Il Responsabile dell'Area 1 "Affari generali ed istituzionali"

Viste:

- La Legge n.241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 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, 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 qualitative;

- La Direttiva del Ministro per la 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;

- L'art. 147, comma 2°, lett. e) – del TUEL – D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore 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 gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente*";

- 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;

- Richiamato il "*Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni*", approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 9 del 28/6/2013, il quale disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo alla qualità dei servizi erogati;

- 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.;

- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 13/03/2017, avente ad oggetto:"Approvazione metodologia per l'avvio del controllo di qualità dei servizi anno 2017";

– la Deliberazione di Giunta Comunale n. 36 del 03/05/2018, avente ad oggetto:"Approvazione metodologia per l'avvio del controllo di qualità dei servizi anno 2018";

- la deliberazione di Giunta Comunale n. 44 del 23.04.2019, avente ad oggetto:"Approvazione metodologia per l'avvio del controllo di qualità dei servizi anno 2019"

- Vista la Deliberazione di Giunta Comunale n. 79 del 28.08.2019, con la quale è stato approvato il peg con annesso piano dettagliato degli obiettivi;

- Vista la relazione finale sulle indagini di customer satisfaction trasmessa con nota prot. n. 14218 del 12.05.2020, a firma dello scrivente e del Segretario Generale ed inviata all'O.I.V. per le valutazioni di competenza;

- Visto il Verbale n. 3 del 03.06.2020, acclarato al protocollo generale dell'Ente in data 03.06.2020 al n. 16829, nel quale l'O.I.V. esprime le valutazioni in merito alla rilevazione di customer satisfaction;

- Ritenuto di dover provvedere alla presa d'atto della relazione finale dell'indagine di customer satisfaction per l'anno 2019 e del verbale dell'OIV sopra richiamato;

- **Ritenuto** che l'istruttoria preordinata alla emanazione del presente atto consente di attestare la regolarità e la correttezza di quest'ultimo ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147 bis del D.Lgs. 267/2000;

Propone

1) Prendere atto della relazione finale sulla indagine di customer satisfacion relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel per l'anno 2019, e del verbale dell'O.I.V. n. 3 del 03.06.2020, di cui alle premesse, allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

2) Inviare copia del presente provvedimento ai Responsabili di Area;

3) Pubblicare la presente deliberazione su "Amministrazione Trasparente" .

Misilmeri, 04.06.2020

Il proponente
dott.A. Cutrona – firmato digitalmente

Firmato digitalmente da

ANTONINO CUTRONA

CN = CUTRONA ANTONINO
O = COMUNE DI MISILMERI/86000450824
C = IT

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, 04.06.2020

Il Responsabile dell'Area 1
dott.A. Cutrona – firmato digitalmente

Firmato digitalmente da

ANTONINO CUTRONA

CN = CUTRONA ANTONINO
O = COMUNE DI MISILMERI/86000450824
C = IT

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, _____

Il Responsabile dell'Area 2 "Economico-finanziaria"
dott.ssa Bianca Fici – firmato digitalmente

Firmato digitalmente da

BIANCA FICI

CN = FICI BIANCA
O = COMUNE DI MISILMERI/86000450824
C = IT