



REGIONE SICILIA



# COMUNE DI FAVARA

(Libero Consorzio comunale di Agrigento)

tel. 0922 448111- fax: 0922 31664

[www.comune.favara.ag.it](http://www.comune.favara.ag.it)Reg. Gen. n. 90.....data 20 - 12 - 2021.

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

<b>OGGETTO</b>	<b>Preso d'atto controllo qualità dei servizi erogati anno 2020. Adozione misure correttive. Approvazione nuovo modello scheda di rilevazione.</b>
----------------	--

L'anno 2021, il giorno 20 del mese di DICEMBRE alle ore 16:30 nella sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata con appositi avvisi, la Giunta comunale si è riunita con la presenza dei signori:

Cognome e Nome	Carica	Presenti	Assenti
1) Palumbo Antonio	Sindaco	X	
2) Liotta Antonio	Vicesindaco		X
3) Airò Farulla Angelo	Assessore		X
4) Attardo Calogero	Assessore	X	
5) Morreale Antonella	Assessore		X
6) Mossuto Laura	Assessore	X	
7) Schembri Emanuele	Assessore	X	
8) Vaccaro Pierre	Assessore	X	

Numero presenti/assenti	5	3
-------------------------	---	---

Presiede la seduta il Sig. Palumbo Antonio, nella sua qualità di Sindaco.

Partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza e ne cura la verbalizzazione (art.97, comma 4 lett. a), del D.Lgs. 267/2000) il Segretario comunale Dott.ssa Simona Maria Nicastro.

Il Presidente riconosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la discussione ed invita la Giunta a deliberare in ordine all'argomento in oggetto indicato.

### LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione di cui più sotto, avente per oggetto: **Preso d'atto controllo qualità dei servizi erogati anno 2020. Adozione misure correttive. Approvazione nuovo modello scheda di rilevazione.**

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE I RESPONSABILI P.O. N.1 E P.O. N.2

**VISTO** il d.lgs 286/1999 che introduce sistemi di controllo degli enti. I sistemi di controllo introdotti sono obbligatori per le strutture statali, motivatamente derogabili da parte delle altre amministrazioni ed applicabili come principi;

### **RICHIAMATI:**

- l'art. 147-ter del D.Lgs. 267/2000, il quale dispone al comma 1 che per verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal Consiglio, l'ente locale con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015 definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici;
- il DL 174/2012 conv. dalla L. 213/2012 che ha rafforzato il sistema dei controlli interni che gli enti locali sono tenuti ad attivare per perseguire una gestione efficiente, efficace e rispettosa della regolarità amministrativa e contabile;
- l'art. 148 del D. Lgs. 267/2000 che prevede che, in caso di rilevata assenza o inadeguatezza degli strumenti e delle metodologie per la conduzione dei controlli interni, le sezioni giurisdizionali regionali della Corte dei conti irroghino agli amministratori responsabili la condanna a sanzioni pecuniarie;

### **Considerato:**

**che** la misurazione della qualità dei servizi erogati è uno strumento ormai fondamentale per le Amministrazioni pubbliche, in quanto consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come **percepita dagli utenti dello stesso, in un'ottica di miglioramento delle performances;**

**che** la qualità dei servizi si basa su un sistema di indicatori volti a valutarne le principali dimensioni, quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, che sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo ed attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata. A tali indicatori è associato un valore programmato (*standard*);

**che** il Segretario con nota prot. n. 5262 del 12.02.2021 ha invitato i Responsabili di P.O. a trasmettere il rapporto annuale dei controlli di qualità dei servizi erogati;

**che** i Responsabili di P.O. hanno trasmesso le relazioni in ordine alla qualità dei servizi erogati nell'anno 2020, sulle quali si è basata la redazione da parte del Responsabile P.O. 2 del referto oggetto del presente atto;

Atteso che dai suddetti reports si evince:

- 1) che non vi è stata consistente partecipazione all'indagine, nonostante le indicazioni e l'apposita modulistica a disposizione degli utenti dei vari uffici;
- 2) che per quanto riguarda i risultati acquisiti, è stato espresso in linea di massima un buon grado di soddisfazione da parte degli utenti relativamente ai parametri d'indagine, cioè: tempestività dell'erogazione del servizio, correttezza con l'utenza, affidabilità e completezza del servizio, riservatezza, si è tuttavia provveduto ad una limitata somministrazione dei questionari, presumibilmente a causa del protrarsi dello stato di emergenza causa COVID 19;

