



COMUNE DI MISILMERI

Città Metropolitana di Palermo

Deliberazione della Giunta Comunale **Con Immediata esecuzione**

COPIA

N. 49 del registro

Data 05/06/2023

Oggetto: CONTROLLO DELLA QUALITÀ- RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2023

L'anno duemilaventitré il giorno cinque del mese di giugno alle ore 12:30 e segg., in Misilmeri e nella solita sala delle adunanze, si è riunita la Giunta Comunale, convocata dal Sindaco ai sensi dell'art. 1 della L.R. n.7/92, come modificato dall'art.41 della L.R. n.26/93, con l'intervento dei Sigg:

1.	RIZZOLO ROSARIO	Sindaco	Presente	
2.	Trapani Massimiliano	Assessore		Assente
3.	COCCHIARA AGOSTINO	Vice Sindaco	Presente	
4.	Amodeo Sabrina	Assessore	Presente	
5.	Livorno Domenico Rosario	Assessore	Presente	
6.	Arnone Angelo	Assessore anziano	Presente	

Assume la presidenza la Dott. Rosario Rizzolo, nella qualità di Sindaco del Comune.

Assiste il Segretario Generale del Comune dott.ssa Perla Gravante

Constatata la legalità del numero dei presenti, il Presidente dichiara aperta la seduta.

Il Segretario Generale

Attestato di non versare in ipotesi di conflitto di interessi, nemmeno potenziale, proprio o dei soggetti indicati dall'art.7 del D.P.R. 62/2013, nonché ai sensi dell'art. 6-bis della Legge 241/90.

Dato atto che il vigente "Sistema dei controlli interni" è normato dal "Regolamento dei controlli interni" approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 9 del 28.06.2013

Richiamati:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 avente ad oggetto: "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", con la quale vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti;

- il D. Lgs n. 286/1999, il cui art. 11 al comma 1, rubricato "*Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi*", che stabilisce 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 alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica - del 24 marzo 2004 avente ad oggetto "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*", con la quale si individua nelle indagini di *customer satisfaction* lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio; la Direttiva inoltre definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a: rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni, diffondere i risultati della rilevazione, corredandoli alle strategie dell'Amministrazione; favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

- Il D.lgs 150/09 che in materia prevede all'art. 7 che le amministrazioni pubbliche valutino annualmente la *performance* organizzativa e individuale anche con il coinvolgimento dei cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione; all'art. 19-bis che "*1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo. 2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e). 3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo di valutazione. 4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione. 5. L'organismo di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c)*";

- Il D.L. n.174 del 10/10/2012 coordinato con la Legge di conversione n. 213 del 7/12/2012 in particolare l'art. 3 avente ad oggetto "*Rafforzamento dei controlli in materia di enti locali*" intende 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 e interni dell'ente;

- Il D.lgs. 33/13 avente ad oggetto "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte di pubbliche amministrazioni*"

con particolare riferimento ai suoi artt. 8 “*Decorrenza e durata dell’obbligo di pubblicazione*” e 32, c. 1 “*Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*”, ivi compreso il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

Visto l'art. 6 del citato Regolamento sui controlli interni il quale prevede che il controllo di qualità può essere espletato tramite:

- a) la certificazione di qualità;
- b) la misurazione della soddisfazione dei "clienti" interni ed esterni delle varie strutture comunali tramite "*customer satisfaction*" o strumenti di gradimento;
- c) la "gestione di segnalazioni e reclami", che consiste nella gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami inerenti i servizi del Comune ed il suo territorio, che garantisca una corretta informazione e comunicazione tra Ente e cittadino, anche con eventuali interventi di correzione (*feedback*) necessari;

Considerato che il Controllo della Qualità è finalizzato sia al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti (interni ed esterni) dei servizi e delle attività amministrative erogate direttamente o mediante organismi gestionali esterni, sia alla verifica della qualità effettiva, intesa come rispetto degli standard definiti nelle Carte dei Servizi o in sede di programmazione degli interventi;

Rilevato che, come già disponeva la direttiva della funzione pubblica precitata, oggi come e più che in passato, sia largamente sentito e riconosciuto “il tema della qualità dei servizi ed il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai fruitori”;

Ritenuto altresì che la rilevazione della “qualità percepita” sia un’indispensabile strumento per poter influire efficacemente sul sistema organizzativo dell’amministrazione e possa utilmente coordinarsi con i sistemi di programmazione e controllo oltre che sulle valutazioni delle performance individuali;

Richiamate le deliberazioni degli anni precedenti con cui si è approvata la metodologia di controllo della qualità e i relativi esiti;

Ritenuto di potere confermare per l'anno 2023 la metodologia già parzialmente confermata nell’anno 2022, con deliberazione di Giunta n. 94 del 07.10.2022, di cui all’art. 6, comma 2 lett. b) del Regolamento, con annesse schede di valutazione;

