



## Città di Trani

Medaglia d'Argento al Merito Civile

PROVINCIA B T

### Originale Deliberazione di Giunta Comunale

<b>N. 203 DEL REG.</b>	<b>Oggetto: OGGETTO: ART. 19 BIS DEL D.LGS. N.150/2009. APPROVAZIONE DEL PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER L'ANNO 2019</b>
<b>DATA 13/12/2019</b>	

L'anno **duemiladiciannove** il giorno **tedici** del mese di **Dicembre** alle ore **15.30** nella sala delle adunanze del Comune di Trani, appositamente convocata, la Giunta Comunale si è riunita nelle persone dei Signori:

		Presente	Assente
<b>Avv. Amedeo Bottaro</b>	<b>SINDACO-PRESIDENTE</b>	<b>X</b>	
<b>AVANTARIO Carlo</b>	<b>ASSESSORE</b>	<b>X</b>	
<b>BRIGUGLIO Domenico</b>	<b>ASSESSORE</b>	<b>X</b>	
<b>PALMIERI Cherubina</b>	<b>ASSESSORE</b>	<b>X</b>	
<b>NENNA Marina</b>	<b>ASSESSORE</b>		<b>X</b>
<b>DI LERNIA Cecilia</b>	<b>ASSESSORE</b>	<b>X</b>	
<b>DI GREGORIO Michele</b>	<b>ASSESSORE</b>	<b>X</b>	
<b>DI LERNIA Felice</b>	<b>ASSESSORE</b>		<b>X</b>
<b>CORMIO Patrizia</b>	<b>ASSESSORE</b>		<b>X</b>
<b>LIGNOLA Luca</b>	<b>ASSESSORE</b>	<b>X</b>	

**Con l'assistenza del Segretario Generale Dott. Francesco Angelo Lazzaro**

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, essendo presenti n. 7 Assessori, ed assenti n. 3 convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

## LA GIUNTA COMUNALE

### **PREMESSO che:**

- l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019 ha pubblicato il Piano Nazionale Anticorruzione 2019;
- l'ANAC oltre ad evidenziare le numerose carenze e lacune riscontrate dall'esame a campione di un numero considerevole di Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione elaborati, ha fornito "suggerimenti", per alzare il livello di efficacia delle politiche di contrasto al malaffare;
- l'ANAC indica di:
  - a) utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di customer satisfaction (obiettivi e parametri di customer satisfaction possono essere utilmente applicati per valutare il personale);
  - b) raccordare il piano anticorruzione con il piano della performance.

### **ATTESO CHE:**

- l'Amministrazione intende attivare un sistema di rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini "clienti" degli uffici comunali, attraverso l'approvazione di un "Progetto di rilevazione della qualità dei servizi comunali e del grado di soddisfazione degli utenti", compiutamente descritto nel documento allegato, predisposto a cura del Segretario Generale;
- la finalità del progetto è quella di migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali attraverso la rilevazione della qualità percepita da parte dei "clienti";
- attraverso il Progetto si intende dare sistematicità alla raccolta delle informazioni presso i cittadini al fine di realizzare i seguenti obiettivi strategici:
  - 1) verificare lo stato della qualità percepita;
  - 2) migliorare i servizi offerti;
  - 3) ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili;
  - 4) raccogliere informazioni e dati utili per la stesura del PTPC e per l'attuazione di politiche di contrasto al malaffare.

**CONSIDERATO che** detto Progetto di rilevazione della qualità sarà affidato alla gestione del consulente esterno selezionato quale supporto al Nucleo Unico per i controlli interni, con il coordinamento del Segretario Generale.

**VISTA** la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini emanata il 24 marzo 2004 che introduce le indagini di customer satisfaction come strumento per comprendere meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività, migliorare le politiche pubbliche, il sistema di erogazione dei servizi e misurare la qualità percepita da cittadini e dalle imprese.

**VISTA** la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

**VISTO** il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 concernente “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.

**VISTA** la direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 13 dicembre 2001, “Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni”.

**VISTA** la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 “Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.

**VISTA** la Direttiva del Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005 che si propone di promuovere l’utilizzo delle tecnologie per realizzare servizi on-line che consentano all’utente di accedere al servizio indipendentemente dal canale utilizzato, incentivando così la fruizione dei servizi on-line.

**VISTA** la Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella P.A di dicembre 2006 per “Una P.A. di qualità”, secondo la quale, le Amministrazioni, tra l’altro, devono prevedere obiettivi di miglioramento delle prestazioni e della qualità in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa, sviluppando un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo.

**VISTO** l’art.19 –bis del D.Lgs. 150/2009, introdotto dall’art.13 comma 2 del D.Lgs. n,74 del 25 maggio 2017 (Decreto “Madia”) che ha introdotto il principio del coinvolgimento dei cittadini e degli altri utenti finali, nel processo di misurazione della performance organizzativa dell’Ente, anche comunicando direttamente all’OIV il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati dall’Ente, per cui necessita che ciascuna Amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e di collaborazione dei destinatari dei servizi.

**CONSIDERATO** che si avverte oggi la tendenza da parte dei cittadini a domandare anche alla P.A. la stessa qualità dei servizi che sono abituati a ricevere dal privato e che quindi la Pubblica Amministrazione è chiamata a rispondere sviluppando nuove modalità di gestione del proprio rapporto con l’utenza, accogliendo strumenti già sperimentati con successo nel settore privato come la CUSTOMER SATISFACTION.

