



COMUNE DI IGLESIAS

Provincia Sud Sardegna

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Numero 346 del 02/02/2023

- Settore -

Staff

Segreteria Organi Istituzionali - Affari Generali

Oggetto

ORIGINALE

Controllo di qualità. Approvazione modelli di questionario sul gradimento del servizio.

FIRMA DIGITALE

Firmato digitalmente dal Segretario Generale LUCIA TEGAS ai sensi dell'art. 21 del "Codice dell'amministrazione digitale" (D.Leg.vo n. 82/2005)

Il Dirigente

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;

ritenuto opportuno procedere attraverso le seguenti azioni:

- predisposizione di un primo generale modello di questionario per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi;
- campagna di sensibilizzazione: si dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine;

dato atto che il sistema di rilevazione consentirà di:

- sviluppare un proficuo collegamento fra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;

- inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze dei dipendenti su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità;

precisato che il personale incaricato nelle attività di rilevazione è individuato con apposito atto organizzativo il quale:

- deve attuare l'attività programmata e presentare apposita relazione sintetica riepilogativa degli esiti della rilevazione svolta;
- lo stesso procederà a distribuire il questionario all'utenza e a raccogliere i relativi risultati;

visto il modello A) di questionario sul gradimento del servizio da parte degli utenti esterni all'Ente, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

precisato che si tratta di un questionario anonimo da compilarsi a cura dell'utente al termine dell'erogazione del servizio e che lo stesso si articola 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*;

visto altresì il modello B) di questionario per le osservazioni e i suggerimenti relativi all'ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P), allegato anch'esso al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

evidenziato che rilevare il gradimento del servizio ("*customer satisfaction*") serve a costruire un modello di relazione amministrazione – cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica, fondata sulla capacità di fornire risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese (deliberazione n. 5/SEZAUT/ 2017/INPR del 30 marzo 2017);

ritenuto pertanto necessario procedere all'approvazione dei sopracitati modelli di questionari;

dato atto che, ai sensi dell'articolo 6bis della legge 7.08.1990, n. 241 relativamente al contenuto del presente provvedimento, non sussistono motivi di conflitto di interesse, neppure potenziale, ai sensi della legge 190/2012 e del D.P.R. 62/2013;

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;

viste

- 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)".
- 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. 107 del 26.05.2022 avente ad oggetto: "Approvazione piano esecutivo di gestione anno 2022 e piano della performance 2022-2024", con particolare riferimento alla annualità 2023;
- la deliberazione della Giunta comunale n. 184 del 29.08.2022 avente ad oggetto: "Piano esecutivo di gestione anno 2022 e piano della performance 2022-2024. Integrazione deliberazione della Giunta Comunale n. 107 del 26 maggio 2022", con particolare riferimento alla annualità 2023;
- la deliberazione della Giunta comunale n. 309 del 06.12.2022 avente ad oggetto: "Piano Esecutivo di Gestione anno 2022 e Piano della performance – triennio 2022/2024. Monitoraggio e rimodulazione obiettivi PEG 2022", con particolare riferimento alla annualità 2023;

visto il decreto del Sindaco n. 01 del 17.01.2022, avente ad oggetto: "Conferimento incarichi dirigenziali", integrato con decreto n. 1 del 04.01.2023;

per la motivazione sopra indicata

determina

1. di approvare i modelli dei seguenti questionari, allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, da sottoporre all'attenzione degli utenti per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi ai cittadini:
 - a) questionario sul gradimento del servizio da parte degli utenti esterni all'Ente (modello A);
 - b) questionario sul gradimento dell'Ufficio URP da parte degli utenti esterni all'Ente (modello B);
2. di dare atto che i modelli di questionari allegati perseguono come obiettivo il miglioramento e l'aumento della qualità dei servizi comunali;

3. di dare atto, altresì, che la presente approvazione della suddetta modulistica dà attuazione all'obiettivo operativo di *performance* organizzativa che riguarda tutto l'Ente e che è previsto nel D.U.P. 2023, con riferimento alla Linea Strategica n. 15, denominata "Iglesias, Città trasparente: miglioramento della macchina amministrativa. Trasparenza, Anticorruzione, Legalità, P.N.R.R.".

Il Dirigente

Segretario generale

Lucia Tegas

Firmato digitalmente

REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA

Secondo quanto riportato nel contenuto, il presente provvedimento comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o patrimoniale del Comune, come di seguito riportati:

Anno	Capitolo	Art.	Cod.impegno	Sub	Descrizione	Beneficiario	importo