



COMUNE DI IGLESIAS

Provincia Sud Sardegna

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 44 del 13.02.2024

Oggetto:

COPIA

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.

L'anno duemilaventiquattro il giorno tredici del mese di febbraio, alle ore 13:45, 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 Vice Segretario Generale Dott.Ssa FLORIS ANGELA MARIA 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 Giorgiana Cherchi, Claudia Sanna, Daniele Reginali

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 13:45 del 13.02.2024 risulta che:

- Il Sindaco Mauro Usai è presente fisicamente nella casa comunale.
- Il Vice Segretario Reggente, Dott.ssa Angela Maria Floris, è presente fisicamente nella casa comunale.
- Gli Assessori Angela Scarpa, Alberto Cacciarru, Vito Spiga e Francesco Melis sono presenti fisicamente nella casa comunale.
- Gli Assessori Giorgiana Cherchi, Claudia Sanna e Daniele Reginali, sono presenti in collegamento da remoto.

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

La Giunta comunale

Premesso che il documento unico di programmazione 2024 – 2026 reca una apposita linea strategica denominata "Iglesias, Città trasparente: miglioramento della macchina amministrativa" Linea 15 - che espressamente prevede tra i suoi obiettivi "garantire l'efficienza amministrativa degli uffici e servizi (n. 1) e "attuare i controlli interni" (n. 13);

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:

- la messa a regime del sistema del controllo di qualità è avvenuta 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 svolto quanto segue:
 1. distribuzione del questionario all'utenza e raccolta dei relativi risultati;
 2. attuazione della attività programmata e presentazione di apposita relazione sintetica riepilogativa degli esiti della rilevazione svolta.

riscontrato che pertanto 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 (anno 2023);

preso atto che gli Uffici oggetto di controllo e rilevazione, nel 2023, sono stati i seguenti:

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

richiamata la deliberazione della Giunta comunale n. 216 del 13.11.2023 avente ad oggetto: "Controllo di qualità. Anno 2023. Presa d'atto esito somministrazione questionari di gradimento all'utenza";

viste le risultanze dei controlli prodotti in apposita relazione allegata alla suddetta deliberazione n. 216/2023;

visto l'articolo 31, comma 2 del 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;

dato atto che la disposizione suddetta, in materia di controllo sulla qualità dei servizi, prevede che "annualmente la Giunta comunale individua i servizi su cui effettuare il monitoraggio ed il controllo";

dato atto che uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi è la “*customer satisfaction*” (grado di soddisfazione dei clienti nei confronti del servizio);

ritenuto, anche per l’anno 2024 e in un’ottica di continuazione delle attività già poste in essere nell’anno 2023, di avvalersi dello strumento della “*customer satisfaction*”, i cui modelli di rilevazione sono stati stabiliti con la determinazione n. 346 del 02.02.2023;

valutata l’opportunità di individuare - nell’elenco allegato alla presente - gli uffici e servizi comunali che dovranno somministrare i questionari di gradimento all’utenza nel corso dell’anno 2024;

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

atteso che pertanto

- il primo soggetto destinatario della ricerca di *customer satisfaction* è l’Amministrazione che ha come obiettivo il miglioramento continuo del servizio;
- sul fronte interno la presentazione dei risultati deve presentarsi come una buona autodiagnosi organizzativa che si deve integrare nel piano strategico dell’organizzazione, perché parte dai risultati e va ad indagare le eventuali debolezze conducendo a un piano di miglioramento di rilevanza strategica;
- la diffusione dei dati all’esterno potrà avvenire tramite comunicati stampa e tramite pubblicazione sul sito istituzionale;

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. 23 del 30.11.2023 avente ad oggetto: "Conferimento di incarico di vice segretario comunale reggente";
- n. 24 del 01.12.2023 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 individuare, nell'elenco allegato alla presente, gli uffici e i servizi comunali che dovranno somministrare i questionari di gradimento all'utenza nel corso dell'anno 2024, a norma del 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 e secondo i modelli di cui alla determinazione n. 346 del 02.02.2023;

2. di dare atto che, una volta conclusa la fase di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti con i questionari di *customer satisfaction*, ed elaborati i dati raccolti a cura dell'ufficio competente e sotto la direzione del Segretario Generale - si dovrà aprire la fase di *reporting* con la quale, predisposti e visualizzati in grafici di facile lettura, i citati dati vengono presentati e diffusi all'interno dell'Amministrazione e all'esterno.

3. di dare atto altresì che la diffusione dei risultati dell'indagine dovrà produrre i seguenti effetti: a) preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intendono apportare al sistema di erogazione del servizio; b) rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel

miglioramento; c) rafforzare in generale l'attenzione dell'Amministrazione per la cura dei servizi offerti alla comunità.

4. 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 13/02/2024

IL DIRIGENTE

F.TO DOTT.SSA ANGELA MARIA FLORIS

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO

F.TO MAURO USAI

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

F.TO DOTT.SSA ANGELA MARIA FLORIS

ESECUTIVITA' DELLA DELIBERAZIONE

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 13/02/2024

a seguito di pubblicazione all'albo pretorio on line di questo Comune dal **14/02/2024** al **29/02/2024** (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 14/02/2024, dove resterà per 15 giorni consecutivi e cioè sino al 29/02/2024

IL VICE SEGRETARIO REGGENTE

F.TO DOTT.SSA ANGELA MARIA FLORIS

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Iglesias, 14.02.2024

IL VICE SEGRETARIO REGGENTE

DOTT.SSA ANGELA MARIA FLORIS