

CITTÀ DI BIELLA



COPIA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 223 DEL 25.06.2018

OGGETTO: PERSONALE - APPROVAZIONE LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE, LA PUBBLICAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI BIELLA

L'anno duemiladiciotto il venticinque del mese di giugno alle ore 17:30 nella sala delle adunanze della Sede Comunale, si è riunita la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge.

Presiede la seduta il sig. Avv. Marco CAVICCHIOLI nella sua qualità di Sindaco e sono presenti i seguenti sigg.ri:

CAVICCHIOLI MARCO	SINDACO	X
PRESA DIEGO	VICE SINDACO	X
LEONE SERGIO	ASSESSORE	ASSENTE
GAIDO GIORGIO	ASSESSORE	X
ZAGO FULVIA	ASSESSORE	X
BARRESI TERESA	ASSESSORE	X
VARNERO VALERIA	ASSESSORE	X
LA MALFA STEFANO	ASSESSORE	X
SALIVOTTI FRANCESCA	ASSESSORE	X

Partecipa il Vice Segretario Generale Dott. Mauro DONINI incaricato della redazione del verbale.

Assente il Segretario Generale.

La seduta continua per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto;

IL PRESIDENTE

Constatato il permanere del numero legale degli intervenuti, invita i presenti alla trattazione dell'argomento.

PERSONALE - APPROVAZIONE LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE, LA PUBBLICAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI BIELLA

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamati:

- il D. Lgs 30/07/1999 n. 286 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carte 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 Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la “carta dei servizi” quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
 - a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;
 - b) quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
 - c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, presentare

Atteso:

- che con deliberazione G.C. n. 432 del 24/10/2011 è stata adottata la Carta dei Servizi Generale del Comune di Biella;
- che con deliberazione G. C. n. 164 del 08/05/2017 è stato approvato il nuovo assetto organizzativo del Comune di Biella ed in particolare è stato istituito il Servizio Performance e Qualità, afferente al Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità, Servizio Asili Nido, al quale è stata assegnata la macro funzione “Sistema di Qualità”, tra le cui linee funzionali si evidenzia il supporto per la redazione delle Carte dei Servizi;
- che con deliberazione G. C. n. 49 del 19/02/2018 è stato approvato il Piano della Performance anno 2018/2020, che ha indicato tra gli obiettivi assegnati al Servizio Performance e Qualità del Comune di Biella l'aggiornamento e la definizione di un modello standard di carta dei servizi, da realizzarsi partendo dall'analisi dell'attuale situazione, individuando i punti critici del sistema e formulando le linee guida necessarie per l'aggiornamento uniforme delle stesse;

Dando atto

- che il Servizio Performance e Qualità di cui al punto precedente, sulla base delle migliori pratiche individuate, ha definito le seguenti linee guida per la predisposizione, la pubblicazione e l'aggiornamento delle “Carte dei Servizi” del Comune di Biella:
 - a) le Carte dei servizi andranno predisposte secondo un unico schema - base, allegato alla presente delibera, comprendente tutti gli elementi richiesti dalla normativa;

- b) tutti i servizi comunali con utenza esterna, secondo un piano pluriennale disposto dalla Giunta Comunale, realizzeranno le proprie Carte dei servizi utilizzando tale schema - base;
- c) il Servizio Performance e Qualità dovrà assistere i vari Servizi nella predisposizione delle Carte dei servizi e che le stesse verranno sottoposte all'approvazione della Giunta Comunale quelle ritenute idonee;
- d) i testi delle Carte dei servizi dovranno essere tenuti costantemente aggiornati nel sito internet comunale in un apposito spazio facilmente accessibile agli utenti;
- e) andrà attivato un sistema di monitoraggio annuale dei progetti di miglioramento della qualità, delle indagini di soddisfazione dell'utenza e dei risultati ottenuti in relazione agli standard di qualità prefissati;
- f) per la diffusione delle Carte dei servizi andrà privilegiata la modalità telematica attraverso la pubblicazione sul sito internet del Comune di Biella, in Amministrazione Trasparente, sezione Servizi Erogati;

Ritenuto pertanto di approvare le sopracitate linee guida per la predisposizione, la pubblicazione e l'aggiornamento delle "Carte dei Servizi" del Comune di Biella;

Considerato e dato atto che il presente provvedimento non è soggetto, per sua natura, al parere di regolarità contabile di cui al medesimo art. 49 del D.Lgs. 267 del 18/08/2000;

Visto il parere tecnico, favorevole, espresso ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs n. 267/2000;

Con voti favorevoli, unanimi e palesi;

DELIBERA

1. di approvare le seguenti linee - guida per la predisposizione, la pubblicazione e l'aggiornamento delle "Carte dei servizi" del Comune di Biella:
 - a) le Carte dei servizi andranno predisposte secondo un unico schema – base, allegato quale parte integrante e sostanziale della presente delibera, comprendente tutti gli elementi richiesti dalla normativa;
 - b) tutti i servizi comunali con utenza esterna, dovranno, secondo un piano pluriennale da concordare con la Giunta Comunale, realizzare le proprie Carte dei servizi utilizzando il sopra citato schema – base;
 - c) il Servizio Qualità dovrà assistere le direzioni nella predisposizione delle Carte dei servizi e sottoporrà all'approvazione della Giunta Comunale quelle ritenute idonee;
 - d) i testi delle Carte dei servizi dovranno essere tenuti costantemente aggiornati nel sito internet comunale in un apposito spazio facilmente accessibile agli utenti;
 - e) andrà attivato un sistema di monitoraggio annuale dei progetti di miglioramento della qualità, delle indagini di soddisfazione dell'utenza e dei risultati ottenuti in relazione agli standard di qualità prefissati;
 - f) per la pubblicazione delle Carte dei servizi andrà privilegiata la modalità telematica e la diffusione presso i punti di contatto con il pubblico di quantità non elevate di volantini di sintesi di ciascuna Carta predisposta, demandando agli uffici preposti la stampa complessiva del documento solo su richiesta dell'utente.
 2. di trasmettere il presente documento a tutti i Dirigenti per quanto di competenza.
-