



# COMUNE DI IGLESIAS

Provincia Sud Sardegna

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 216 del 13.11.2023

Oggetto:

COPIA

Controllo di qualità. Anno 2023. Presa d'atto esito somministrazione questionari di gradimento all'utenza.

L'anno duemilaventitre il giorno tredici del mese di novembre, alle ore 12:55, regolarmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

USAI MAURO	SINDACO	P
MELIS FRANCESCO	VICE SINDACO	P
SANNA CLAUDIA	ASSESSORE	P
CACCIARRU ALBERTO	ASSESSORE	P
CHERCHI GIORGIANA	ASSESSORE	P
REGINALI DANIELE	ASSESSORE	P
SPIGA VITO	ASSESSORE	P
SCARPA ANGELA	ASSESSORE	P

Totale presenti n. 8    Totale assenti n. 0

Assiste alla seduta il Segretario Generale TEGAS LUCIA presente nella sede comunale

Assume la presidenza USAI MAURO in qualità di Sindaco presente nella sede comunale

## La Giunta comunale

visto il Regolamento per la disciplina dei controlli interni, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 9 del 27.02.2014, integrato con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 30.01.2015;

vista la deliberazione del Consiglio comunale n. 60 del 19.12.2022 avente ad oggetto: "Disciplina regolamentare sul controllo strategico e sulla qualità de servizi erogati";

considerato che il controllo di qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi;

atteso che, da un punto di vista procedurale, lo strumento del controllo di qualità intende perseguire la logica del miglioramento continuo e pertanto prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento;

esaminato l'articolo 6 della suddetta disciplina regolamentare approvata con deliberazione del Consiglio comunale n. 60/2022 e, in particolare, i commi 6, 7, 8 e 9 che prevedono quanto segue:

*6. La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata al superamento della autoreferenzialità, a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.*

*7. Il controllo sulla qualità dei servizi può focalizzarsi su singoli servizi o sull'insieme dei servizi erogati dall'ente. Si realizza mediante strumenti idonei quali: questionari, segnalazioni, reclami.*

*8. Il controllo si svolge sotto la direzione e il coordinamento del Segretario Generale che potrà avvalersi di specifica unità di controllo.*

*9. Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'ente sono tenuti a fornire dati e informazioni utili all'attività di controllo;*

considerato altresì che le indagini di soddisfazione sono uno degli strumenti principali deputati a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato;

vista la determinazione n. 346 del 02.02.2023 con la quale, in materia di controllo di qualità, sono stati approvati i modelli di questionario sul gradimento del servizio;

dato atto che pertanto:

- è stata prevista la messa a regime del sistema del controllo di qualità da attivarsi, nel 2023, mediante la predisposizione di un primo generale modello di questionario per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.
- è stato inoltre programmato quanto segue:

1. l'inserimento nel piano annuale di formazione di interventi volti al rafforzamento delle competenze dei dipendenti su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità;
2. la distribuzione del questionario all'utenza e raccolta dei relativi risultati;
3. l'attuazione della attività programmata e la presentazione di apposita relazione sintetica riepilogativa degli esiti della rilevazione svolta.

riscontrato che con lettera, prot. n. 10928 del 10.03.2023, indirizzata ai Dirigenti, il Segretario Generale ha dato avvio alla somministrazione dei questionari di gradimento all'utenza;

preso atto che gli Uffici oggetto di controllo e rilevazione sono stati i seguenti:

- Protocollo;
- Tributi;
- Biblioteca comunale;
- Archivio di deposito;
- Demografici

viste le risultanze dei controlli prodotti in apposita relazione allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

precisato che si è trattato di un questionario anonimo compilato a cura dell'utente al termine dell'erogazione del servizio e che lo stesso è articolato attraverso i seguenti aspetti:

- Accessibilità (es: l'orario di apertura degli uffici è adeguato?);
- Adeguatezza dell'informazione (es: le informazioni mi vengono fornite attraverso un linguaggio semplice?);
- Tangibilità (es: gli ambienti sono idonei a garantire l'accesso all'utenza?);
- Capacità di risposta (es: l'ottenimento dell'informazione o del servizio richiesto è avvenuto in tempi brevi?);
- Rassicurazione/empatia (l'assistenza al servizio è resa in modo competente e professionale?);
- *Suggerimenti*;

evidenziato che, a fronte di un complessivo gradimento corrispondente al giudizio *buono /ottimo*, che consente di affermare la piena soddisfazione dell'utenza per il servizio considerato, il parametro "sufficiente" è stato riscontrato nella maggior parte degli uffici per le seguenti voci:

- ✓ Facilità nell'effettuare reclami e proporre suggerimenti;
- ✓ Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo;

evidenziato, altresì, che la relazione riporta, per ciascuno degli Uffici considerati, i *suggerimenti* formulati dagli utenti in sede di compilazione del questionario di gradimento;

valutata l'opportunità di prendere atto delle risultanze istruttorie di cui trattasi;

dato atto che i dati rilevati serviranno all'Amministrazione per apportare efficaci azioni di intervento nell'interesse della collettività e del bene pubblico;

visto il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, recante il "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali", ed in particolare l'articolo 107, che riporta funzioni e responsabilità della dirigenza;

