



COMUNE DI MISILMERI

Citta' Metropolitana di Palermo

Deliberazione della Giunta Comunale

COPIA

N. 91 del registro

Data 23 novembre 2017

Oggetto: Presa d'atto Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2017.

L'anno duemiladiciassette il giorno ventitre del mese di novembre, alle ore 12:30 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 checked="" type="checkbox"/> Presente | <input 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 checked="" type="checkbox"/> Presente | <input type="checkbox"/> Assente |

Assume la presidenza la dott.ssa Rosalia Stadarelli, nella qualità di Sindaco del Comune.-

Assiste il Segretario Generale del Comune dott.ssa Pietra Quartuccio.-

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

Il Responsabile dell'Area 9 Controlli-Anticorruzione e Gestione del Patrimonio

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;

- Vista la Deliberazione di Giunta Comunale n. 93 del 18/10/2016, co la quale si è provveduto a costituire la struttura tecnica permanente a supporto dell'O.I.V.;

- Vista 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";

-

- Vista la Deliberazione di Giunta Comunale n.61 del 6/7/2017, con la quale è stato approvato il Piano dettagliato degli obiettivi;

- Vista la Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction trasmessa con nota prot. n.35577 del 26/10/2017, dal Funzionario Responsabile dell'Area 9 all'O.I.V. per le valutazioni di competenza;

- Visto il Verbale n. 10 del 9/11/2017, acclarato al protocollo generale dell'Ente in pari data al n. 37151, nel quale l'O.I.V., esprime le Sue 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 2017;

- 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 sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del Tuel per l'anno 2017, e del verbale dell'O.I.V. n. 10 del 9/11/2017, allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

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

3) Pubblicare il presente Provvedimento sul link "Amministrazione Trasparente".

Misilmeri, 13.11.2017

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

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, 13.11.2017

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, 13.11.2017

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: «Presa d'atto Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2017», 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: «Presa d'atto Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2017», il cui testo si intende interamente ritrascritto.

Letto, approvato e sottoscritto.-

IL SINDACO

F.to: dott.ssa Rosalia Stadarelli

L'ASSESSORE ANZIANO

F.to: avv. Elisabetta Ferraro

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to: dott.ssa Pietra Quartuccio

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

in data odierna perchè dichiarata immediatamente eseguibile

in data _____, decorsi dieci giorni dalla pubblicazione

Misilmeri, li _____

IL SEGRETARIO GENERALE

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo
dalla residenza municipale, li 24.11.2017

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

**Affissa all'albo pretorio on line dal 24.11.2017 al 09.12.2017
nonché nella sezione "Pubblicazione L.r.11/2015"
Defissa il 10.12.2017**

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 24.11.2017, senza opposizioni o reclami, nonché nella sezione "Pubblicazione L.r.11/2015".

Misilmeri, li _____

IL SEGRETARIO GENERALE