



## SEP QUALITÀ

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.

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

Le amministrazioni solo relazionandosi con le aspettative e i bisogni dei cittadini 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 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.

Il legislatore ha dato maggiore concretezza al principio astratto della partecipazione, rafforzando il ruolo dei cittadini e utenti nel ciclo di gestione della performance, emanando le linee guida n.4/2019 del dipartimento della Funzione Pubblica.

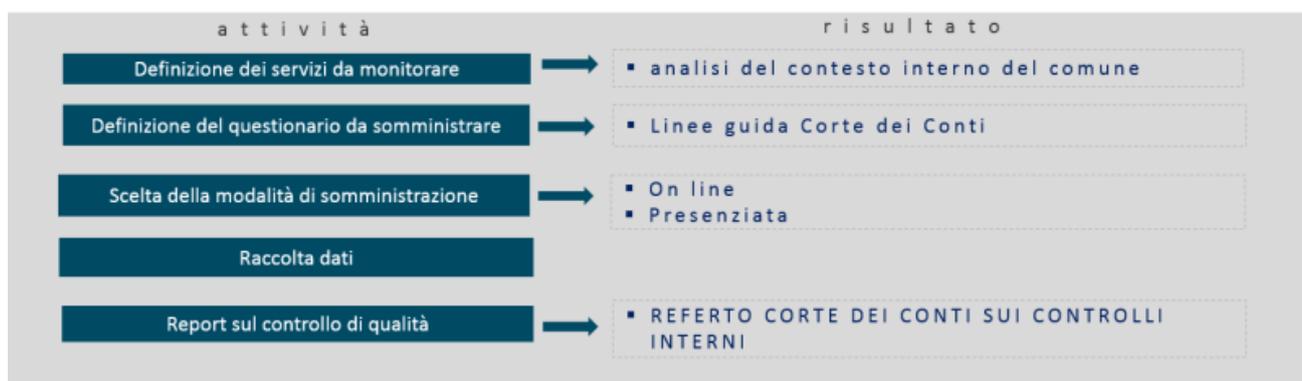
Il nuovo articolo 19-bis, infatti, ha introdotto delle innovazioni incidendo sulla disciplina relativa al coinvolgimento di cittadini ed utenti nel processo di misurazione della performance organizzativa.

La Legge, infatti, promuove la partecipazione come diritto e dovere dei cittadini, singoli o associati, e individua forme e strumenti di partecipazione democratica, per assicurare la qualità dei processi decisionali sui temi importanti e sulle opere strategiche.

## 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 rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi.

La SEP Qualità è una piattaforma che promuove la partecipazione attiva dei cittadini.

Sul portale è possibile:

- Partecipare ai processi di consultazione partecipata per votare e fare proposte su tutti i processi attivi dell'ente e esercitare un ruolo sempre più attivo nella produzione di servizi innovativi, inclusivi, democratici e personalizzabili, on site;
- Partecipare ai processi di customer satisfaction per indicare la rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino al servizio offerto dall'ente, realizzato sia on line che on site.

Per meglio illustrare al cittadino il funzionamento si fornisce inoltre del materiale illustrativo cartaceo.

Il sistema di rilevazione comprende:

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

Il portale consente inoltre la misurazione del benessere organizzativo rivolto al personale dipendente al fine del coinvolgimento nelle politiche organizzative.



## Serie completa

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

- 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 Dlgs.33/2013)
- Modulo **OO.PP.** (D.Lgs.29 dicembre 2011, n. 229)
- Modulo **Consolidato** (D.Lgs. n. 118/2011-DM 11 Agosto 2017)

