



VERBALE DI

DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 92 DEL 11.04.2024

OGGETTO: CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI. REPORT CONSUNTIVO INAGINI SODDISFAZIONE UTENZA ANNO 2023. APPROVAZIONE.

L'anno duemilaventiquattro il giorno undici del mese di aprile dalle ore 15,13 e a seguire a Palazzo Spada, convocata nei modi e nei termini di legge, si è riunita la giunta comunale in modalità mista, utilizzando una delle più comuni piattaforme digitali, secondo quanto stabilito nel disciplinare per lo svolgimento delle sedute della giunta comunale in modalità telematica approvato con delibera n. 76 del 30.3.2022 all'art.3 comma 1.

Assume la Presidenza il vice sindaco Riccardo Corridore assistito dal Segretario Generale Iole TOMMASINI

Alla seduta, al momento della discussione della proposta in oggetto risultano rispettivamente presenti e assenti:

BANDECCHI Stefano	Sindaco	assente
CORRIDORE Riccardo	Vice sindaco	presente
ALTAMURA Viviana	Assessore	assente
ANIELLO MASCIA	Assessore	presente
BORDONI Michela	Assessore	presente
CARDINALI Sergio	Assessore	presente
IAPADRE Marco	Assessore	presente
MAGGI Giovanni	Assessore	presente
RENZI Stefania	Assessore	presente
SCHENARDI Marco	Assessore	presente da remoto

Il Presidente, accertato il numero legale per poter validamente deliberare, invita la Giunta comunale ad assumere le proprie determinazioni sulla proposta di deliberazione indicata in oggetto.

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA PROT. 56794 del 04.04.2024

ASSESSORE PROPONENTE: Vicesindaco avv. Riccardo Corridore

Istruttoria della Direzione: Servizi digitali – Innovazione - Cultura – Eventi valentiniani e altri eventi - Turismo

OGGETTO: Controllo qualità dei servizi. Report consuntivo indagini soddisfazione utenza anno 2023. Approvazione.

L'ASSESSORE

Premesso che:

- il Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL), così come modificato dall'articolo 3 "Rafforzamento dei controlli in materia di enti locali" del Decreto legge 174/2012, convertito in legge 7 dicembre 2012 n. 213 e ss.mm.ii., detta le norme fondamentali per gli enti locali in merito ai controlli interni;
- nell'ambito dei controlli di cui sopra è previsto anche il controllo della qualità dei servizi volto 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 dell'ente;
- la disciplina del controllo di qualità risulta ricompresa al Capo V del Regolamento del Comune di Terni sul sistema dei controlli interni approvato con Deliberazione del Consiglio comunale n. 33 del 30/12/2021;
- l'art. 24 del Regolamento di cui sopra disciplina gli strumenti e le metodologie da applicare per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza;

Considerato che:

- con DGC n. 125 del 4/05/2023 "Elaborazione ed esiti della rilevazione della CUSTOMER SATISFACTION (soddisfazione dell'utenza) anno 2022 sui servizi al pubblico del Comune di Terni - Presa d'atto e linee di indirizzo per effettuazione indagine di Customer anno 2023" sono stati individuati gli ambiti dei servizi resi all'utenza verso cui rivolgere le indagini per l'anno 2023 e demandata all'ufficio relazioni con il pubblico (Urp) la determinazione dei tempi e delle modalità con cui somministrare il questionario all'utenza, nonché raccogliere ed elaborare i relativi risultati;
- le indagini hanno riguardato i servizi dell'ente erogati dagli uffici: protocollo, anagrafe, tributi, informazioni accoglienza turistica (IAT), partecipazione, Urp e le carte dei servizi 2022 e 2023 relative a due servizi erogati dalla società Ternireti srl;
- le indagini sono state condotte attraverso la somministrazione, da parte degli addetti ai singoli servizi presso gli sportelli al pubblico, di un questionario da autocompilare e restituire in forma anonima;

Dato atto che:

