



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N.104 del registro	RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI
Data 27/10/2022	

L'anno duemilaventidue, il giorno ventisette del mese di Ottobre alle ore 13.45 e seguenti si è riunita nella sala delle adunanze del Comune suddetto, la Giunta Comunale con la presenza dei signori:

		Presenti	Assenti
Veronica Cimino	Sindaco	P	
Paolo Gatta	Vice Sindaco	P	
Danilo Romei	Assessore	P	
Francesco De Santis	Assessore	P	
Simona Caricasulo	Assessore	P	
Elisabetta Cicerchia	Assessore	P	

Partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza e ne cura la verbalizzazione (art.97, c.4.a, del T.U. n. 267/2000), il Segretario Comunale Dott.ssa Giulia De Santis .

Il Sindaco, dopo aver constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione e invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

Deliberazione della Giunta comunale

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;

Considerato che la qualità, in attuazione della Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri marzo 2004, è intesa come piena rispondenza delle prestazioni 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 dai cittadini: per valutare politiche e servizi in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia dei servizi stessi;
2. conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.
3. 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.
4. dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata
5. raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
6. verificare l'efficacia delle politiche;
7. rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

La Direttiva sulla Customer Satisfaction impegna le amministrazioni a:

- progettare e svolgere periodiche rilevazioni della qualità percepita.
- diffondere i risultati delle rilevazioni e predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse dalle rilevazioni.
- promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali, nonché tutti gli operatori dei servizi.
- formare le competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di customer satisfaction.

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

Visto il D. Lgs. 267/2000;

Vista la deliberazione di Consiglio Comunale n.20 del 15/06/2022 di approvazione del Documento Unico di Programmazione 2022/2024;

Vista la deliberazione di Consiglio Comunale n.21 del 15/06/2022 e successive modificazioni e integrazioni, che ha approvato il Bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2022-2024 con relativi allegati e le successive modifiche;

Vista la deliberazione di Giunta Comunale n 77 del 24/08/2022 con la quale è stato approvato il Piano esecutivo di gestione e della performance 2022/2024;

Acquisito il parere di regolarità tecnica reso dal Segretario ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. 267/2000;

DELIBERA

Di approvare il Progetto di rilevazione della qualità dei servizi comunali e 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, da pubblicare stabilmente sul sito istituzionale;

Di dare indirizzo in ordine agli uffici per la 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 utili al miglioramento dei servizi e conoscere il grado di soddisfazione degli utenti;

Di denominare tale iniziativa "**Rilevazione della qualità dei servizi comunali**", 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, reso disponibile sul sito istituzionale per la compilazione on line e presso gli uffici, 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. **2022 / 142**

Ufficio Proponente: **Atti Amministrativi**

Oggetto: **RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI**

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 **20/10/2022**

Il Responsabile di Settore

Dott.a Giulia De Santis

Il presente verbale viene così sottoscritto:

**IL SINDACO
VERONICA CIMINO**

**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

E S E C U T I V I T A'

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 09/11/22

**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:

DE SANTIS GIULIA in data 10/11/2022
Veronica CIMINO in data 10/11/2022

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE ALL'ALBO

La presente deliberazione è pubblicata all'Albo per 15 giorni dal 10/11/2022 al 25/11/2022, 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 10/11/2022

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 10/11/2022