

Divisione Personale
Area Personale
Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione
CT
0

2020 00663/004

CITTÀ DI TORINO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

18 febbraio 2020

Convocata la Giunta, presieduta dalla Sindaca Chiara APPENDINO, sono presenti, oltre la Vicesindaca Sonia SCHELLINO, gli Assessori:

Antonietta DI MARTINO
Roberto FINARDI
Marco GIUSTA
Antonino IARIA

Maria LAPIETRA
Francesca Paola LEON
Sergio ROLANDO
Alberto UNIA

Assenti, per giustificati motivi, gli Assessori Marco PIRONTI e Alberto SACCO.

Con l'assistenza del Segretario Generale Mario SPOTO.

OGGETTO: ESTENSIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E PIANO DI AUDIT INTERNI 2020.

Proposta dell'Assessore Rolando.

Sin dal 2007 l'Amministrazione ha avviato il “Progetto Qualità” con lo scopo di sviluppare e promuovere la qualità dei servizi erogati con particolare attenzione a quelli a diretto impatto sui cittadini.

A tal fine è stato adottato il modello di “gestione per la qualità” offerto dalla norma internazionale ISO 9001 ottenendo la relativa certificazione per i Servizi coinvolti e raccogliendo premi e consensi sia all’interno che all’esterno dell’Amministrazione Comunale. Il Sistema di Gestione per la Qualità, con lo scopo di orientare la macchina comunale verso la “soddisfazione dell’utente e del cittadino” e nel pieno recepimento della normativa vigente, prevede l’adozione di alcuni strumenti ed approcci applicati nella gestione dei servizi attualmente inclusi nel perimetro di certificazione:

- identificazione degli standard di qualità e predisposizione delle carte di qualità dei servizi;
- analisi e descrizione dei processi organizzativi ed operativi con identificazione dei punti di controllo per la qualità;
- formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale a tutti i livelli;
- realizzazione dei controlli e dei monitoraggi sui servizi e sui processi, gestione delle eventuali non conformità, azioni preventive e correttive in una logica di miglioramento continuo;
- sorveglianza continua dei processi e dei controlli eseguiti tramite audit interni svolti da personale addestrato;
- realizzazione delle indagini di customer satisfaction per valutare la soddisfazione degli utenti ed identificare le opportunità di miglioramento.

Il contesto normativo, economico e finanziario sempre più sfidante, induce a consolidare un approccio efficace al miglioramento continuo della gestione, puntando sulla maggiore integrazione dei processi, sulla garanzia di compatibilità con il quadro complessivo delle risorse disponibili e sulla massima attenzione agli sprechi.

Anche in considerazione del successo dell’iniziativa, che è stata condotta con risorse e competenze esclusivamente interne, nelle Linee Programmatiche per il governo della Città di Torino (2016-2021) è stata ribadita l’opportunità di proseguire nell’esperienza della Certificazione di Qualità e della revisione delle procedure di lavoro per ottimizzare l’uso delle risorse anche in una logica di semplificazione.

Si è pertanto provveduto nel triennio 2016 - 2019 ad estendere il numero dei Servizi coinvolti che al 31 dicembre 2019 sono 58.

In attuazione di quanto previsto nelle Linee Programmatiche, con deliberazione della Giunta Comunale del 9 aprile 2019 (mecc. 2019 01296/059), sono state approvate le linee guida per il mantenimento e la progressiva estensione del Sistema di gestione per la Qualità ISO

9001, per quanto possibile, a tutta l'Amministrazione Comunale. Con la stessa deliberazione sono stati approvati gli indirizzi per l'implementazione della certificazione ISO 50001 del Sistema di gestione per l'Energia.

L'estensione del Sistema di Gestione per la Qualità, secondo le linee guida sopra citate, deve avvenire nel rispetto dei seguenti criteri di priorità:

- importanza del servizio per la cittadinanza e per le altre parti interessate;
- esigenze derivanti dall'analisi del contesto e dei rischi operativi;
- esigenze derivanti da regolamentazione di comparto;
- orientamento alla misurazione ed al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni.

Per i servizi comunali con utenza esterna si devono, inoltre, predisporre e mantenere le "carte dei servizi" e realizzare indagini di soddisfazione dell'utenza in funzione delle caratteristiche del servizio.

In tale ottica si è mossa l'Amministrazione costituendo il Gruppo permanente di revisione della spesa e dei costi che ha come obiettivo l'individuazione di processi organizzativi e di erogazione, la cui revisione è necessaria per la riduzione della spesa di produzione o di erogazione delle prestazioni.

