



# *Città Metropolitana di Messina*

*Ai sensi della L.R. n. 15/2015*

Proposta di determinazione n. 1311 del 19/11/2020

RACCOLTA GENERALE PRESSO LA DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 1110 del 20/11/2020

Direzione: SEGRETERIA GENERALE

Servizio: SERVIZIO PROGRAMMAZIONE, ORGANIZZAZIONE E PERFORMANCE

OGGETTO: Mappatura dei servizi erogati dalla Città Metropolitana di Messina

## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DEL PROCEDIMENTO**

**PREMESSO** che l'art.11 comma 1 del d. lgs. n.286/99 ss.mm.ii. indica 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, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”;

**CHE** l'art.147 comma 2 lett. e) del d. lgs. 267/00 s.m.i. del “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali” indica che il sistema di controllo interno è diretto a “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente”;

**CHE** l'art. 147 ter del d.lgs. n.267/00 indica che il “Controllo strategico” nel rispetto dell'autonomia amministrativa dell'ente rilevi, tra l'altro, la “... qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa,...”;

**CHE** l'art.10 comma 9 del d. lgs. n.33/13 dispone: “che la trasparenza rileva, altresì come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici.”;

**CHE** l'art.32 comma 1 del d.lgs. n.33/13 dispone che: “Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.”;

**CHE** il regolamento dei controlli interni indica le finalità del “Controllo strategico” e le modalità di esercizio

del controllo degli standard di qualità dei servizi;

**CHE** le Deliberazioni n.88/10 e n.3/12 con cui la ex CIVIT ha dettato le linee guida per la definizione degli standard di qualità e per il miglioramento degli strumenti della qualità dei servizi pubblici, fornendo indirizzi operativi utili ai fini di una loro corretta definizione, che tali linee guida costituiscono principi generali per gli enti locali;

**VISTA** la Deliberazione n.12 del 22.01.16 approvata dal Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Provinciale ed avente oggetto “Approvazione degli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina” con la quale sono stati fissati i criteri sulla base dei quali monitorare la funzionalità delle proprie strutture organizzative;

**CONSIDERATO** che le Direzioni hanno effettuato questo primo censimento dei servizi in attesa che venisse concluso il processo di riordino delle funzioni degli Enti di area vasta;

**CHE** tale elenco è stato successivamente integrato con ulteriori servizi giusta Decreti Sindacali n.117 del 20/04/2017 e n. 248 del 9/11/2018;

**VISTO** il nuovo funzionigramma approvato con D.S. n. 122 del 5/07/2019 e dei D.S. 157 del 20/09/2019 e 195 del 12/11/2019 relativi all’applicazione della Macrostruttura approvata con D.S. n. 122 del 5/07/2019;

**VISTO** il D.S. n. 100 del 6/05/2020 con cui viene modificata la struttura organizzativa e il relativo piano delle competenze, al fine di migliorare e razionalizzare l’efficienza e la funzionalità dell’azione amministrativa dell’Ente, trasferendo l’Ufficio denominato “S.I.T.R. e rilevazioni territoriali”, incardinato nel Servizio Informatico e S.I.T.R. della V Direzione “Ambiente e Pianificazione Territoriale”, alla IV Direzione “Servizi tecnici generali” - Servizio Protezione Civile;

**VISTO** il D.S. n. 87 del 23/04/2020 con cui si approva la nuova mappatura dei servizi erogati da questa Città Metropolitana;

**CONSIDERATO** che alla luce della modifica della struttura organizzativa è necessario procedere a una riassegnazione dei servizi mappati, come da allegato, e che gli standard definiti rispondono alle esigenze di trasparenza ed integrità dell’azione amministrativa;

**DATO ATTO** che la verifica della qualità dei servizi erogati è elemento a cui è collegata la valutazione della performance organizzativa, oltre ad essere un valido strumento per apportare le correzioni necessarie per rispondere meglio alle esigenze del cittadino;

**DATO ATTO** che in ogni momento i portatori di interesse potranno avanzare proposte e osservazioni di cui l’Amministrazione terrà conto in fase di aggiornamento dei servizi resi e di revisione degli standard di qualità;

