



Disciplina regolamentare sul controllo strategico e sulla qualità dei servizi erogati
(ad integrazione del sistema dei controlli interni)

Art 1— Premessa

1. Le discipline regolamentari di cui al presente regolamento, relative al controllo strategico ed al controllo sulla qualità dei servizi erogati sono volte ad implementare ed integrare il sistema dei controlli interni, di cui agli articoli 147 e seguenti del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e successive modifiche ed integrazioni, che nel comune di Iglesias trova riferimento amministrativo coordinato nelle seguenti deliberazioni: Consiglio comunale n. 9 del 27.02.2014, integrato con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 30.01.2015 “Regolamento per la disciplina dei controlli interni”; Consiglio comunale n. 5 del 30.01.2015 “Regolamento per la disciplina del controllo analogo”; Consiglio comunale n. 37 del 07.05.2018 “Regolamento di contabilità armonizzato”.
2. Il sistema dei controlli interni comprende e si collega altresì al sistema di programmazione e controllo per la gestione del ciclo della *performance* e al regolamento per l’ordinamento degli uffici e dei servizi.

II – IL CONTROLLO STRATEGICO

Art. 2—Oggetto e finalità

1. L’attività di controllo strategico, di cui all’articolo 147 ter del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, mira ad accertare lo stato di attuazione dei programmi definiti dagli organi di direzione politica e la rispondenza dei risultati dell’attività amministrativa in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti.
2. Le metodologie del controllo strategico sono finalizzate alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio economici.
3. La programmazione e la definizione degli obiettivi strategici è effettuata sulla base del Programma di mandato e della Relazione di inizio mandato, oltre che del Documento Unico di Programmazione approvato dal Consiglio comunale unitamente al Bilancio di previsione. Gli obiettivi strategici sono declinati annualmente in obiettivi operativi “misurabili” nel Piano Esecutivo di Gestione approvato dalla Giunta comunale.



Art. 3 — Fasi del controllo strategico

1. Il controllo strategico si esplicita nelle seguenti fasi:
 - a) Fase di programmazione: in questa fase si avvia il processo di declinazione degli obiettivi. Partendo dagli obiettivi strategici di lungo periodo, approvati dal Consiglio comunale sulla base del programma di mandato del Sindaco, si definiscono gli obiettivi di medio e breve periodo, rispettivamente nel Documento Unico di Programmazione (DUP) e nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG). La coerenza e l'integrazione tra gli strumenti di programmazione strategica dell'Ente consente di verificare la significatività degli obiettivi operativi annualmente definiti con il collegamento agli obiettivi strategici di mandato ai fini di pervenire alla loro realizzazione;
 - b) Fase di controllo annuale: nel corso del mandato si provvede al monitoraggio periodico annuale del grado di realizzazione degli obiettivi, rendendo *report* sul loro stato di attuazione;
 - c) Fase di controllo finale: al termine del mandato si provvede alla verifica dei risultati e/o valutazione delle cause di mancata o parziale realizzazione, mediante una relazione finale sull'attuazione del programma di mandato.

Art. 4 — Le attività del controllo strategico

1. Il controllo consiste nell'analisi, preventiva e successiva, della congruenza e/o degli eventuali scostamenti tra le missioni affidate dalle norme, gli obiettivi strategici prescelti, le scelte operative effettuate e le risorse umane, finanziarie e materiali assegnate, nonché nella individuazione di eventuali fattori ostativi e dei possibili rimedi.
2. Il controllo strategico si svolge sotto la direzione e il coordinamento del Segretario generale, che potrà avvalersi di una specifica unità di controllo, nonché della collaborazione dell'unità preposta al controllo di gestione e del Nucleo di Valutazione.
3. L'unità di controllo opera mediante analisi complessive che consentano l'effettiva evidenziazione dello stato di attuazione dei programmi. Le analisi, sottoposte alla Giunta ed al Consiglio, saranno utilizzate in sede di verifica dello stato di attuazione dei programmi e di approvazione del rendiconto di gestione.
4. Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'Ente sono tenuti a fornire dati e informazioni, utili all'attività di controllo.
5. Il comune può esercitare in forma associata la funzione di controllo strategico.

Art. 5- Periodicità e strumenti del controllo strategico

1. I risultati del controllo strategico, sottoposti all'esame della Giunta e/o del Consiglio, sono rilevati mediante un rapporto annuale, riferito all'esercizio precedente, atto a definire ed indicare i seguenti aspetti inerenti il processo di pianificazione, programmazione e controllo strategico:
 - a) i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti;
 - b) gli aspetti socio economici connessi ai risultati conseguiti;



Disciplina regolamentare sul controllo strategico e sulla qualità dei servizi erogati

(Approvata con deliberazione C.C. n. 60 del 19.12.2022)

- c) i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni;
 - d) le procedure operative attuate;
 - e) la coerenza delle azioni poste in essere rispetto agli obiettivi contenuti nei documenti programmatici;
 - f) l'adeguatezza e l'efficacia dei risultati.
2. La fase inerente la valutazione e la rendicontazione degli obiettivi strategici indicati nei documenti di programmazione offrirà al Consiglio comunale un quadro complessivo dello stato di attuazione dei progetti e dei programmi deliberati.
3. La Giunta, inoltre, nell'approvare e presentare il DUP al Consiglio, attraverso il *report* del controllo strategico potrà disporre un quadro complessivo dei risultati conseguiti rispetto a quelli programmati ed analizzerà le cause di eventuali scostamenti, consentendo anche al Consiglio comunale l'analisi dettagliata del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati e del livello di realizzazione dei programmi deliberati da parte dell'Amministrazione comunale.
4. I risultati del controllo strategico sono inoltre rilevati:
- a) in occasione della ricognizione dello stato di attuazione dei programmi contenuti nel Documento Unico di Programmazione, da parte del Consiglio comunale;
 - b) attraverso il monitoraggio sul grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati con il Piano Esecutivo di Gestione, in concomitanza con i tempi e le modalità del sistema di valutazione della *performance* della dirigenza,
 - c) alla fine del mandato, mediante apposita relazione, di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 06/09/2011, n. 149, contenente la descrizione delle principali attività normative e amministrative svolte durante il mandato.