**Visto** il referto sul controllo della qualità dei servizi erogati anno 2020 redatto dal Responsabile della P.O. n. 2;

**Vista** la deliberazione n. 13/SEZAUT/2021/INPR della Corte dei Conti – Sezione Autonomie;

**Considerato** che il Segretario Generale, sulla base delle linee guida fornite nel suddetto provvedimento, ha predisposto la nuova scheda di rilevazione della *customer satisfaction* ai fini del controllo sulla qualità dei servizi, secondo gli indicatori previsti nella citata deliberazione: accessibilità delle informazioni, tempestività dell'erogazione, trasparenza dei tempi e dei costi di erogazione, trasparenza sulla responsabilità del servizio, correttezza con l'utenza, affidabilità e completezza del servizio, reclami e segnalazioni di disservizi conformazione agli standard di qualità, altro;

Tutto ciò premesso,

**RITENUTO** di adottare misure correttive in ordine al controllo sulla qualità dei servizi erogati del Comune di Favara;

**VISTO** il vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;  
**RITENUTA**, pertanto, la competenza della Giunta Comunale ai sensi di legge, ai fini dell'adozione del presente provvedimento quale atto di indirizzo;  
Visto il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, recante: «Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali» e successive modificazioni;  
Visto lo Statuto comunale;  
Visto il nuovo Regolamento Comunale sui controlli interni;  
Per i motivi di cui in premessa

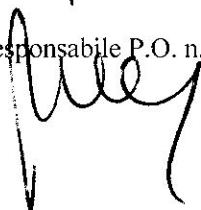
#### **PROPONGONO**

Per i motivi e i contenuti esposti in narrativa, che si intendono integralmente riportati, di:

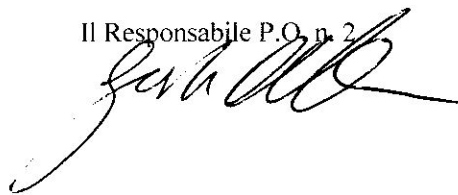
- 1) Prendere atto del Referto redatto dal Responsabile P.O. 2 in merito alla qualità dei servizi anno 2020, rilevata attraverso la ricezione di n.78 questionari in totale da parte dei cittadini;
- 2) Dare mandato a tutti i Responsabili di P.O. di adottare ogni utile strategia comunicativa affinché sia reso un campione di questionari non inferiori a n. 30 per settore .
- 3) Di approvare il nuovo modello di scheda elaborata dal Segretario Generale per la rilevazione della *customer satisfaction* ai fini del controllo sulla qualità dei servizi, secondo gli indicatori previsti nella deliberazione n. 13/SEZAUT/2021/INPR della Corte dei Conti – Sezione Autonomie;
- 4) Di dare mandato al Responsabile della P.O. 1 di dare visibilità all'iniziativa sul sito istituzionale, inserendo la modulistica on line e provvedendo, ove possibile, all'informatizzazione del servizio;
- 5) Di dare mandato ai Responsabili di P.O. di predisporre le schede inerenti i servizi di rispettiva competenza sotto il coordinamento del Responsabile della P.O. 1 Area affari generali, ai fini dell'adozione della Carta dei Servizi dell'Ente;
- 6) Di demandare all'Ufficio segreteria di trasmettere il presente provvedimento anche alla Presidenza del Consiglio Comunale, al Collegio dei Revisori dei Conti, all'O.I.V.