- vista la deliberazione del Consiglio comunale n. 68 del 19.12.2022 avente ad oggetto: "Approvazione del documento unico di programmazione (D.U.P) 2023-2025 (Art. 170, comma 1, Dlgs 267/2000)", con riferimento alla Sezione operativa, parte prima e parte seconda;
- viste
- la deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 19.12.2022 avente ad oggetto: "Bilancio triennale 2023-2025 – Approvazione";
- la deliberazione della Giunta Comunale n. 3 del 12.01.2023 avente ad oggetto: "Approvazione P.E.G. (piano esecutivo di gestione) 2023 - 2025. Parte finanziaria;
- la deliberazione della Giunta comunale n. 82 del 24.03.2023 avente ad oggetto: "Approvazione piano esecutivo di gestione anno 2023";
- la deliberazione della Giunta comunale n. 120 del 25 maggio 2023 avente ad oggetto: "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023 - 2025 (P.I.A.O.), – ai sensi dell'art. 6 del D.L. n. 80/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 113/2021";
- la deliberazione del Consiglio comunale n. 40 del 28.09.2023 avente ad oggetto: "Approvazione DUP 2023 - 2028 Sezione strategica (SeS), a seguito delle linee programmatiche di mandato presentate, ai sensi dell'articolo 29 dello Statuto, dal Sindaco rieleto Mauro Usai";
- visto il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, recante il "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali", ed in particolare l'articolo 107, che riporta funzioni e responsabilità della dirigenza;

vista la deliberazione della Giunta comunale n. 135 del 17.07.2023 avente ad oggetto: "Riorganizzazione struttura organizzativa dell'ente";

visti i seguenti decreti del Sindaco:

- n. 15 del 09.08.2023 avente ad oggetto: "Nomina dirigente del Settore Patrimonio Provveditorato, ai sensi dell'art. 110, comma 1 del D. Lgs. 267/2000, Dott. Riccardo Carta";
- n. 16 del 09.08.2023 avente ad oggetto: "Nomina dirigente del Settore Amministrativo Contabile, ai sensi dell'art. 110, comma 1 del D. Lgs. 267/2000, Dott.ssa Angela Maria Floris";

- per la parte di competenza del Dott. Paolo Carta e della Dott.ssa Lucia Tegas, il decreto del Sindaco n. 13 del 03.07.2023, avente ad oggetto: “Conferimento incarichi dirigenziali”;
- n. 17 del 25.08.2023 avente ad oggetto: “Nomina dirigente del Settore Tecnico Manutentivo, ai sensi dell'art. 110, comma 2 del D. Lgs. 267/2000, Ing. Alessandro Mulas”;
- n. 18 del 05.09.2023, in materia di conferimento incarico dirigenziale all'Ing. Pierluigi Castiglione per il Settore 3: Programmazione, pianificazione e gestione del territorio - e a parziale integrazione, per la parte della disciplina delle assenze, del precedente decreto n. 17 del 25.08.2023;

acquisito il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'articolo 49 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, che si riporta in calce;

con votazione unanime

delibera

*per la motivazione sopra indicata*

1. di prendere atto dell'esito della somministrazione dei questionari di gradimento all'utenza riportato nella relazione allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale e da pubblicare nella apposita sezione del sito istituzionale denominata “Amministrazione Trasparente”;
2. di trasmettere la relazione sopracitata al personale coinvolto nell'indagine di gradimento e agli organi istituzionali, poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future;
3. di trasmettere altresì il documento suddetto all'Organo di Revisione e all'Organo interno di valutazione;
4. di formulare indirizzo ai Dirigenti competenti, in particolare, perché con riferimento ai seguenti parametri: a) *Facilità nell'effettuare reclami e proporre suggerimenti*; b) *Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo*, il livello di qualità sia rimodulato in funzione del grado di soddisfazione espresso dall'utenza;
5. di dare atto, altresì, che la presente approvazione della suddetta relazione dà attuazione all'obiettivo operativo espressamente previsto dal PEG 2023 e denominato “Adozione modulistica controllo di qualità e gestione a regime della relativa attività di controllo”;
6. di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

PARERE ex art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n.267, in ordine alla

**Regolarità tecnica: FAVOREVOLE**

Data 13/11/2023

IL DIRIGENTE  
F.TO LUCIA TEGAS

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO  
F.TO MAURO USAI

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.TO LUCIA TEGAS

**ESECUTIVITA' DELLA DELIBERAZIONE**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 13/11/2023

a seguito di pubblicazione all'albo pretorio on line di questo Comune dal **21/11/2023** al **06/12/2023** (ai sensi dell'art. 134, comma 3, D. Lgs.vo n° 267/2000);

a seguito di dichiarazione di immediata eseguibilità (ai sensi dell'art. 134, comma 4, D. Lgs.vo n° 267/2000);

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

La presente deliberazione è stata messa in pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune il giorno 21/11/2023, dove resterà per 15 giorni consecutivi e cioè sino al 06/12/2023

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.TO LUCIA TEGAS

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Iglesias, 21.11.2023

IL SEGRETARIO GENERALE  
LUCIA TEGAS