



## COMUNE DI TARANTO

**DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO PER LA GESTIONE PROVVISORIA  
GIUSTO D.P.R. PROT. N. 870 DEL 12/01/2022  
CON I POTERI DELLA GIUNTA COMUNALE ex Art. 141 del TUEL**

**N° 91 del Registro 30/03/2022**

**OGGETTO: REPORT SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI RELATIVO AL II SEMESTRE 2021. PROVVEDIMENTO DI PRESA D'ATTO.**

L'anno 2022, il giorno trenta del mese di Marzo alle ore 15:30 nella residenza comunale in apposita sala, il Commissario con i poteri della Giunta Comunale, tratta gli argomenti compreso quello di cui all'oggetto.

Assiste il Segretario Generale.

**IL SEGRETARIO E DIRETTORE GENERALE**  
**RELAZIONA QUANTO SEGUE**

**VISTA:**

- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 10/2013 del 30.01.2013, successivamente modificata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 240/2015 del 30.11.2015, di approvazione del Regolamento sui Controlli Interni;

**PREMESSO CHE:**

- la PA ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione tecnologica con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un’ottica di miglioramento delle performance organizzative;
- con il termine “customer satisfaction” si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell’ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- rilevare la customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi;
- con Deliberazione n. 181/2021 del 14 maggio 2021 la Giunta Comunale ha approvato lo schema di questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali che verranno somministrati semestralmente, ogni anno, presso gli sportelli, nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e sul sito internet del Comune di Taranto mediante pubblicazione del link a cui accedere per la sua compilazione;
- con nota prot. n. 92992/2021 del 21 giugno 2021 è stato trasmesso alle Direzioni competenti i questionari di customer satisfaction da somministrare in forma cartacea ai cittadini presso gli sportelli comunali nell’orario di apertura al pubblico. Pertanto gli uffici/servizi che non effettuano sportello non sono stati coinvolti nella rilevazione;

**RICHIAMATI:**

- il D.lgs. n. 150/2009, e in particolare l’art. 8, che annovera, nell’ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- la L. n. 150/2000, “Disciplina delle attività d’informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;
- il D. lgs. n. 174/2012 che ha introdotto l’art. 147 co. 2, lett. e), al TUEL approvato con D.lgs. 267/2000;
- il D. lgs. n. 33/2013, all’art. 35, comma 1, lett. n), laddove stabilisce che, per ciascuna tipologia di procedimento amministrativo, debbano essere pubblicati i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento per la Funzione Pubblica, nell’ambito dell’iniziativa “MiglioraPa. La customer satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”;
- l’art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal cd Decreto Madia, che prevede forme di partecipazione dei cittadini e degli “altri utenti finali”, stabilendo che:

*“1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo.*

2. *Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).*
3. *Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione.*
4. *I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.*
5. *L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c)".*

**RAVVISATO CHE** le opinioni degli utenti esterni sono state acquisite attraverso la somministrazione dei questionari compilati in forma anonima da tutti coloro che si sono presentati negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico e somministrati on-line attraverso il sito istituzionale. La rilevazione ha avuto una durata di 6 mesi con inizio il 1° Luglio e conclusione il 31 Dicembre 2021. Al termine dell'indagine, il soggetto incaricato del controllo in oggetto, sotto la coordinazione del Segretario Direttore Generale, ha elaborato i risultati globali e redatto il report con gli esiti dell'indagine svolta;

**CONSIDERATO CHE** per una Pubblica Amministrazione la rilevazione della customer satisfaction risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target o gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti;
- promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Tutto quanto sin qui rappresentato

### **PROPONE**

l'adozione del seguente schema di deliberazione:

1. Di richiamare la premessa narrativa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.
2. Di prendere atto del Report predisposto per il controllo sulla qualità dei servizi relativo al II semestre 2021, predisposto ai sensi della normativa in premessa citata, atto che si allega alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;
3. Di trasmettere il presente provvedimento al NIV, al Collegio dei Revisori dei Conti e alle Direzioni competenti;
4. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013.

**Il Segretario e Direttore Generale  
Dott. Eugenio De Carlo**

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
CON I POTERI DELLA GIUNTA COMUNALE ex art. 141 del TUEL**

**Letta** la relazione e la proposta che precedono;

**Visto** il Decreto del Presidente della Repubblica prot. n. 870 del 12.01.2022 con il quale veniva sciolto il Consiglio Comunale del Comune di Taranto e nominato Commissario Straordinario del Civico Ente il Prefetto Dott. Vincenzo Cardellicchio per la provvisoria gestione dell'Ente fino all'insediamento degli organi ordinari;

**Visti** i pareri di regolarità tecnica e contabile espressi ex artt.49 e 147 bis del D.lgs. n.267/2000 e s.m.i.:

- **parere di regolarità tecnica:** FAVOREVOLE  
Dirigente Direzione Gabinetto  
Data **30/03/2021** firmato dott. Francesco Murianni
- **parere di regolarità contabile:** FAVOREVOLE  
Dirigente Direzione RR.FF.  
Data **30/03/2021** firmato dott. Stefano Lanza

**Visti:**

- il D. Lgs. n.267/2000;
- il D. Lgs. n.118/2011;
- lo Statuto Comunale;
- il vigente regolamento di contabilità;
- il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni;
- il Report II semestre 2021 sul controllo qualità dei servizi erogati;

**Ritenuto** di accogliere la presente proposta deliberativa per quanto sopra premesso e considerato quale motivazione del presente atto;

**Dato atto** del visto espresso dai sub commissari sul frontespizio della proposta agli atti del Servizio di assistenza agli Organi Istituzionali – Ufficio Giunta Comunale;

Con l'assistenza e la collaborazione del Segretario Generale, ai sensi dell'art.97 del D.lgs.267/00 nell'esercizio delle relative funzioni,

**DELIBERA**

1. Di richiamare la premessa narrativa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.
2. Di prendere atto del Report predisposto per il controllo sulla qualità dei servizi relativo al II semestre 2021, predisposto ai sensi della normativa in premessa citata, atto che si allega alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;
3. Di trasmettere il presente provvedimento al NIV, al Collegio dei Revisori dei Conti e alle Direzioni competenti;
4. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013.

**DELIBERA**

di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione, ai sensi dell'art.134, co.4, del D.lgs.

Del che è stato redatto il presente processo verbale che, letto e confermato, viene firmato digitalmente da:

Il Commissario  
Dott. Vincenzo Cardellicchio

Il Segretario Generale  
Eugenio DE CARLO

(atto sottoscritto digitalmente)