

SEP QUALITÀ

Nello scenario attuale, gli Enti, sono chiamati a gestire in modo organico e unitario molteplici aspetti legati al Ciclo della Programmazione ed ai sistemi dei Controlli Interni, coordinandoli inoltre con l'obbligo inerente la valutazione della performance. Si costruisce così una filiera operativa dei controlli che va dalla compilazione dei degli obiettivi a partire dalla programmazione strategica sino al piano della performance.

ALLA GESTIONE IN MODALITÀ DIGITALE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI È DEDICATA LA NUOVA FAMIGLIA DI SERVIZI DIGITALI CHE OGGI ARRICCHISCE SEP – SISTEMA PER ENTI PUBBLICI E CONSENTE ALL'ENTE DI IMPLEMENTARNE E GOVERNARNE CON SEMPLICITÀ I PROCESSI.

Inquadramento normativo

In coerenza con il processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione, la riforma normativa degli ultimi anni ha comportato notevoli conseguenze nei rapporti Stato-cittadino: il cittadino non subisce più le scelte dell'amministrazione, ma quest'ultima è tenuta a migliorare le capacità di ascolto delle esigenze dei cittadini per fornire un servizio più rispondente alla soddisfazione degli stessi.

Solo relazionandosi con le aspettative e i bisogni dei cittadini infatti, le amministrazioni possono individuare il gradimento dei servizi offerti e orientare le politiche pubbliche per ridurre lo scostamento tra ciò che l'amministrazione ha realizzato e ciò di



cui gli utenti hanno bisogno e, di conseguenza, porre in essere eventuali azioni correttive, riuscendo ad adeguare i propri standard di attività.

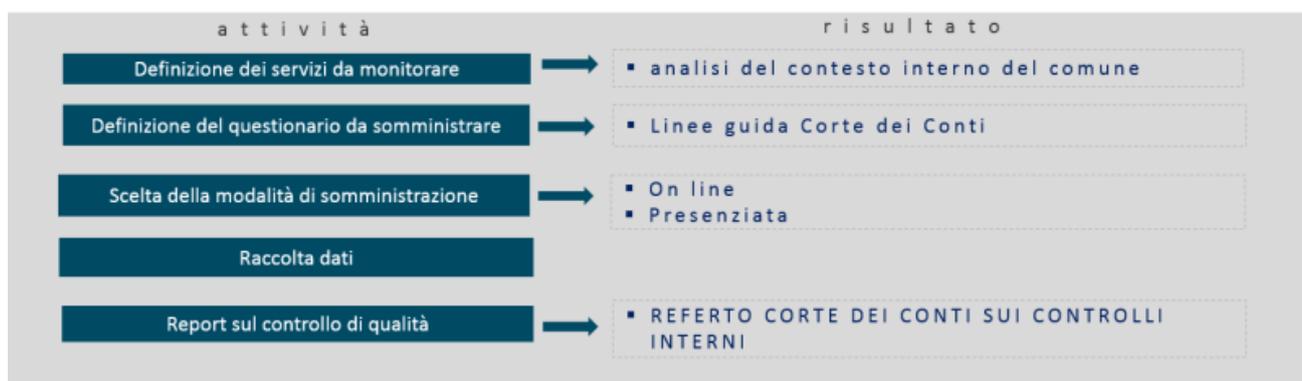
La misurazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici rappresenta, in questo nuovo contesto, un indicatore indispensabile per conoscere il rapporto dell'amministrazione con l'utenza e consentire all'amministrazione di intervenire per migliorare le prestazioni rivolte al cittadino.

Più di recente, le disposizioni contenute nel d.lgs. 74/2017 e il d.lgs. 150/2009 di attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, hanno inserito quali elementi importanti per la valutazione delle performance organizzative delle strutture pubbliche, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti intesi come i destinatari delle attività e dei servizi, anche mediante modalità interattive, al fine di favorire lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.

CONTROLLO DI QUALITÀ

L'articolo 3, comma 1, del D.L. n. 174/2012, con la modifica degli articoli 147 e ss. gg. del Tuel, ha rafforzato gli obblighi dei controlli interni attraverso l'introduzione di **SEI TIPOLOGIE DI CONTROLLI INTERNI** in funzione della grandezza dell'ente locale

ART. 147	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	ENTI OBBLIGATI	DECORRENZA
COMMA 1	CONTROLLO REGOLARITÀ AMM.VA E CONTABILE	TUTTI	2013
C. 2, LETT. A)	CONTROLLO DI GESTIONE	TUTTI	2013
C. 2, LETT. B)	CONTROLLO STRATEGICO	- 100.000 AB - 50.000 AB - 15.000 AB	2013 2014 2015
C. 2, LETT. C)	CONTROLLO EQUILIBRI FINANZIARI	TUTTI	2013
C. 2, LETT. D)	CONTROLLO SULLE PARTECIPATE	- 100.000 AB - 50.000 AB - 15.000 AB	2013 2014 2015
C. 2, LETT. E)	CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI	- 100.000 AB - 50.000 AB - 15.000 AB	2013 2014 2015



SEP Qualità

È una soluzione dedicata al controllo della qualità introdotto dal D.L. 174/2012 e perfezionato dal D.Lgs. 74/2017 in relazione al rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi.

