tradizionalmente il sistema si componeva di quattro elementi ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 267/2000:

- il controllo di regolarità amministrativa e contabile
- il controllo di gestione
- la valutazione del personale con qualifica dirigenziale
- il controllo strategico.

La Legge 213/2012 esplicita le seguenti forme di controllo e introduce tre nuove tipologie di controlli (il controllo degli equilibri finanziari, controllo sugli organismi gestionali esterni all'Ente - in particolare le società partecipate - il controllo della qualità dei servizi):

1) *controllo di regolarità amministrativa e contabile*: volto a garantire che l'azione amministrativa si svolga nel rispetto dei principi di legittimità, regolarità e correttezza;

2) *controllo di gestione*: valuta 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;

3) *controllo strategico*: valuta 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;

4) *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;

5) *controllo degli organismi gestionali esterni dell'ente*: verifica, 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, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'Ente;

6) *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.

Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) si prevede, quindi, 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).

Occorrerà, poi, identificare, per l'attività in questione, i soggetti deputati al relativo svolgimento, interni od esterni all'organizzazione, le modalità di rilevazione e le metodologie adottate per la stessa.

È in questo modo che la valutazione della qualità dei servizi viene investita di una rilevanza anche formale che finora non aveva avuto e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'Ente locale. Si inserisce cioè in un sistema di controlli che dovrebbe acquisire specifiche e precise caratteristiche.

Infatti, benché i diversi controlli dell'Ente locale definiti con la nuova norma differiscano per oggetto, soggetto e scansione temporale, ad essere sottoposta a controllo è sempre l'attività dell'Amministrazione, ovvero la sua performance osservata da diversi profili e a diversi livelli.

Ciò pone la necessità di un sistema di misurazione integrato, in grado di riunire in relazione a ciascuna attività dell'organizzazione i diversi indicatori che sono a supporto dei diversi tipi di controllo, ad esempio prendendo in considerazione anche criteri di omogeneità organizzativa (es. i controlli interni nei servizi alla persona, i controlli interni nel settore urbanistica e edilizia, ecc.).

Così, ad esempio, la parte del sistema che misura la performance dei servizi all'infanzia, dovrebbe dare un riscontro quantitativo:

- del quadro delle risorse interne ed esterne
- del livello di regolarità amministrativa e contabile
- della performance individuale dei dirigenti e del personale che operano coordinando tali attività.
- degli indirizzi politici e strategici e del loro riflesso sul quadro delle risorse e sul livello di qualità dei servizi degli obiettivi definiti dall'amministrazione per sé e per i soggetti esterni a vario titolo coinvolti e del loro riflesso sul quadro delle risorse e sul livello di qualità dei servizi dei livelli di qualità dei servizi erogati dall'amministrazione e dei soggetti esterni.

Lo sviluppo di un tale sistema di misurazione e valutazione, di uno strumento cioè attraverso il quale dare rappresentazione di quanto l'ente realizza e degli impatti che determina nel suo ambiente, implica, tra le altre cose, il coordinamento tra i differenti documenti che supportano il funzionamento del sistema dei controlli e del ciclo della performance che ogni Comune è chiamato a predisporre nel corso dell'anno e mediante i quali sono svolte gran parte delle tipologie di controlli che compongono il sistema:

- Linee (di mandato) approvate dal Consiglio Comunale
- Bilancio di previsione
- Bilancio pluriennale (segue Bilancio di previsione)
- Bilancio consolidato (segue Bilancio di previsione)
- Documento Unico di Programmazione - DUP (allegato al Bilancio Pluriennale)
- Piano della Performance con allegato Piano Esecutivo di Gestione e Piano Dettagliato degli Obiettivi
- Relazione sulla Performance.

Inoltre, il suddetto sistema di misurazione e valutazione non inerisce solo l'attività dell'Amministrazione ma anche le eventuali società partecipate. Il controllo sulle partecipate è un controllo multidisciplinare, che riguarda sia aspetti di regolarità amministrativa e contabile che aspetti tipici del controllo di gestione e del controllo strategico.

Nello specifico, il controllo della qualità dei servizi riguarda anche gli organismi gestionali esterni e ciò richiede che anche tali organismi abbiano sviluppato un sistema di misurazione della propria performance.

3. Il regolamento sui controlli interni

Il decreto 174 stabilisce che gli strumenti e le modalità di controllo interno, come sopra richiamati, sono disciplinati con un **Regolamento**, adottato dal Consiglio comunale.

Ne è conseguito a livello locale un'integrazione del Regolamento dei controlli interni approvato con la Delibera del Consiglio Comunale Comune n. 4/2013 "Regolamento dei controlli interni", che non conteneva, però, la previsione e regolamentazione del Controllo di qualità, poi previsto con successiva integrazione avvenuta con deliberazione del Consiglio comunale n. 33 del 2016, con la quale è stato aggiunto l'art. 8bis "controllo di qualità".

