

*Città di Nola*



*Provincia di Napoli*

**COMUNE DI NOLA**  
PROVINCIA DI NAPOLI

**COPIA**

**DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE**

Consiglieri assegnati al Comune: numero ventiquattro	Seduta pubblica
Delibera n. 42 del 29/12/2017	
<b>Oggetto: Modifica Regolamento suulla Disciplina dei Controlli Interni di cui alla DCC 6/2013 - integrazione con la disciplina del sistema dei "controlli sulla qualità"</b>	

L'anno duemiladiciassette il giorno ventinove del mese di dicembre alle ore 10,00 nella Sala delle adunanze consiliari della sede comunale, a seguito dell'avviso scritto in data di 22/12/2017 prot. n. 41418, regolarmente consegnato, si è riunito il Consiglio Comunale in seduta pubblica, sessione straordinaria di prima convocazione.

Risultano:

Cognome e Nome	Presente	Cognome e Nome	Presente
BIANCARDI Geremia - SINDACO	NO	Notaro Salvatore	NO
Annunziata Antonio	SI	Palmese Michela	SI
Barone Saverio	SI	Parisi Raffaele	SI
Cutolo Arturo	SI	Petillo Pasquale	SI
Esposito Maria	SI	Pizzella Francesco	SI
Giugliano Raffaele	SI	Scala Carmela	SI
Iovino Vincenzo	NO	Siano Angelo	SI
La Marca Giuseppina	SI	Tripaldi Maria Francesca	SI
Marone Luisa	SI	Tufano Antonio	SI
Miccio Ines	NO	Vecchione Emma	SI
Moccia Giancarlo	SI	Velotti Giovanni	SI
Napolitano Laura	SI	Vitale Domenico	NO
Nappi Franco	SI		

Presenti 20 - Assenti 5

Partecipa il Segretario Generale del Comune: dott.ssa Maria Luisa Dovetto .

Presiede, ai sensi dell'art. 11 del vigente statuto comunale, geom. Saverio Barone, nella qualità di Presidente del Consiglio Comunale.

**Constatato** che il numero dei componenti il Consiglio (Sindaco più Consiglieri presenti) rende legale e valida l'adunanza, il Presidente pone in discussione l'argomento posto all'ordine del giorno.

Relaziona il Vicesindaco arch. Cinzia Trinchese

## **IL CONSIGLIO COMUNALE**

**VISTA** la proposta di delibera di seguito riportata

**VISTO** il relativo parere di regolarità tecnica, reso in calce alla stessa ai sensi dell'art.49 del T.U.E.L. per la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

**VISTO** il verbale prot. n.36 del 28/11/2017 della Commissione consiliare *Affari generali ed Istituzionali*.

**UDITI** gli interventi in aula, come da resoconto verbale agli atti, pubblicato sul sito web istituzionale dell'ente ed allegato, per comodità di lettura, alla copia web della presente (**allegato sub 2**).

**su n.19 Consiglieri Presenti e votanti, di cui**

**n.14 favorevoli;**

**n. 5 astenuti ( Barone, Cutolo, Marone, Pizzella, Tripaldi)**

**con n. 6 consiglieri assenti (Biancardi, Iovino, Miccio, Notaro, Vecchione, Vitale)**

## **DELIBERA**

- I. **di modificare** il regolamento sui controlli interni approvato con DCC 6/2013 integrandolo al suo interno con il sistema dei controlli sulla qualità ed in particolare:
  - a) inserendo all'art 2 comma 1 una lettera dopo la lettera c): "*c2) di qualità*"
  - b) inserendo dopo il titolo V un nuovo TITOLO VI rubricato "**CONTROLLI SULLA QUALITÀ**" composto di due articoli "22 bis e 22 ter"- nel modo che segue:

### ***TITOLO VI: Controllo Di Qualità***

#### ***Art. 22 bis – Finalità***

- 1. Il controllo sulla qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.*
- 2. La Giunta comunale adotta triennialmente il Piano della qualità, che viene recepito nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.*
- 3. 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.*

**Art. 22 ter – Modalità di effettuazione del controllo di qualità**

1. La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo ed anche mediante strumenti di approccio diretto ai luoghi di lavoro ed al personale che presta i relativi servizi.