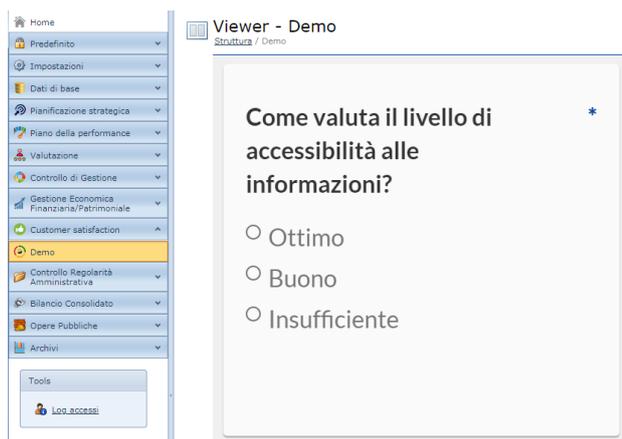
La SEP Qualità consente la predisposizione delle indagini sulla soddisfazione degli utenti e sul benessere organizzativo, mediante la creazione di modelli di rilevazione (questionari) nella prospettiva di migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi.

La soluzione si compone di un Sistema per rilevare la customer satisfaction dei servizi erogati dagli Enti locali tramite un "Monitor Touchscreen" (Tablet) e il software dedicato.

Con tali strumenti l'Ente può rilevare il grado di soddisfazione dei propri cittadini per il servizio offerto presso ciascun sportello di front-office, collegando direttamente il momento della valutazione al momento della fruizione e avendo la possibilità di analizzarne immediatamente i risultati. Per meglio illustrare al cittadino il funzionamento si fornisce inoltre del materiale illustrativo cartaceo.

Il sistema di rilevazione comprende:

- software;
- report web;
- n. 1 tablet - Touchscreen con display da 7"/10" e porta tablet, (noleggio annuale);
- Roll up
- relazione finale customer.





mettiamoci la faccia

è un'iniziativa promossa dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e Innovazione nel marzo del 2009, per rilevare, in tempo reale e continuo, la soddisfazione dei cittadini per la qualità dei servizi pubblici ricevuti allo sportello, via web, utilizzando le emoticon.

Il ricorso alle faccine permette di esprimere il giudizio sul servizio ricevuto, in maniera semplice e immediata. Sulla base delle segnalazioni ricevute, le amministrazioni pubbliche possono intervenire con tempestività sui problemi segnalati e migliorare così i servizi che erogano.

"Mettiamoci la faccia!" è un sistema affidabile: consente di esprimere il giudizio ogni volta che si è ricevuto un servizio, solo dopo averlo ottenuto e per una sola volta.

Partecipa anche tu a "Mettiamoci la faccia!" Grazie al tuo contributo e a quello di altri cittadini sarà possibile migliorare la qualità dei servizi pubblici.



Web

Puoi esprimere una tua valutazione attraverso le faccine anche sui servizi on-line. Al termine dell'operazione si apre una maschera dove puoi indicare, se non sei soddisfatto, uno dei seguenti motivi: difficoltà di accesso; istruzioni poco chiare; informazioni non aggiornate.



Sportello

Puoi selezionare una delle tre faccine, se scegli la faccina rossa si apre una schermata dove puoi segnalare la ragione della tua insoddisfazione: tempi di attesa; professionalità dell'impiegato; necessità di formare; risposte negative



Serie completa

Oltre alla soluzione SEP Qualità, la serie di servizi digitali SEP dedicata al Sistema dei Controlli, comprende anche:

per l'area Segreteria:

- Modulo **Strategica** (D.Lgs.27 ottobre 2009, n. 150, D.Lgs. 74/2017)
- Modulo **CdG** (L. 7 dicembre 2012, n. 213)
- Modulo **Performance** (D.Lgs.27 ottobre 2009, n. 150, D.lgs.74/2017 l.190/2012 D.lgs.33/2013)

per l'Ufficio Tecnico:

- Modulo **OO.PP.** (D.Lgs.29 dicembre 2011, n. 229)

per la Ragioneria:

- Modulo **Consolidato** (D.Lgs. n. 118/2011-DM 11 Agosto 2017)