Dato atto che l’indagine di gradimento di tipo qualitativo coinvolge tutte le Aree e i servizi in cui è articolato l’ente, con particolare attenzione ai servizi rivolti all’utenza;

Dato atto che per alcuni servizi che non hanno utenza esterna, la qualità va misurata mediante questionario da sottoporre agli utenti interni o ai soggetti con cui si hanno contratti di servizio e specificatamente per i seguenti uffici e servizi:

1. Area Affari Generali Istituzionali e Informatica

Servizio Gestione Reti, Software e Assistenza Hardware: sottoporre un questionario ai propri utenti interni di riferimento;

2. Area Economico – Finanziaria

Servizio Ragioneria: sottoporre un questionario agli utenti interni di riferimento e ai soggetti che hanno rapporti con i dipendenti dell’area;

Visto il parere favorevole espresso ai sensi dell’art. 49 del D.lgs. 267 del 18.8.2000 e s.m.

sotto il profilo della regolarità tecnica dal Segretario Generale, in quanto sovrintende il sistema dei controlli interni;

Precisato che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, per cui non necessita di parere sotto il profilo della regolarità contabile ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 267/2000 sopracitato;

Ritenuto di dover dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile in considerazione dell'urgenza di dover procedere agli adempimenti attuativi;

PROPONE

1. Di procedere per l'esercizio 2023 con l'indagine di gradimento di tipo qualitativo a cura di ciascuno dei servizi comunali e di quelli indicati in premessa;
2. Di confermare i corrispondenti "Questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti" "QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ESTERNI" e "QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI INTERNI O APPALTATORI DI SERVIZI" approvati con deliberazione di Giunta n. 94 del 07.10.2022;
3. Di dare atto che i sopracitati questionari dovranno consentire di:
 - individuare i punti di forza e di debolezza del servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul servizio stesso;
 - raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti;
 - individuare le principali caratteristiche dell'utenza del servizio, e i cui esiti saranno riepilogati in un adeguato *report*;
4. Di Demandare al Responsabile dell'Area 1 – Servizio di supporto per i controlli interni, di provvedere ad adottare gli atti consequenziali alla presente deliberazione e in specie alla trasmissione dei questionari e alla loro pubblicazione *on-line*, nonché alla predisposizione del report finale;
5. Di dichiarare la presente immediatamente eseguibile a seguito di separata votazione, con esito unanime favorevole, resa in forma palese, ai sensi delle disposizioni dell'art.12 comma 2 della L.R.44/91.

Misilmeri, li 05/06/2023

Il Proponente
f.to Dott.ssa Perla Gravante

PARERI DI REGOLARITA' TECNICA

Sulla presente proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi degli artt. 53 della L. 142/90, come recepita dall'art. 1 della L.r. 48/91, 147 bis, comma 1, del D.Lgs. 267/00 parere Favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Misilmeri, 05/06/2023

Il Segretario Generale
f.to Dott.ssa Perla Gravante

La Giunta Comunale

Presa in esame la proposta di deliberazione che precede, avente ad oggetto: «CONTROLLO DELLA QUALITÀ- RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2023», predisposta dal Segretario Generale dott.ssa Perla Gravante;

Rilevato che la predetta proposta è completa del parere favorevole espressa dal soggetto di cui all'art.53 della legge 8.6.1990, n.142, recepito dall'art.1, comma 1, lettera i), della L.R. 11.12.1991, n.48, nel testo quale risulta sostituito dall'art.12 della legge 23.12.2000, n.30, e precisamente:

dal Segretario Generale, dott.ssa Perla Gravante in ordine alla regolarità tecnica;

Delibera

Approvare la proposta di deliberazione, avente per oggetto: «CONTROLLO DELLA QUALITÀ- RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2023», il cui testo si intende interamente ritrascritto;

Dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art.12 comma 2 della L.R.44/91.

Letto, approvato e sottoscritto.-

Il Presidente
f.to Il Sindaco
dott. Rosario Rizzolo

L'Assessore anziano
f.to Sig. Angelo Arnone

Il Segretario Generale
f.to dott.ssa Perla Gravante

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- in data odierna perchè dichiarata immediatamente eseguibile
 in data _____, decorsi dieci giorni dalla pubblicazione

Misilmeri, li 05/06/2023

Il Segretario Generale
f.to dott.ssa Perla Gravante

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo
dalla residenza municipale, li 05/06/2023

Il Segretario Generale
dott.ssa Perla Gravante

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

L'addetto alla pubblicazione Cottone Francesca

ATTESTA

che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio del Comune per quindici giorni consecutivi a partire dal giorno 05/06/2023 e vi rimarrà fino al 20/06/2023.

Misilmeri, 05/06/2023

L'addetto alla pubblicazione
Cottone Francesca