**CONSIDERATO** che, ai sensi dell'art.21, comma 1-bis del D. Lgs. n.165/2001, spetta al dirigente uno specifico ruolo di vigilanza e controllo sul rispetto, da parte del personale assegnato ai propri uffici, degli standard quantitativi e qualitativi fissati; modalità d'esercizio del Controllo sulla qualità dei servizi;

**Viste** le LL.RR. 48/91 e 30/2000 che disciplinano l' O.R.E.L.;

**Visto** il D.Lgs. n. 267/2000;

**Visto** il D.Lgs. n. 165/2001 che agli artt. 4 e 17 attribuisce ai Dirigenti la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa;

**Visto** lo Statuto dell'Ente;

**Visto** il vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi;

**Visto** il vigente Regolamento di contabilità;

**Visto** il regolamento sui controlli interni;

**Verificata** l'insussistenza di conflitti di interesse prevista dalla normativa vigente, con particolare riferimento al codice di comportamento e alla normativa anticorruzione;

### **PROPONE**

Per quanto in premessa,

**PRENDERE ATTO** di quanto indicato in premessa, che quindi s'intende integralmente riportato, approvandone le motivazioni in essa contenute;

**APPROVARE** lo schema della riassegnazione dei servizi mappati per i quali sono stati definiti standard di qualità, come da allegato al presente atto, per farne parte integrante e sostanziale;

**DEMANDARE** ai Dirigenti:

- l'aggiornamento dei servizi relativi alle funzioni di propria competenza;

- la verifica e l'attestazione del rispetto degli standard di qualità dei servizi resi dalla Direzione di propria competenza con onere di relazionare semestralmente, evidenziando le criticità riscontrate e le soluzioni migliorative adottate;

**RENDERE NOTO** ai sensi dell'art. 3 della legge n° 241/1990 così come recepito dall'OREL che il responsabile del procedimento è Sebastiano Massimo De Salvo;

La Responsabile dell'Ufficio

F. Bicchieri

Il Responsabile del Procedimento e del Servizio

Sebastiano Massimo De Salvo

Messina \_\_\_\_\_

## IL SEGRETARIO GENERALE

**VISTA** la superiore proposta;

**CONSIDERATO** che la stessa è conforme alle disposizioni di legge e ai regolamenti attualmente vigenti;

### DETERMINA

**PRENDERE ATTO** di quanto indicato in premessa, che quindi si intende integralmente riportato, approvandone le motivazioni in essa contenute;

**APPROVARE** lo schema della riassegnazione dei servizi mappati per i quali sono stati definiti standard di qualità, come da allegato al presente atto, per farne parte integrante e sostanziale;

**DEMANDARE** ai Dirigenti:

- l'aggiornamento dei servizi relativi alle funzioni di propria competenza;

- la verifica e l'attestazione del rispetto degli standard di qualità dei servizi resi dalla Direzione di propria competenza con onere di relazionare semestralmente, evidenziando le criticità riscontrate e le soluzioni migliorative adottate.

**TRASMETTERE** il presente provvedimento:

- Al Signor Sindaco Metropolitano;
- Alla I Direzione Affari generali Legali e del Personale per la pubblicazione all'Albo pretorio on line dell'Ente;
- Al Nucleo Indipendente di Valutazione per opportuna conoscenza;

**DARE ATTO** che il presente provvedimento è rilevante ai fini dell'amministrazione trasparente di cui al D.Lgs. n. 33/2013;

**RENDERE NOTO** ai sensi dell'art. 3 della legge n° 241/1990 così come recepito dall'OREL che il responsabile del procedimento è Sebastiano Massimo De Salvo

Messina, \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.to avv. Maria Angela Caponetti

Sulla presente determinazione dirigenziale, ai sensi dell'art.5 del Regolamento sui controlli interni, approvato con deliberazione n. 26/CC del 21.03.2014, si esprime parere di regolarità tecnico amministrativa favorevole e si attesta che il provvedimento è obbligatorio e necessario al fine di evitare danni patrimoniali certi e gravi all'Ente.

Li \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to avv. Maria Angela Caponetti