**DATO ATTO** che questo Ente ha già sperimentato, quale modalità di gestione del rapporto con i cittadini, lo strumento della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti attraverso modelli diversificati di Customer Satisfaction, anche se la rilevazione ha interessato singoli servizi dell’Ente

e non l'intera struttura organizzativa.

**RITENUTO NECESSARIO** rendere la Customer Satisfaction, ma più in generale, la rilevazione del grado di soddisfazione e percezione della qualità dei servizi da parte dei cittadini-utenti, strutturale, sistematica e non più meramente sporadica ovvero settoriale, secondo quanto contenuto nel "Progetto di rilevazione della qualità dei servizi comunali e del grado di soddisfazione degli utenti" che si allega alla presente proposta, quale parte integrante e sostanziale della stessa.

**LETTO** il "*Progetto di rilevazione della qualità dei servizi comunali e del grado di soddisfazione degli utenti*" e ritenuto di doverlo approvare.

**RICHIAMATO** l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e ssmmii.

**RICHIAMATO** il D. Lgs. n.150/2009 e ss.mm.ii. ed il vigente Sistema di Misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

**ACQUISITO** il prescritto parere tecnico, reso ai sensi dell'art.49 del D.Lgs. n.267/2000, dal Segretario Generale non essendo necessario il parere di regolarità contabile trattandosi di atto ricognitivo di risultati ed obiettivi.

**ATTESO** che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti/indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente e ritenuto non necessario, pertanto, acquisire il parere del responsabile di ragioneria in ordine alla regolarità contabile, ex art. 49 TUEL.

Con voti unanimi espressi ai sensi di legge

## **DELIBERA**

Per tutto quanto riportato in premessa che forma parte integrante e sostanziale del presente atto:

1. La narrativa costituisce parte integrante e sostanziale del presente deliberato.
2. DI APPROVARE ED AVVIARE il "Progetto di rilevazione della qualità dei servizi comunali e del grado di soddisfazione degli utenti per l'anno 2019", redatto dal Segretario Generale, progetto che alla presente si allega a formarne parte integrante e sostanziale, dando atto che le bozze di modello saranno suscettibili di modifiche in base alle necessità operative, al fine di una maggiore efficacia delle indagini di customer satisfaction.
3. DI DISPORRE che le indagini di customer satisfaction siano suscettibili di modifiche, in considerazione della peculiarità dei servizi e secondo le priorità individuate dal Segretario Generale unitamente alla dirigenza dell'Ente, modifiche che rileveranno in sede di predisposizione dei questionari di riferimento.
4. DI DARE ATTO, infine, che la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti è da qualificarsi come obiettivo comune inserito nell'ambito dell'attività di trasparenza della

Pubblica Amministrazione, finalizzato al miglioramento della qualità percepita dagli utenti-cittadini.

5. DI TRASMETTERE copia del presente provvedimento, ai Dirigenti dell'Ente, all'OIV, al Collegio dei Revisori, ai Componenti RSU e alle OO.SS. Aziendali per ogni opportuna informativa.

Inoltre, l'esecutivo, valutata l'urgenza imposta dalla volontà di concludere tempestivamente il procedimento, avviando tempestivamente la rilevazione, con ulteriore votazione in forma palese, all'unanimità.

### **DELIBERA**

di dichiarare immediatamente eseguibile la presente (articolo 134, comma 4, del TUEL).



## Estremi della Proposta

Proposta Nr. **2019 / 170**

Ufficio Proponente: **Ufficio Gabinetto e comunicazione istituzionale**

Oggetto: **OGGETTO: ART. 19 BIS DEL D.LGS. N.150/2009. APPROVAZIONE DEL PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER L'ANNO 2019**

## Parere Tecnico

Ufficio Proponente (Ufficio Gabinetto e comunicazione istituzionale)

In ordine alla regolarità tecnica della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi parere: Parere Favorevole

Data 09/12/2019

Il Responsabile di Settore  
Dott. Lazzaro Francesco Angelo

## Parere Contabile

In ordine alla regolarità contabile della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi parere: Parere Favorevole

Data 10/12/2019

Responsabile del Servizio Finanziario  
Michelangelo Nigro

**DELIBERA N. 203 DEL 13/12/2019**

Il presente verbale è stato approvato e sottoscritto nei modi di legge.

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
**Dott. Francesco Angelo Lazzaro**

**IL SINDACO**  
**Avv. Amedeo Bottaro**

Il Segretario, visti gli atti d'ufficio,

**ATTESTA**

che la presente deliberazione è stata dichiarata con esecutività Immediata

Trani, 13/12/2019

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
**Dott. Francesco Angelo Lazzaro**

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale - ai sensi degli art. 23, 25 DPR 445/2000 e art .20 e 21 D.lgs 82/2005 da:

Amedeo Bottaro;1;8955423  
Francesco Angelo Lazzaro;2;11849832

**IL SEGRETARIO GENERALE**

**ATTESTA**

che la presente deliberazione è affissa all'Albo Pretorio dal 14/01/2020 al 29/01/2020 per 15 giorni consecutivi come prescritto dall'art. 124, 1° comma, del T.U.E.L. approvato col D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

Trani, 14/01/2020

**IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE**  
**Delcuratolo Debora**

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale - ai sensi degli art. 23, 25 DPR 445/2000 e art .20 e 21 D.lgs 82/2005 da:

Debora Delcuratolo;1;11535253