



COMUNE DI TARANTO

VERBALE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA COMUNALE

N° 78 del Registro 09/09/2022

OGGETTO: REPORT SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI RELATIVO AL I SEMESTRE 2022. PROVVEDIMENTO DI PRESA D'ATTO.

L'anno 2022, il giorno nove del mese di Settembre alle ore 15:20 nella residenza comunale in apposita sala, si è riunita la Giunta Comunale, per trattare vari argomenti compreso quello di cui all'oggetto.

Risulta che:

Nome	Funzione	P	A	Nome	Funzione	P	A
Melucci Rinaldo	Sindaco	X		Giorno Mattia	Assessore	X	
Manzulli Fabrizio	Vicesindaco	X		Luppino Maria	Assessore	X	
Azzaro Giovanni	Assessore	X		Marti Fabiano	Assessore	X	
Ciraci Cosimo	Assessore	X		Riso Maria Immacolata	Assessore	X	
Di Santo Laura	Assessore	X		Viggiano Francesca	Assessore	X	

PRESENTI: 10 ASSENTI: 0

Presiede Rinaldo MELUCCI, nella sua qualità di Sindaco, che accertato il numero legale dei presenti come sopra riportati, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Assiste il Vice Segretario Generale.

IL 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;

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° Gennaio e conclusione il 30 Giugno 2022. Al termine dell'indagine, il soggetto incaricato del controllo in oggetto, sotto la coordinazione del 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 I semestre 2022, 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 Direttore Generale
Dott. Carmine Pisano**

LA GIUNTA COMUNALE

Letta la relazione e la proposta che precedono;

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 **8/09/2022** firmato dott. Carmine Pisano

- **parere di regolarità contabile:** Favorevole

Dirigente Direzione RR.FF.

Data **8/09/2022** 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 I semestre 2022 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 Vice Segretario Generale, ai sensi dell'art.97 del D.lgs.267/00 nell'esercizio delle relative funzioni,

A voti unanimi resi ed accertati a norma di legge

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 I semestre 2022, 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.

Successivamente,

A voti unanimi resi ed accertati a norma di legge

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 Sindaco
Rinaldo MELUCCI

Il Vice Segretario Generale
Alessandro DE ROMA

(atto sottoscritto digitalmente)