



COMUNE DI IGLESIAS

Provincia Sud Sardegna

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 261 del 03.09.2024

Oggetto:

COPIA

Controllo di qualità. Anno 2024. Presa d'atto esito somministrazione questionari di gradimento all'utenza.

L'anno duemilaventiquattro il giorno tre del mese di settembre, alle ore 11:00, 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	A

Totale presenti n. 7 Totale assenti n. 1

Assiste alla seduta il Segretario Generale MARCELLO MARCO presente nella sede comunale

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

Partecipano alla seduta in collegamento da remoto gli Assessori Alberto Cacciarru

Visto il regolamento per lo svolgimento delle sedute degli organi in modalità telematica, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 50 del 29.11.2022 ed in particolare l'articolo 13, rubricato "Sedute della Giunta".

Come indicato nel frontespizio del presente atto, all'appello delle ore 11:00 del 03.09.2024 risulta che:

- Il Sindaco, Mauro Usai, è presente fisicamente nella casa comunale;
- Il Segretario Generale, Dott. Marco Marcello, è presente fisicamente nella casa comunale;
- Gli Assessori Francesco Melis, Vito Spiga, Claudia Sanna, Daniele Reginali, Giorgiana Cherchi sono presenti fisicamente nella casa comunale;
- L'Assessore Alberto Cacciarru è presente in collegamento da remoto

Le modalità di collegamento per lo svolgimento della seduta, verificate dal Segretario Generale, rispettano le disposizioni regolamentari stabilite dalla sopracitata deliberazione di Consiglio 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;

considerato che con la deliberazione della Giunta comunale n. 44 del 13.02.2024 avente ad oggetto: "Controllo di qualità. Anno 2024. Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini del grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti dei diversi servizi comunali" sono stati, fra l'altro indicati, gli Uffici oggetto di controllo e rilevazione per l'anno corrente;

dato atto che pertanto:

- è stata prevista la messa a regime del sistema del controllo di qualità da attivarsi, anche nel 2024, mediante la predisposizione di un 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. 8268 del 19.02.2024, indirizzata ai Dirigenti, il Vice Segretario reggente ha dato avvio alla somministrazione dei questionari di gradimento all'utenza;

preso atto che gli Uffici oggetto di controllo e rilevazione sono indicati nell'allegata tabella;

viste le risultanze dei controlli, a firma del Segretario Generale, prodotte in apposita relazione e relative schede - allegate 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:

- ✓ Orario di apertura degli Uffici o di accesso;
- ✓ 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;

viste

- la deliberazione del Consiglio comunale n. 39 del 28.09.2023, adottata ai sensi dell’articolo 46 del TUEL, con la quale sono state approvate le linee programmatiche per il periodo 2023 – 2028;
- la deliberazione del Consiglio comunale n. 60 del 21.12.2023, avente ad oggetto: “Approvazione del documento unico di programmazione (D.U.P) 2024 - 2026 (Art. 170, comma 1, Dlgs 267/2000)”;
- la deliberazione del Consiglio comunale n. 61 del 21.12.2023 avente ad oggetto: “Bilancio triennale 2024-2026. Approvazione”;
- la deliberazione della Giunta comunale n. 3 dell’11.01.2024 avente ad oggetto: “Approvazione P.E.G. (piano esecutivo di gestione) 2024 – 2026”;
- la deliberazione della Giunta comunale n. 24 del 25.01.2024 avente ad oggetto: “Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026 (P.I.A.O.), comprensivo dei Piani assorbiti ai sensi dell’articolo 1 del D.P.R. 24.06.2022, n. 81 e del Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza (P.T.P.C.T.) 2024 – 2026”;

vista la deliberazione della Giunta comunale n. 231 del 30.11.2023, dichiarata immediatamente eseguibile, avente ad oggetto: “Adeguamento 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”;
- 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. 12 dell’08.08.2024 avente ad oggetto: “Proroga incarico dirigenziale a tempo

determinato ex art.110 comma 1 D.Lgs. 267/2000 Settore Patrimonio - Provveditorato al Dott. Riccardo Carta”;

- n. 13 dell’08.08.2024 avente ad oggetto: “Proroga incarico dirigenziale a tempo determinato ex art.110 comma 1 D.Lgs. 267/2000 Settore Amministrativo Contabile alla Dott.ssa Angela Maria Floris”;
- n. 15 del 12.08.2024 avente ad oggetto: “Conferimento incarichi dirigenziali”;

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;

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, anno 2024, riportato nella relazione e schede allegate 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 e le schede sopracitate 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) *Orario di apertura degli Uffici o di accesso*; 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 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 03/09/2024

IL DIRIGENTE
F.TO MARCO MARCELLO

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
F.TO MAURO USAI

IL SEGRETARIO GENERALE
F.TO MARCO MARCELLO

ESECUTIVITA' DELLA DELIBERAZIONE

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 03/09/2024

a seguito di pubblicazione all'albo pretorio on line di questo Comune dal **05/09/2024** al **20/09/2024** (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 05/09/2024, dove resterà per 15 giorni consecutivi e cioè sino al 20/09/2024

IL SEGRETARIO GENERALE
F.TO MARCO MARCELLO

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Iglesias, 05.09.2024

IL SEGRETARIO GENERALE
MARCO MARCELLO