2. La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;

b) tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti;

c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;

d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza.

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

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

- **di dare atto** che seguirà l'approvazione di un Piano per la qualità, articolato su più anni, con la modalità a "scorrimento", risponde alla necessità di avere uno strumento di programmazione flessibile che, pur tenendo in considerazione gli "obiettivi" a tendere nel medio periodo, può essere aggiornato e integrato costantemente in base ad esigenze contingenti legate alle priorità dell'Amministrazione, in coerenza con le evoluzioni del contesto normativo ed organizzativo;

- **di demandare** al Segretario Generale l'attuazione di ogni successivo adempimento e l'adozione di tutti i provvedimenti conseguenti alla modifica del regolamento in oggetto;

- **di disporre** la pubblicazione del provvedimento nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale.

**STANTE L'URGENZA DELIBERA ALTRESI'**

**su n.19 Consiglieri Presenti e votanti,**

**n.6 consiglieri assenti (Biancardi, Iovino, Miccio, Notaro, Vecchione, Vitale)**

**con n.14 voti favorevoli, n.5 astenuti (Barone, Cutolo, Marone, Pizzella, Tripaldi),** resi nei modi e termini di legge, la presente delibera immediatamente esecutiva ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 134 del D. Lgs. 267/2000.

**PROPOSTA DI DELIBERA PER IL CONSIGLIO COMUNALE**  
**SERVIZI DI STAFF E SUPPORTO**  
**RELAZIONE ISTRUTTORIA**  
**IL SEGRETARIO GENERALE**

**su proposta del sindaco**

**Richiamati:**

- 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;
- il D.Lgs. n. 150/2009: *“Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche mministrazioni”*, con il quale, ponendo al centro il tema della valutazione delle performance organizzativa e individuale (valutazione dei dirigenti e del personale), si richiama la *centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi e della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi*, assurgendola a vero e proprio parametro di valutazione;
- 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 altresì:**

- il “*Regolamento comunale per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni*”, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 6/2013, il quale risulta mancante della disciplina del *controllo interno relativo alla qualità dei servizi erogati*;
- la disposizione di servizio del Segretario Generale di data 31.03.2015 prot. 7780 con la quale si provvede alla costituzione dell’*Ufficio Comunale sui controlli interni*” a supporto dell’attività del Segretario Generale;

**Ritenuto** di proporre al consiglio comunale una modifica del regolamento che integri all'interno dello stesso anche il sistema dei controlli sulla qualità ed in particolare

- a) inserendo all'art 2 comma 1 una lettera dopo la lettera c): "c2) di qualità"
- b) inserendo dopo il titolo V un nuovo TITOLO VI rubricato "**CONTROLLI SULLA QUALITÀ**" composto di due articoli "22 bis e 22 ter"- nel modo che segue:

**TITOLO VI: Controllo Di Qualità**

**Art. 22 bis – Finalità**

1. *Il controllo sulla qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.*
2. *La Giunta comunale adotta triennialmente il Piano della qualità, che viene recepito nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.*
3. *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.*

**Art. 22 ter – Modalità di effettuazione del controllo di qualità**

1. *La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo ed anche mediante strumenti di approccio diretto ai luoghi di lavoro ed al personale che presta i relativi servizi.*
2. *La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:*
  - a) *accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;*
  - b) *tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti;*
  - c) *trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;*

d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza.