La revisione dei processi, così individuati, sarà coordinata dal Direttore Operativo, nuova figura istituita con deliberazione (mecc. 2019 04984/004) del 26 novembre 2019 con compiti di coordinamento e gestione in ambito di revisione ed efficientamento dei processi organizzativi e di presidio del sistema qualità.

A tale scopo, in sede di valutazione della Performance 2019, il Nucleo di Valutazione acquisirà dal Direttore Operativo una relazione sugli esiti dei progetti e sul coinvolgimento dei dirigenti interessati.

Risulta pertanto opportuno approvare il Piano di Estensione del Sistema di Gestione per la Qualità per gli anni 2020/2022 con lo scopo di includere in tale sistema i principali processi gestiti dai Servizi dell'Amministrazione.

L'estensione coinvolgerà alcuni degli ambiti più significativi dell'organizzazione comunale quali i servizi sociali, la gestione del patrimonio, l'edilizia privata, l'urbanistica e lo sport.

La Politica per la Qualità, approvata con la sopracitata deliberazione della Giunta Comunale del 9 aprile 2019 (mecc. 2019 01296/059), si prefigge tra l'altro di monitorare il percorso di sviluppo ed il mantenimento del sistema di gestione della qualità anche attraverso audit interni che attestino il raggiungimento degli obiettivi di qualità in ciascun Servizio coinvolto.

A tale scopo gli audit consentono di sorvegliare la corretta applicazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro, evidenziare eventuali criticità nell'applicazione del sistema di gestione della qualità ed assicurare il monitoraggio e raggiungimento degli standard e delle performance di qualità del Servizio.

Il Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione a tale scopo predispone annualmente un Piano di Audit Interni, che consenta di monitorare regolarmente i diversi processi/servizi coinvolti.

Tale piano, che coinvolge tutte le Divisioni incluse nel Sistema di Gestione per la Qualità, è realizzato da Auditor Interni dipendenti della Città, appositamente addestrati, che svolgeranno in totale cinquanta audit. Per i servizi/processi inseriti nel PTPC (Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione) della Città, è previsto il coinvolgimento del personale del Servizio Giunta Presidio Integrità al fine di organizzare e rendere più efficace il Sistema di Audit anche alla luce delle indicazioni in materia Anticorruzione nella Pubblica Amministrazione (PNA).

Per tali ragioni si rende pertanto necessario approvare il Piano di Audit Interni relativamente al periodo Gennaio - Dicembre 2020, che consenta di monitorare regolarmente i diversi processi/servizi coinvolti.

Tutto ciò premesso,

LA GIUNTA COMUNALE

Visto che ai sensi dell'art. 48 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, la Giunta compie tutti gli atti rientranti, ai sensi dell'art. 107, commi 1 e 2 del medesimo Testo Unico, nelle funzioni degli organi di governo che non siano riservati dalla Legge al Consiglio Comunale e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo Statuto, del Sindaco o degli organi di decentramento;

Dato atto che i pareri di cui all'art. 49 del suddetto Testo Unico sono:
favorevole sulla regolarità tecnica;
favorevole sulla regolarità contabile;

Con voti unanimi, espressi in forma palese;

DELIBERA

- 1) di approvare il Piano di Estensione del Sistema di Gestione per la Qualità per gli anni 2020/2022 con lo scopo di includere in tale sistema i principali processi gestiti dai Servizi dell'Amministrazione (**all. 1**);
- 2) di approvare il Piano di Audit Interni per l'anno 2020 (**all. 2**) finalizzato a monitorare la corretta applicazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro, evidenziare eventuali criticità nell'applicazione del sistema di gestione della qualità ed assicurare il monitoraggio e raggiungimento degli standard e delle performance di qualità dei Servizi coinvolti;

- 3) di dichiarare, attesa l'urgenza, in conformità del distinto voto palese ed unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del Testo Unico approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

L'Assessore
Sergio Rolando

Si esprime parere favorevole sulla regolarità tecnica.

Il Dirigente del Servizio e
Direttore Operativo
Enrico Donotti

Si esprime parere favorevole sulla regolarità contabile.

p. Il Direttore Finanziario
La Dirigente Delegata
Alessandra Gaidano

Verbale n. 6 firmato in originale:

LA SINDACA
Chiara Appendino

IL SEGRETARIO GENERALE
Mario Spoto

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione:

1° ai sensi dell'art. 124, 1° comma, del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli

EE.LL. (Decreto Legislativo 18.8.2000 n. 267) è pubblicata all'Albo Pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi dal 24 febbraio 2020 al 9 marzo 2020;

2° ai sensi dell'art. 134, 3° comma, del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli EE.LL. (Decreto Legislativo 18.8.2000 n. 267) è esecutiva dal 5 marzo 2020.