Questo radicale cambiamento di prospettiva impone, rispetto al tema della qualità, un nuovo approccio relativo alla pianificazione e programmazione degli interventi.

Infatti, l'introduzione di una nuova forma di controllo interno impone una pianificazione strategica e centralizzata degli interventi nonché una necessaria definizione di criteri di priorità rispetto alla stessa.



Regolamento sui controlli interni: controllo di qualità - Art. 8bis - Finalità

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.

La Giunta comunale annualmente adotta il Piano della qualità, che viene, poi, recepito nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi, quale parte integrante degli stessi.

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.

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.

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.

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

Il Piano della qualità

Con proprio provvedimento, la Giunta provvederà ad approvare, nell'anno corrente, per la prima volta, il Piano annuale della qualità, il quale, in coerenza con la normativa degli ultimi anni, ed in particolare con l'emanazione del D.lgs 150/2009 "in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", del D.L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, del Regolamento dei controlli interni approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 4 del 7 febbraio 2013 e successivamente integrata, promuove l'introduzione di logiche della misurazione e valutazione della performance, consolidando così la necessità di introdurre nella Pubblica amministrazione logiche e strumenti riferibili ai modelli della Qualità Totale.

Il Piano della qualità del Comune di Frattamaggiore, annualmente definito anche con il supporto dei Dirigenti, intende recepire le recenti disposizioni normative in materia. La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che tenga conto e metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa e del bisogno di accountability che ad essa si accompagna.

La metodologia sulla quale si orienta il "Sistema qualità" considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come 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 accessibilità, tempestività, trasparenza, 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, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, 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.

In tale ottica, il Piano di lavoro della qualità per l'anno 2016, deve prevedere di operare essenzialmente a due macro-livelli che afferiscono ad entrambe le aree sopra richiamate:

1. nell'ambito della qualità percepita, l'obiettivo specifico è di proseguire, in collaborazione con l'URP ed attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, con le somministrazioni di indagini di gradimento all'utenza.



2. nell'ambito della qualità effettiva, lo scopo è di iniziare, in collaborazione con l'Organismo Indipendente di Valutazione al quale è affidato il Controllo di Gestione dell'Ente, la costruzione di una mappa dei servizi rivolti al pubblico erogati nell'ambito del Comune di Frattamaggiore e, per ognuno di essi, giungere alla definizione di una scheda descrittiva omogenea in cui far confluire gli indicatori di performance/standard di qualità, che possono essere fruiti a vari livelli (anche decisionali) e per multiformi finalità, tra cui la stesura delle carte dei servizi, a partire da quelli cruciali e strategici per i cittadini.

Il Piano della qualità, quindi, da un punto di vista metodologico, dovrà optare per un approccio integrato, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento.

Da un punto di vista procedurale, intende perseguire la logica del "miglioramento continuo" e, quindi, prevedere l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

Il Sistema qualità del Comune di Frattamaggiore

Il Comune di Frattamaggiore, ad oggi, non possiede un sistema per il l'attuazione del sistema della funzione qualità dei servizi erogati. Sono state svolte, in passato, in maniera del tutto sopardico, solo alcune indagini di customer satisfaction (Ad esempio per l'erogazione della mensa scolastica).

Si ritiene, dunque, necessario mettere in campo differenti strumenti di analisi e di intervento, definendo i piani di lavoro nel Piano della qualità che, annualmente dovrà essere formulato in sede di definizione dei principali documenti programmatici (DUP e PEG/PDO), previa rilevazione dei fabbisogni, approvato con apposita delibera di giunta comunale.

I progetti contenuti nel Piano della qualità si caratterizzano per essere articolati in una sequenza pianificata di azioni ed attività che concernono il "processo" di realizzazione delle carte dei servizi, delle indagini di soddisfazione e di definizione del set di indicatori di performance.

La **carta dei servizi**, come è noto, rappresenta uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche ed 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 (da realizzare in maniera graduale per tutti i principali servizi dell'Ente, incominciando, per l'anno corrente con quelle dei servizi sociali e della mensa scolastica) 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.

Ciò avviene coinvolgendo e collaborando attivamente con il personale dei servizi interessati, mediante gruppi di lavoro incaricati di sviluppare direttamente le diverse sezioni della carta: mission del servizio, processi, indicatori e standard. Non è definito un modello standard di carta dei servizi, anche se si può far riferimento alla carta generale dei servizi pubblica sul sito istituzionale informatico dell'Ente, in modo da renderne il più possibile, omogenei struttura e contenuti.