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

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

**Ritenuto** dover provvedere all'approvazione delle modifiche come sopra riportate;

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

**Visto** il Regolamento Comunale sui controlli interni approvato con DCC 6/2013

**Acquisita** l'attestazione, parte integrante dell'atto, sull'insussistenza del conflitto di interessi anche solo potenziale né di gravi ragioni di convenienza che impongano un dovere di astensione dall'esercizio della funzione di cui al presente provvedimento, né in capo all'istruttore dell'atto né in capo al Dirigente firmatario dell'atto medesimo;

**Reso** il parere favorevole di regolarità tecnica in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, parte integrante dell'atto, 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 a decorrere dall'annualità 2017;

A voti unanimi, resi nei modi di legge;

## **PROPONE DI DELIBERARE**

### **per quanto sopra esposto, che qui si intende integralmente riportato:**

- II. **di modificare** il regolamento sui controlli interni approvato con DCC 6/2013 integrandolo al suo interno con il sistema dei controlli sulla qualità ed in particolare:
  - c) inserendo all'art 2 comma 1 una lettera dopo la lettera c): "*c2) di qualità*"
  - d) inserendo dopo il titolo V un nuovo TITOLO VI rubricato "**CONTROLLI SULLA QUALITÀ**" composto di due articoli "22 bis e 22 ter"- nel modo che segue:

### **TITOLO VI: Controllo Di Qualità**

#### **Art. 22 bis – Finalità**

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

2. La Giunta comunale adotta triennialmente il Piano della qualità, che viene recepito nel Piano esecutivo di gestione e nel Piano dettagliato degli obiettivi.

3. 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.

**Art. 22 ter – Modalità di effettuazione del controllo di qualità**

1. La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento sia di tipo quantitativo che qualitativo ed anche mediante strumenti di approccio diretto ai luoghi di lavoro ed al personale che presta i relativi servizi.

2. La qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;

b) tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti;

c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;

d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e completezza.

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

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

- **di dare atto** che seguirà l'approvazione di un Piano per la qualità, articolato su più anni, con la modalità a “scorrimento”, risponde alla necessità di avere uno strumento di programmazione flessibile che, pur tenendo in considerazione gli “obiettivi” a tendere nel medio periodo, può essere aggiornato e integrato costantemente in base ad esigenze contingenti legate alle priorità dell'Amministrazione, in coerenza con le evoluzioni del contesto normativo ed organizzativo;

- **di demandare** al Segretario Generale l'attuazione di ogni successivo adempimento e l'adozione di tutti i provvedimenti conseguenti alla modifica del regolamento in oggetto;

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

**IL SINDACO**

f.to avv. Geremia Biancardi

**IL SEGRETARIO GENERALE**

f.to dr.ssa Maria Luisa Dovetto

***Parere in ordine alla regolarità tecnica:***

Si esprime parere Favorevole di regolarità tecnica, attestante, ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L., la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Nola, 27/10/2017

Segretario Generale  
f.to dott.ssa Maria Luisa Dovetto



Il presente verbale viene approvato e così sottoscritto

**IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO**

F.to geom. Saverio Barone

**IL SEGRETARIO GENERALE**

F.to dott.ssa Maria Luisa Dovetto

**ESECUTIVITA'**

X Dichiarata immediatamente eseguibile

\_ La presente deliberazione, trascorsi 10 giorni dalla su indicata data ( di inizio pubblicazione ), è divenuta esecutiva il .....

ai sensi dell'art. 134, comma 3, d. lgs. n. 267/2000

Nola, 29/12/2017

Il Segretario Generale  
F.to dott.ssa Maria Luisa Dovetto

**AFFISSIONE**

Si certifica, su conforme attestazione dell'addetto alle affissioni, che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio il 23/01/2018 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi. Numero registro Pubblicazione 372

Nola, .....

Il Segretario Generale  
F.to dott.ssa Maria Luisa Dovetto

**COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE, IN CARTA LIBERA PER USO AMMINISTRATIVO**

Nola, .....

Il Segretario Generale  
dott.ssa Maria Luisa Dovetto