



# COMUNE DI MISILMERI

Citta' Metropolitana di Palermo

## Deliberazione della Giunta Comunale

*Con Immediata esecuzione*

**COPIA**

**N. 44 del registro**

**Data 23 aprile 2019**

**Oggetto:** Approvazione metodologia per il controllo di qualità dei servizi anno 2019.

---

L'anno duemiladiciannove il giorno ventitrè del mese di aprile, alle ore 10:15 e segg., in Misilmeri e nella solita sala delle adunanze, si é riunita la Giunta Comunale, convocata dal Sindaco ai sensi dell'art.13 della L.R. n.7/92, come modificato dall'art.41 della L.R. n.26/93, con l'intervento dei Sigg:

1) STADARELLI ROSALIA	Sindaco	<input type="checkbox"/> Presente	<input checked="" type="checkbox"/> Assente
2) CORRENTI MATTEO	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/> Presente	<input type="checkbox"/> Assente
3) FERRARO ELISABETTA	Vice Sindaco	<input checked="" type="checkbox"/> Presente	<input type="checkbox"/> Assente
4) LO GERFO GIUSTO	Assessore	<input checked="" type="checkbox"/> Presente	<input type="checkbox"/> Assente
5) MINI' FILIPPO	Assessore	<input type="checkbox"/> Presente	<input checked="" type="checkbox"/> Assente

Assume la presidenza l'avv. Elisabetta Ferraro, nella qualità di Vice Sindaco del Comune.-

Assiste il Segretario Generale del Comune dott.ssa Di Trapani.-

Constatata la legalità del numero dei presenti, il Presidente dichiara aperta la seduta.-

## Il Segretario Generale

### Viste:

– la legge 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, e trasparenza da cui deve essere supportata;

– la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 avente ad oggetto: *"principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, con la quale vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti;

– il D.Lgs n. 286/1999, l'art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi"*, che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

– la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004;

*"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*, con la quale si individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio;

La Direttiva inoltre definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a:

- rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
- diffondere i risultati della rilevazione, corredandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

– l'art. 147 – comma 2°, lett e) – del T.U.E.L. D.Lgs.n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore a decorrere dal 2015 per gli Enti Locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, a *"garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni all'Ente"*;

– la legge n. 190/2012 "anticorruzione" la quale stabilisce che la CIVIT adotta le linee della definizione degli strumenti di qualità dei servizi pubblici;

– le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CIVIT, ove sono formulate le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

– il D.Lgs n. 33/2013 *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni"* che disciplina, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità;

– la L. n. 213/2012 la quale introduce 3 nuove tipologie di controllo: il controllo degli equilibri finanziari, il controllo sugli organismi esterni dell'Ente e in particolare le società partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi;

**Richiamato** il *"Regolamento Comunale per la disciplina del sistema dei controlli interni"*, approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 9 del 28.06.2013, il quale disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo alla qualità dei servizi erogati;

**Visto:**

– l'art. 6 del predetto Regolamento il quale prevede che il controllo di qualità può essere espletato tramite:

- a) la certificazione di qualità;
- b) la misurazione della soddisfazione dei "clienti" interni ed esterni delle varie strutture comunali tramite "customer satisfaction" o strumenti di gradimento;
- c) la "gestione di segnalazioni e reclami", che consiste nella gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami inerenti i servizi del Comune ed il suo territorio, che garantisca una corretta informazione e comunicazione tra Ente e cittadino, anche con eventuali interventi di correzione (feedback) necessari;

- la deliberazione di Giunta Comunale n. 93 del 18.10.2016, con la quale si è provveduto a costituire la struttura tecnica permanente a supporto dell'O.I.V;

**Vista** la deliberazione di Giunta Comunale n. 106 del 17/12/2018, con la quale è stato Preso atto della Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2018;

**Ritenuto** di dover confermare la metodologia utilizzata per l'anno 2018, di cui al punto b) del Regolamento, utilizzando la scheda di valutazione elaborata per l'anno 2018;

**Visto** l'allegato piano per il controllo della qualità dei servizi dell'anno 2019 elaborato dal Segretario Comunale;

**Ritenuto** di dover provvedere all'approvazione dello stesso;

**Visto** il D.Lgs n. 267/2000;

**Visto** il Regolamento Comunale sui controlli interni;

Acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, parte integrante dell'atto, espresso dal Responsabile dell'area 9, ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs n. 267/2000;