III – IL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Art. 6 – Oggetto e finalità

1. Il sistema dei controlli interni non può prescindere dal controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.
2. In una visione più ampia, la nozione di qualità non può essere riferita al solo momento della valutazione del servizio erogato, ma deve necessariamente essere ricondotta al processo, agli elementi che ne consentono la realizzazione, alle modalità organizzative messe in atto e alle scelte allocative delle risorse utilizzate. Nella logica della qualità, che significa agire sia a livello strategico sia a livello operativo, diviene più agevole individuare i possibili punti critici di verifica e di intervento.
3. Tale tipologia di controllo, di cui all'articolo 147, comma 2 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, si inserisce, come gli altri, in un contesto di programmazione – controllo, impiega specifiche



Disciplina regolamentare sul controllo strategico e sulla qualità dei servizi erogati

(Approvata con deliberazione C.C. n. 60 del 19.12.2022)

metodologie che misurano la soddisfazione degli utenti esterni ed interni all'Ente e mira a migliorare la qualità dei servizi resi.

4. La qualità di un servizio è correlata al grado di soddisfazione che l'utente ottiene dal servizio reso. Per queste ragioni, il monitoraggio della qualità percepita è essenziale per il miglioramento progressivo del servizio stesso. Conoscere le aspettative e i bisogni dei destinatari è condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

5. Il valore della *customer satisfaction* consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'Ente, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò che gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. Rilevare la *customer satisfaction* serve a costruire un modello di relazione amministrazione - cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di fornire risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

6. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento della autoreferenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

7. Il controllo sulla qualità dei servizi può focalizzarsi su singoli servizi o sull'insieme dei servizi erogati dall'ente. Si realizza mediante strumenti idonei quali: questionari, segnalazioni, reclami.

8. Il controllo si svolge sotto la direzione e il coordinamento del Segretario Generale che potrà avvalersi di specifica unità di controllo.

9. Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'ente sono tenuti a fornire dati e informazioni utili all'attività di controllo.

Art. 7 — Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni

1. L'Amministrazione può utilizzare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni sia metodologie indirette quali le analisi dei reclami pervenuti sia metodologie dirette quali la somministrazione di questionari ai cittadini - utenti.

2. L'analisi sulla qualità percepita svolta attraverso questionari deve essere impostata prendendo in considerazione vari indicatori di qualità, tra i quali quelli ritenuti essenziali riguardano:

- a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;
- b) tempestività, intesa come capacità di risposta, volontà di aiutare il cittadino utente e di fornire prontamente il servizio, 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;



Disciplina regolamentare sul controllo strategico e sulla qualità dei servizi erogati

(Approvata con deliberazione C.C. n. 60 del 19.12.2022)

5

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

nonché altri aspetti e dimensioni quali:

e) aspetti tangibili, ovvero l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale, e degli strumenti di comunicazione;

f) capacità diassicurazione, si intende la competenza e la cortesia del personale e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;

g) empatia, si intende l'assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini – utenti.

3. La verifica sulla qualità dei servizi avviene attraverso il sistema dei controlli interni, associato al ciclo di gestione della *performance*;

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

5. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della *performance*.

Art. 8 — Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni

1. L'Amministrazione può ricorrere per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni all'utilizzo di metodologie dirette quali quelle della somministrazione di questionari al personale interno destinatario del servizio fornito da un altro ufficio.

2. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali quelli ritenuti essenziali sono la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività.

3. Le definizioni operative dei fattori ritenuti essenziali sono le seguenti:

- per la puntualità si intende l'erogazione del servizio nei tempi previsti;
- per la completezza si intende la presenza di ogni elemento considerato necessario;
- per l'attendibilità si intende la credibilità percepita dall'utente interno;
- per la comprensibilità si intende la facilità di utilizzo e di interpretazione;
- per la tempestività si intende la capacità di risposta alle sollecitazioni dell'utente interno.

4. Oltre ai fattori essenziali è possibile individuare ulteriori fattori per l'analisi della qualità percepita dall'utente interno.

Art. 9 – Rinvio e disposizioni finali

1. La Giunta comunale, nel rispetto delle disposizioni contenute nella presente disciplina regolamentare, potrà approvare modalità di controllo dettagliate.



Disciplina regolamentare sul controllo strategico e sulla qualità dei servizi erogati

(Approvata con deliberazione C.C. n. 60 del 19.12.2022)

2. Per tutto quanto non previsto dalla presente disciplina si fa espresso rinvio alle vigenti disposizioni di legge, al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 ed ai vigenti regolamenti comunali.
3. Le disposizioni di cui alla presente disciplina regolamentare integrano e completano il sistema dei controlli interni del comune di Iglesias di cui alla deliberazione del Consiglio comunale n. 9 del 27.02.2014, già integrata con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 30.01.2015 “Regolamento per la disciplina dei controlli interni”.