Comune di Misilmeri

Città Metropolitana di Palermo

N. 48 del Reg. Delib. Del 10-06-2024

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto: **Presa d'atto della relazione finale sulla indagine di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi per l'anno 2023**

L'anno **duemilaventiquattro** addì **dieci** del mese di **giugno** alle ore **13:00,** nella solita sala delle Adunanze/Videoconferenza, si è riunita la Giunta Comunale, appositamente 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'osservanza delle modalità prescritte, nelle persone dei Signori:

		Presente/Assente
Rizzolo Rosario	Sindaco	Presente in videoconferenza
Arnone Angelo	Cons/Assessore	Assente
Cocchiara Agostino	Assessore	Presente
Trapani Massimiliano	Assessore	Assente
Amodeo Sabrina	Assessore	Presente
Livorno Domenico Rosario	Assessore	Presente

PARTECIPA il Segretario Generale, Perla Gravante.

Il Presidente, nella figura del Sindaco, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione ed invita a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta di deliberazione relativa all'oggetto predisposta dall'Area 1 - AREA 1 - AFFARI GENERALI, ISTITUZIONALI E INFORMATICA, corredata dal parere Favorevole in ordine alla Regolarità Tecnica di cui agli articoli 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, allegata al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;

VALUTATA l'allegata proposta di deliberazione e ravvisata la propria competenza ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs. n. 267 del 2000;

VISTO lo Statuto Comunale;

ACQUISITO il preventivo parere **Favorevole** in ordine alla **Regolarità Tecnica**, reso ai sensi degli articoli 49, comma l, del D.lgs. n. 267/2000, e 147 bis, come modificati e integrati dal D.L. 174 del 2012, convertito in legge n. 213 del 2012, allegati al presente atto;

DELIBERA

DI APPROVARE e fare propria la predetta proposta di deliberazione che qui si intende integralmente riportata e trascritta ad ogni effetto di legge e che si allega alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;

DI DICHIARARE il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di provvedere.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

AL SIG SINDACO

Proponente: Tubiolo Domenico

1 - AREA 1 - AFFARI GENERALI, ISTITUZIONALI E INFORMATICA

Oggetto:	**Presa d'atto della relazione finale sulla indagine di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi per l'anno 2023**

Viste:
- La legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", con la quale vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti standard di qualità 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, art. 11 "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 deli standard qualitative;
- La Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini 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;
- L'art. 147, comma 2°, lett. E) – del TUEL – D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla legge n. 213/2012 ed in vigore dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, 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 e interni all'Ente";
- Le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit, ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- Il D.Lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche

amministrazioni" che disciplina, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità;
- Richiamato il "regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni", approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 9 del 28.06.2013, il quale disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo alla qualità dei servizi erogati;
- La deliberazione di Giunta Comunale n. 93 del 18.10.2016, con la quale si è provveduto a costituire la struttura tecnica permanente a supporto dell'O.I.V.;
- La deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 5.6.2023, avente ad oggetto: "Approvazione metodologia per l'avvio del controllo di qualità dei servizi anno 2023";
- Vista la relazione finale sulle indagini di customer satisfaction trasmessa con nota prot. n. 19006 del 19.06.2023, a firma del Segretario Generale ed inviata all'O.I.V. per le valutazioni di competenza;
- Visto il verbale del 4/6/2024, assunto al protocollo generale dell'Ente in pari data al n. 17918, nel quale l'O.I.V. esprime le valutazioni in merito alla rilevazione di customer satisfaction;
- Ritenuto di dover provvedere alla presa d'atto della relazione finale dell'indagine di customer satisfaction per l'anno 2023 e del verbale dell'O.I.V. sopra richiamato;
- Ritenuto che l'istruttoria preordinata alla emanazione del presente atto consente di attestare la regolarità e la correttezza di quest'ultimo ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147 bis del D.Lgs. 267/2000;

Propone

1) Prendere atto della relazione finale sulla indagine di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel per l'anno 2023, e del verbale dell'O.I.V. del 04.06.2024, di cui alle premesse, allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
2) Inviare copia del presente provvedimento ai Responsabili di Area;
3) Pubblicare la presente deliberazione su "Amministrazione Trasparente".

IL RESPONSABILE PROPONENTE
Domenico Tubiolo
(Sottoscritto con firma digitale)

PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto:	**Presa d'atto della relazione finale sulla indagine di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi per l'anno 2023**

Regolarità Tecnica

Per quanto di competenza il sottoscritto funzionario, sulla proposta in oggetto, esprime: Favorevolesotto il profilo della Regolarità Tecnica ed attesta la regolarità e correttezza amministrativa, ai sensi degli artt. 49 e 147 bis del D.L.vo 18/08/2000, n. 267, come modificati dal D.L. n. 174/2012, convertito con modificazioni in legge 7 dicembre 2012, n. 213.

Comune di Misilmeri. 10-06-2024

IL RESPONSABILE AREA AFFARI GENERALI
Domenico Tubiolo
(Sottoscritto con firma digitale)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 48/2024

Il presente verbale viene letto approvato e sottoscritto:

IL SINDACO	L'Assessore Anziano	IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Rosario Rizzolo	*F.to* Cocchiara Agostino	*F.to Perla Gravante*

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

(art. 124, 2°comma, D.Lgs. n. 267/2000)

La presente deliberazione viene affissa, in data odierna, all'Albo Pretorio con il numero di pubblicazione 1243 e vi rimarrà fino al 26-06-2024.

Comune di Misilmeri, 11-06-2024 .

L'ADDETTO ALLA PUBBLICAZIONE
Maria Barone

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

(art. 134, D.lgs. n. 267/2000)

Si certifica che la su estesa deliberazione è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio e che la stessa è divenuta esecutiva

☒ è stata dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134, 4°comma, del D.lgs. n. 267/2000;

☐ è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134, 3° comma, del D.lgs. 267/2000 decorsi dieci giorni dalla sua pubblicazione.

Comune di Misilmeri lì, 11-06-2024

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Perla Gravante
(Sottoscritto con firma digitale)