



**DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO
con poteri**

di Giunta Comunale

N.7

del 27/01/2023

OGGETTO: RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

L'anno duemilaventitre, il giorno ventisette del mese di Gennaio alle ore 13.30 nella Sede della Residenza Municipale, il Commissario Straordinario Dott. Maria Cristina Caruso, nominato in data 29 Novembre 2022 con decreto n.445579/2022 del Prefetto della Provincia di Roma, con l'assistenza ai fini della verbalizzazione del Segretario Comunale del Comune di Rocca di Papa Dott.ssa Giulia De Santis, ha assunto la presente deliberazione.

Visto il DL 174/2012, che modificando il TUEL (d.lgs. 267/2000), ha ridisegnato il sistema di controlli interni degli enti locali, e in particolare, l'articolo 147-bis del TUEL, sul "*controllo strategico*", prevede che per verificare lo stato d'attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal consiglio comunale, l'ente locale definisca, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione;

Visto il regolamento dei controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio comunale n 27 del 22/10/2018, che all'art.6 prevede il controllo della qualità dei servizi per la misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente attraverso appositi questionari;

Considerato che la qualità, in attuazione della Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri marzo 2004, è intesa come piena rispondenza delle prestazione erogate ai bisogni ed alle attese dei cittadini "*clienti*" e che la stessa "*Consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere*" ;

Dato atto che la rilevazione della qualità percepita è un mezzo sia per instaurare legami di fiducia con i cittadini, sia per formulare ed elaborare politiche pubbliche mirate e che può perseguire una duplice finalità:

1. misurazione della qualità percepita: per valutare politiche e servizi in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia;
2. gestione della qualità dei servizi: per individuare elementi utili per progettare il sistema di erogazione di un servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte.

Visto anche che la rilevazione della qualità fa parte del sistema dei *controlli interni*, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa attraverso la valutazione della qualità dei servizi e del grado di raggiungimento di obiettivi di qualità, per valutare e fornire indicazioni sul miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Dato atto che gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* sono utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello di valutazione dei dirigenti.

Considerato che le indagini costituiscono uno strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti dei cittadini e della comunità tutta, costituendo di fatto un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa.

Dato atto che è intenzione dell'amministrazione assicurare un ampio coinvolgimento dei cittadini e dei dipendenti per la rilevazione dei dati per cui si rende necessario fornire appositi indirizzi agli uffici

Ritenuto opportuno approvare il progetto e il questionario allegato e parte integrante del presente atto predisposto dal Segretario;

Visto il D. Lgs. 267/2000;

Visto il D. Lgs. 165/2001;

Vista la deliberazione n 77 del 24/08/2022 con la quale è stato approvato il Piano degli obiettivi e della performance 2022/2024;

DELIBERA

Di avviare formalmente e stabilmente la rilevazione della customer satisfaction con il coinvolgimento degli uffici e dei cittadini attraverso la compilazione del questionario allegato e parte integrante del presente atto, già pubblicato stabilmente sul sito istituzionale;

Di dare indirizzo in ordine alla più ampia diffusione dell'iniziativa e sensibilizzazione dei cittadini con ogni mezzo di comunicazione al fine di coinvolgere e sensibilizzare l'utenza sull'importanza della rilevazione e la necessità della compilazione dei questionari per avere suggerimenti e conoscere il grado di soddisfazione degli utenti;

Di denominare tale iniziativa “**Qualità degli uffici del comune di Rocca di Papa**” , organizzata dall'amministrazione e attuata con la più ampia collaborazione del personale dipendente, coordinato dal segretario comunale, che deve consegnare e raccogliere i questionari compilati dai cittadini che si rivolgono agli uffici comunali;

Di dare atto che le finalità del progetto sono:

- migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali;
- rilevare la qualità percepita da parte dei “*clienti*” e l'ampio coinvolgimento, sia dei cittadini che dei dipendenti ai quali è demandata la somministrazione dei questionari
- migliorare, ampliare e integrare i servizi offerti, sulla base dei suggerimenti espressi

Di dare atto che il progetto è attuato con le seguenti fasi:

1. somministrazione ai cittadini/clienti del questionario, già disponibile sul sito istituzionale, redazione dello stesso e inserimento in apposito raccoglitore presso i singoli uffici per garantire l'anonimato;
2. raccolta dei questionari ed elaborazione dei dati in essi contenuti;
3. esame da parte dell'esecutivo dei dati rilevati;
4. programmazione di strategie di sviluppo e di miglioramento e di misure di contrasto alla corruzione da esplicitare nel PTPC.

Di demandare al Segretario ogni adempimento conseguente al presente atto.



Estremi della Proposta

Proposta Nr. **2023 / 5**

Ufficio Proponente: **Atti Amministrativi**

Oggetto: **RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

Parere Tecnico

Ufficio Proponente (Atti Amministrativi)

In ordine alla regolarità tecnica della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi parere: **Parere Favorevole**

Data **30/01/2023**

Il Responsabile di Settore

Dott.a Giulia De Santis

Il presente verbale viene così sottoscritto:

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
DOTT. MARIA CRISTINA CARUSO**

**IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT.SSA GIULIA DE SANTIS**

PUBBLICAZIONE ALL'ALBO

La presente deliberazione è pubblicata all'Albo per 15 giorni, ai sensi degli Artt. 124 e 134 del D.Lgs n.267/2000 e dell' Art. 32 della Legge n. 69 del 18/06/2009

ESECUTIVITA'

Il Segretario attesta che la presente deliberazione è esecutiva

- è immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. 267/2000
- È trasmessa ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. 267/2000

Rocca di Papa, lì 31/01/23

**IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT.SSA GIULIA DE SANTIS**

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale - ai sensi degli art. 23, 25 DPR 445/2000 e art. 20 e 21 D.Lgs 82/2005 da:

maria cristina caruso in data 31/01/2023
Giulia De Santis in data 31/01/2023

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE ALL'ALBO

La presente deliberazione è pubblicata all'Albo per 15 giorni dal 31/01/2023 al 15/02/2023, ai sensi degli Artt. 124 e 134 del D.Lgs n.267/2000 e dell' Art. 32 della Legge n. 69 del 18/06/2009

Rocca di Papa, li 31/01/2023

Il Responsabile della Pubblicazione
Francesca Fondi

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale - ai sensi degli art. 23, 25 DPR 445/2000 e art. 20 e 21 D.Lgs 82/2005 da:

FRANCESCA FONDI in data 31/01/2023