



Città Metropolitana di Venezia
Segreteria generale

Palazzo Ca' Corner, San Marco 2662, 30124 Venezia – Via Forte Marghera, 191 CAP: 30 173 Mestre-Venezia
Codice Fiscale: 80008840276 Centr. 041.2501511 (diretto 0412501921 - 0412501008) – cell. 3669312047 – 3383443890
p.e.c: segretariogenerale@pec.cittametropolitana.ve.it – e-mail michele.fratino@cittametropolitana.ve.it

Atto organizzativo n. 25/AO
Provvedimento n. 25 del 11/08/2022

Venezia, li 11 agosto 2022

Ai signori dirigenti

alle signore e signori titolari
di posizione organizzativa

Oggetto: indicazioni operative per l'aggiornamento delle funzioni e dei processi della Carta dei servizi e dell'elenco generale dei procedimenti alla stessa allegato

Gentili collaboratrici e collaboratori,

la presente direttiva contiene indicazioni per verificare e aggiornare le “funzioni”, i “processi” e i “procedimenti” già inseriti (o da inserire ex novo) da ciascuna Area/Servizio, nella Carta dei servizi e nella tabella alla stessa allegata, all'interno dell'Applicativo “Funzioni e processi”, in modo da disporre di una banca dati unica e coordinata, utilizzabile per le diverse finalità istituzionali.

L'aggiornamento si rende necessario per allineare i dati presenti nella banca dati ufficiale dell'Ente con la più recente mappatura dei procedimenti, condotta nel 2021 e approvata con atti organizzativi dal sottoscritto, così come richiesto dall'A.N.AC. nell'Allegato 1) al P.N.A. 2019, **annessa sub. A)** alla presente direttiva.

§ § §

PREMESSA

L'attuale Carta dei servizi presenta una struttura “ad albero”, come riportato nel documento **allegato sub. B)**, elaborato per supportare gli uffici nel lavoro da svolgere.

In particolare, ad ogni Area/Servizio, sono (o devono essere) agganciate, una o più “funzioni” istituzionalmente svolte. Alle funzioni, sono (o devono essere) associati, uno o più “processi”,

intesi come iter complessi di attività, aventi quale risultato finale l'erogazione di un servizio. Infine, ad ogni processo, possono o meno, essere collegati uno o più procedimenti amministrativi.

Occorre peraltro ricordare che, nel 2013, l'Ente optò per collegare ai processi unicamente i procedimenti aventi rilevanza esterna ovvero aventi riflessi sui terzi esterni all'Ente.

Per come organizzata, la Carta contiene attualmente il numero complessivo dei procedimenti riconducibili ad ogni processo e il tempo medio di conclusione del singolo processo, pari alla media dei tempi di tutti i procedimenti afferenti allo stesso.

Il data base, così strutturato, ha agevolato, negli anni:

- 1) la ricostruzione immediata delle funzioni (sia di *line* che di *staff*) svolte dall'Ente;
- 2) lo svolgimento, in sede rendiconto di esercizio, del c.d. "controllo sulla qualità" sui servizi erogati, di cui al Capo VI del regolamento sui controlli interni;
- 3) l'attività di monitoraggio semestrale dei tempi procedurali, espressamente prevista dall'art. 2, co. 4-bis, della L. n. 241/1990.

COSA FARE

Prima di sottoporre al Sindaco la proposta di aggiornamento della Carta dei servizi per il 2023, comprensiva dell'Elenco generale dei procedimenti dell'Ente, è necessario che ciascun ufficio provveda a verificare ed ad aggiornare, nel programma "Funzioni e Processi" (che verrà allineato alla nuova macrostruttura, approvata con decreto sindacale n. 34/2022, entro il prossimo 3 ottobre), i dati sulle funzioni, sui processi e sui procedimenti di rispettiva competenza.

In questa sede, si ritiene, anche in recepimento dell'evoluzione normativa, di procedere con l'inserimento nell'Applicativo dedicato, anche dei processi e dei procedimenti cd "interni" all'Ente, ovvero relativi a servizi strumentali e di supporto, i cui dati potranno essere interamente ripresi dalle analisi condotte a fini di prevenzione della corruzione, approvate con Atti organizzativi nn. 24 e 27 del 2021.