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 socioanagrafiche 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 o 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 questionari.

Per quanto riguarda gli **indicatori di performance** essi, ove opportunamente progettati, sono in grado di esprimere il livello di performance dei servizi erogati. Per ogni servizio analizzato si procede alla individuazione ed esplicitazione delle molteplici dimensioni, tra cui: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia.

Per ogni dimensione della qualità effettiva individuata si procede a misurare il livello di performance della stessa in modo puntuale attraverso un sistema di indicatori. Gli indicatori sono quantificazioni (misure o rapporti tra misure) in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione di qualità effettivamente erogata. Ad ogni indicatore è successivamente associato un valore programmato, inteso quale livello/obiettivo da raggiungere.



La Qualità interna: il benessere organizzativo e i "clienti interni"

A partire dall'anno in corso si ritiene necessario avviare anche 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.

Qui di seguito si riportano schematicamente le attività che si intendono progressivamente sviluppare nell'anno corrente e nei prossimi:

Anno 2016:

Costruzione dell'identikit socio-anagrafico del dipendente comunale.

Progettazione e somministrazione a 50 dipendenti di un questionario sul tema dell'identità del dipendente comunale.

Analisi dei dati relativi al benessere organizzativo scaturiti dal questionario.

Realizzazione di colloqui di gruppo volti ad individuare le condizioni organizzative correlate al benessere sul lavoro.

Realizzazione di Interventi di informazione-formazione rivolti a dirigenti per la condivisione dei risultati.

Costituzione di gruppi di lavoro intersettoriali che hanno avuto come esito:

1. Produzione di un Documento sulle modalità di coinvolgimento del personale dipendente;
2. Produzione di un Documento relativo alla definizione di un modello omogeneo intersettoriale relativo alla fasi essenziali del processo di formazione.

Anno 2017:

Costruzione e somministrazione del questionario rivolto ai quadri del Comune sul tema la responsabilità dei funzionari di cat. D.

Costruzione e somministrazione del secondo questionario sulle identità del dipendente comunale.

Progettazione e realizzazione del Percorso di formazione-ascolto per i dipendenti dell'Ente.

Realizzazione del Convegno sul tema "Benessere organizzativo e lavoro pubblico: esperienze di Comuni a confronto".

Gli esiti delle indagini relativi ai dipendenti e quindi i dati relativi ai livelli di benessere organizzativo sono pubblicati ai sensi delle recenti norme in materie di trasparenza (D.Lgs 14 marzo 2013, n. 33: Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Art. 20 comma 3 "Obblighi di pubblicazione dei dati relativi alla valutazione della performance e alla distribuzione dei premi al personale") Le Pubbliche Amministrazioni pubblicano, altresì, i dati relativi ai livelli di benessere organizzativo.

Anno 2018:

Progettazione ed avvio di uno Sportello di ascolto per i dipendenti del Comune finalizzato a promuovere il benessere e la salute dei lavoratori, in sintonia con il Decreto legislativo n. 81 del 2008 sulla tutela della salute sul lavoro che ha introdotto l'importantissima novità giuridica che riguarda la 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".

Lo sportello dovrà essere, quindi, concepito quale misura di prevenzione e contrasto allo stress e in generale alla sofferenza e al disagio psicosociale, quale strumento di ascolto e di analisi delle cause dell'eventuale disagio che si manifesta all'interno dei contesti lavorativi del Comune, volto anche ad individuare azioni future personali e/o organizzative per prevenire e fronteggiare le situazioni di disagio stesse e, quindi, a migliorare la qualità del lavoro.

Dalla civica sede, addì 6 settembre 2016

Il Segretario Generale
(Dott. Ferdinando Lotoro)



Delibera n. 166 dell'8.9.2016

-- Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
-Dott. Marco Antonio Del Prete-



IL SEGRETARIO GENERALE
Dr. Ferdinando Lotoro

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

--In esecuzione dell'art. 124, comma 1, del TUEL 267/2000, la presente deliberazione viene affissa all'Albo Pretorio informatico del Comune per il periodo di giorni quindici, dal 13 SET. 2016

IL MESSO COMUNALE

ESECUTIVITÀ

-- La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 13 SET. 2016, ai sensi

dell'articolo 134, comma 3, del TUEL 267/2000, essendo decorsi dieci giorni dalla pubblicazione;

dell'articolo 134, comma 4, del TUEL 267/2000, perché dichiarata d'immediata esecuzione.

-- li, 13 SET. 2016

LA RESPONSABILE DELL'UFFICIO SEGRETERIA

"Organ. Collegiali"
-Rita Vitale-

ALL'UFFICIO Segreteria per i successivi provvedimenti.

----Li, 13 SET. 2016