## **Propone**

In esecuzione dell'art. 6 del vigente Regolamento sui controlli interni

**Di confermare e approvare** la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi del Comune di Misilmeri anno 2019, così come individuate dal Segretario Generale e riportato in allegato A), alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa;

**Di approvare** l'allegato questionario di customer satisfaction da mettere a disposizione dei cittadini – utenti quale metodologia diretta per la soddisfazione dei servizi da parte degli utenti esterni allegato b) alla presente deliberazione;

**Di dare atto** che in sede di approvazione del PEG – PDO – Piano della performance anno 2019, sarà definito il sistema degli indicatori di performance legati alla qualità dei servizi;

**Di disporre** la pubblicazione del presente Provvedimento nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale;

Di dichiarare la presente immediatamente eseguibile a seguito di separata votazione, con esito unanime favorevole, resa in forma palese, ai sensi delle disposizioni dell'art.12 comma 2 della L.R.44/91.

Misilmeri, 23.04.2019

**L'Estensore**

F.to:dott.ssa Francesca Politi

**Il proponente**

Il Segretario Generale

F.to: dott.ssa Rosalia Di Trapani

## **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Sulla presente proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi degli artt. 53 della L. 142/90, come recepita dall'art. 1 della L.r. 48/91, 147 bis, comma 1, del D.Lgs. 267/00 parere FAVOREVOLE di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Misilmeri, 23.04.2019

**Il Responsabile dell'Area 9**  
F.to: dott.ssa Francesca Politi

## **PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

Il Responsabile del servizio finanziario attesta che la proposta non necessita di parere contabile poiché non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Misilmeri, 23.04.2019

**Il Responsabile dell'Area 2 "Economico-finanziaria"**  
F.to: dott.ssa Bianca Fici

## **La Giunta Comunale**

Presa in esame la proposta di deliberazione che precede, avente ad oggetto: «Approvazione metodologia per il controllo di qualità dei servizi anno 2019», predisposta dall'unità organizzativa responsabile del relativo procedimento;

Rilevato che la predetta proposta é completa dei pareri favorevoli espressi dai soggetti di cui all'art.53 della legge 8.6.1990, n.142, recepito dall'art.1, comma 1, lettera i), della L.R. 11.12.1991, n.48, nel testo quale risulta sostituito dall'art.12 della legge 23.12.2000, n.30, e precisamente:

-dal dott.ssa Francesca Politi, responsabile dell'area 9, in ordine alla regolarità tecnica;

-dalla dott.ssa Bianca Fici, responsabile dell'area 2, in ordine alla regolarità contabile;

Ad unanimità di voti, espressi secondo le modalità previste dalla vigente normativa in materia;

### **Delibera**

Approvare la proposta di deliberazione, avente per oggetto: «Approvazione metodologia per il controllo di qualità dei servizi anno 2019», il cui testo si intende interamente ritrascritto.

Dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art.12 comma 2 della L.R.44/91.

Letto, approvato e sottoscritto.-

**IL VICE SINDACO**  
F.to. Avv. Elisabetta Ferraro

**L'ASSESSORE ANZIANO**  
F.to: geom. Matteo Correnti

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
F.to: dott.ssa Rosalia Di Trapani

---

---

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:  
 in data odierna perchè dichiarata immediatamente eseguibile  
| in data \_\_\_\_\_, decorsi dieci giorni dalla pubblicazione

Misilmeri, li 23.04.2019

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
F.to: dott.ssa Rosalia Di Trapani

---

---

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo  
Dalla residenza municipale, li 23.04.2019

**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**

---

---

**Affissa all'albo pretorio on line dal 23.04.2019 al 08.05.2019  
nonché nella sezione "Pubblicazione L.r.11/2015"  
Defissa il 09.05.2019**

**IL MESSO COMUNALE**

Il Segretario Generale del Comune,

**CERTIFICA**

su conforme relazione del messo incaricato per la pubblicazione degli atti, che la presente deliberazione é stata pubblicata all'Albo Pretorio del Comune per quindici giorni consecutivi a partire dal giorno 23.04.2019, senza opposizioni o reclami, nonché nella sezione "Pubblicazione L.r.11/2015".

Misilmeri, li

**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**