- le indagini previste per l'anno 2023 sono concluse ed è stato elaborato un apposito *Report consuntivo* dei risultati inerenti la soddisfazione dell'utenza, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- rispetto a quanto effettuato nelle precedenti annualità, per il 2023, si è ritenuto opportuno introdurre nel report elaborato alcuni elementi di novità tra cui, in particolare, quelli inerenti:
 - o l'esame del trend conseguito nel triennio 2021/2023 per singolo quesito del questionario somministrato per ciascun servizio erogato;
 - o l'analisi di benchmarking, con esperienze di altre pubbliche amministrazioni e con alcuni comuni aventi popolazione simile a Terni, relativamente alla dimensione della *qualità effettiva* dei servizi in riferimento alla definizione degli standard di qualità/carta dei servizi e alla *qualità percepita* in riferimento alle indagini condotte sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi;
- gli approfondimenti di cui sopra si ritiene possano contribuire ad acquisire un quadro di riferimento più ampio e dettagliato, utile sia per i singoli specifici servizi erogati sia per definire un'architettura complessiva, omogenea ed efficace in riferimento al tema della qualità dei servizi e maggiormente integrata nel sistema generale dei controlli interni;

Dato atto altresì che nelle linee guida e nei questionari elaborati dalla Corte dei Conti nell'ambito del monitoraggio annuale sul funzionamento del sistema dei controlli interni viene richiesto anche il numero dei report ufficializzati da delibere di Giunta;

Ritenuto pertanto di approvare il *Report consuntivo* dei risultati inerenti la soddisfazione dell'utenza dell'anno 2023, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

Dato atto che Il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 241/1990 è Elena Bussetti, funzionario con posizione organizzativa della Direzione Servizi digitali - Innovazione - Cultura - Eventi valentiniani e altri eventi - Turismo;

Considerati il parere di regolarità tecnico-amministrativa del Dirigente della Direzione Servizi digitali - Innovazione - Cultura - Eventi valentiniani e altri eventi - Turismo, nonché di regolarità contabile espresso dal Dirigente della Direzione Attività Finanziarie - Governo societario, acquisiti ai sensi dell'articolo 49 D. Lgs. 18 agosto 2000, n° 267;

Visti:

- il D. Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii;
- il Regolamento comunale sul sistema dei controlli interni, approvato con Deliberazione del Consiglio comunale n. 333 del 30/12/2021;

Ritenuto necessario procedere ad adottare il presente atto con immediata esecutività ai sensi dell'art. 134, comma 4, D. Lgs. 18.08.2000, n. 267 e ss.mm.ii, in considerazione dell'urgenza;

PROPONE

1. **di fare proprie** tutte le premesse e considerazioni incluse nel presente documento;
2. **di approvare** il *Report consuntivo* dei risultati inerenti la soddisfazione dell'utenza dell'anno 2023, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale dello stesso;
3. **di trasmettere** il *Report consuntivo* dei risultati inerenti la soddisfazione dell'utenza dell'anno 2023 ai soggetti interessati e a diverso titolo coinvolti;
4. **di dare atto** che il *Report consuntivo* dei risultati inerenti la soddisfazione dell'utenza dell'anno 2023 sarà altresì pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nell'apposita sezione Amministrazione trasparente, in applicazione del disposto di cui al D. Lgs n. 33/2013;
5. **di dichiarare**, il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D. Lgs. 267 del 18/8/2000 e ss.mm.ii.

Per l'istruttoria tecnica

Il dirigente

Dott. Andrea Zaccone

L'ASSESSORE PROPONENTE

Avv. Riccardo Corridore



LA GIUNTA COMUNALE

- visto il disciplinare per lo svolgimento delle sedute della giunta comunale in modalità telematica approvato con delibera n.76 del 30.3.2022
- esaminata la sopra riportata proposta di deliberazione formulata dall'assessore competente su istruttoria del dirigente di riferimento prot. 56794 del 04.04.2024;
- visti i pareri espressi dai dirigenti competenti ai sensi dell'all'art. 49 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n.267, che sono allegati alla presente di cui rappresentano parte integrante e sostanziale;
- visto l'art. 48 del decreto legislativo 18 agosto 200, n. 267;

Con votazione accertata dal Segretario resa con voti favorevoli all'unanimità dei presenti fisicamente ed a video

DELIBERA

1. di prendere atto della proposta di deliberazione in oggetto e di approvarla integralmente;

Con separata votazione, resa con voti favorevoli all'unanimità dei presenti fisicamente ed a video, di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134 c.4 D. Lgs.267/2000.

Il presente Atto letto e confermato viene sottoscritto con firma digitale.

—

—

IL SEGRETARIO GENERALE

Iole TOMMASINI

IL VICE SINDACO

Riccardo CORRIDORE