Appare infatti opportuno che l'Ente misuri la qualità anche di detti processi, nonché le tempistiche di svolgimento dei correlati procedimenti, rinviando eventuali valutazioni sulla loro pubblicazione on line al termine del lavoro di data entry.

Chiarito ciò, ciascuna Area/Servizio, dovrà, **a partire dal 3 ottobre p.v.** nello specifico:

- **entro e non oltre il 31 dicembre 2022: eventualmente** aggiornare e/o modificare i procedimenti di cui ai richiamati Atti organizzativi nn. 24 e 27 del 2021, dandone comunicazione al sottoscritto non oltre il 20 dicembre per successiva presa d'atto;

- **entro e non oltre il 31 marzo 2023 inserire nel programma “Funzioni e Processi” siffatta mappatura, avendo cura di:**
 - a) modificare/aggiornare la/e funzione/i già mappata/e in applicativo; in caso di primo inserimento si dovrà mappare obbligatoriamente almeno una funzione generale che rappresenti, in sintesi, le attività svolte;
 - b) ad ogni funzione dovrà essere necessariamente collegato almeno un processo, del quale andranno precisati:
 - la rilevanza “esterna” oppure “interna”;
 - al fine di rappresentarne la qualità effettiva del servizio reso (verso l’esterno o verso l’interno), andrà indicata almeno una dimensione dello stesso, in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza od efficacia;
 - andranno inseriti almeno un indicatore di misurazione del livello di qualità (a seconda della dimensione prescelta) e almeno uno standard di qualità, ossia un livello base, da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato (come detto, sia verso l’esterno che verso l’interno dell’Ente);
 in alternativa, si dovranno verificare/revisionare i processi già caricati;
 - c) infine, ai processi inseriti ex novo e/o corretti come sopra indicato, andranno associati i procedimenti oggetto del censimento condotto nel 2021, anche in questo caso preoccupandosi di precisare se trattasi di procedimento avente rilevanza “esterna” oppure “interna”, e inserendo tutte le informazioni richieste (ovvero, a titolo esemplificativo: la denominazione del procedimento; se si tratta di procedimento informatizzato o meno; le modalità di avvio; il nominativo e i recapiti del responsabile del procedimento; il termine previsto, così come disposto dalla L. n. 241/1990, etc).

I procedimenti “trasversali”, rilevati nella mappatura condotta nell’ambito della prevenzione della corruzione, verranno inseriti in autonomia dal Servizio informatica per essere valorizzabili in futuro, da ogni ufficio, in occasione delle consuete verifiche periodiche.

In ogni caso, per l’inserimento dei dati, sarà utilizzabile, nei prossimi mesi, apposito Manuale che il medesimo Servizio informatica metterà a disposizione dell’Ente.

Una volta completato e verificato tutto il lavoro, la Carta dei servizi, corredata dell’Elenco dei procedimenti, come sopra rivisti, verranno sottoposti all’approvazione del Sindaco metropolitano dopo la prescritta consultazione pubblica.

A partire dai dati inseriti, indicativamente nel 2023, verranno reimpostati i successivi monitoraggi/controlli stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e/o di regolamento.

Preciso, in ultimo, che, per qualsiasi informazione o chiarimento, utile all’inserimento di nuove funzioni e processi, con annessi indicatori, si potrà contattare la dott.ssa Paola Giacomello (041 2501550); per l’inserimento di nuovi procedimenti, la dott.ssa Stefania Fabris (041/2501626-1092); per le abilitazioni necessarie (da richiedersi da parte dei singoli

dirigenti/P.O.), e/o in caso di eventuali problematiche legate all'utilizzo del software, il sig. Franco Bratovich e la dott.ssa Silvia Chiereghin (041 2501961-1963).

Nel raccomandare il rispetto delle scadenze stabilite, ringrazio sin da ora per la collaborazione e invio i più cordiali saluti.

Il Segretario generale
Michele Fratino
(firmato digitalmente)