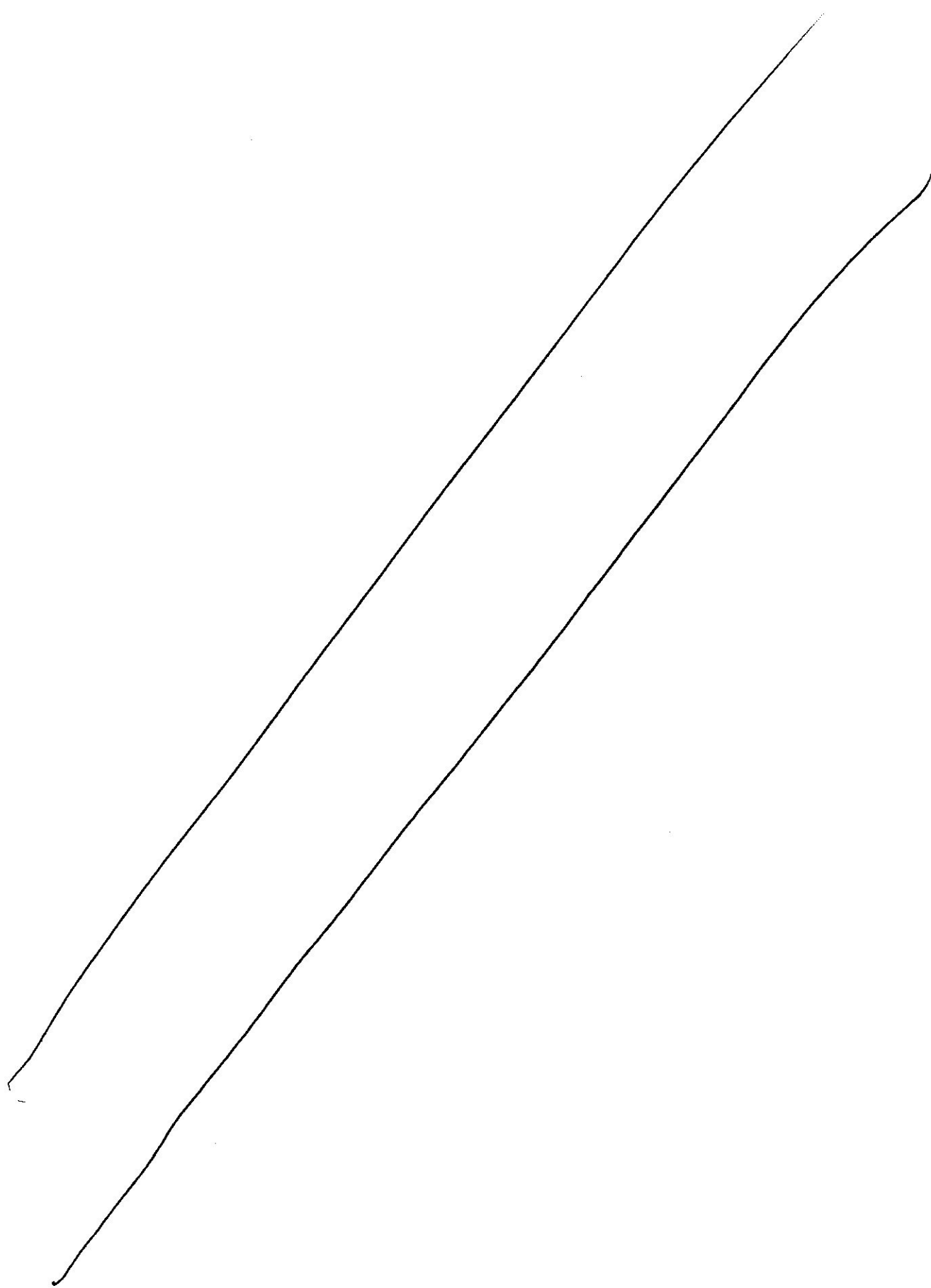
Favara, 15.12.2021

Il Responsabile P.O. n. 1



Il Responsabile P.O. n. 2





PARERI

Sulla proposta della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 53 della legge 08 giugno 1990, n°142, come recepito con l'art. 1, comma 1 lettera i), della legge regionale 11 dicembre 1991, n°48 e successive modifiche ed integrazioni e con la modifica di cui all'art. 12 della legge regionale n°30 del 23 dicembre 2000, hanno espresso:

- in ordine alla regolarità tecnica i responsabili dei servizi interessati esprimono parere: *FAVOREVOLE*

Favara, 15/12/2021

IL RESPONSABILE DELLA P.O.N.1

(*[Signature]*)

Favara 15/12/2021

IL RESPONSABILE DELLA P.O.N.2

(*[Signature]*)

- in ordine alla regolarità contabile il responsabile del servizio interessato esprime parere: *FAVOREVOLE*

Favara, 15.12.2021

IL RESPONSABILE DELL' AREA FINANZIARIA

(*[Signature]*)

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA ed ESAMINATA la sopra riportata proposta di deliberazione del Responsabile della P.O. n. 2;

VISTI i relativi pareri:

A voti unanimi e favorevoli resi in forma palese

DELIBERA

Di approvare la proposta di cui sopra e conseguentemente adottare il presente atto con la narrativa, con le motivazioni ed il dispositivo di cui alla proposta stessa, che qui si intende integralmente adottata.

IL PRESIDENTE	<i>[Signature]</i>		
GLI ASSESSORI			
LIOTTA ANTONIO	/	MOSSUTO LAURA	<i>[Signature]</i>
AIRO' FARULLA ANGELO	/	SCHEMBRI EMANUELE	<i>[Signature]</i>
ATTARDO CALOGERO	<i>[Signature]</i>	VACCARO PIERRE	<i>[Signature]</i>
MORREALE ANTONELLA	/	-----	

Letto confermato e sottoscritto:

L'ASSESSORE ANZIANO

(*[Signature]*)

IL SINDACO

(*[Signature]*)



IL SEGRETARIO COMUNALE

(*[Signature]*)

N. .... **DEL REGISTRO DELLE PUBBLICAZIONI**  
**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**  
(Art 11, commi 1 e 3, l.r. 3 dicembre 1991, n. 44)

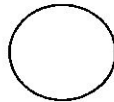
Il sottoscritto Segretario comunale, su conforme attestazione del Messo comunale,

**certifica**

checopia della presente deliberazione è stata affissa per 15 giorni consecutivi, dal **27 DIC 2021** al ..... al ..... all'Albo Pretorio Informatico, istituito ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 32 della Legge 18/06/2009 n. 69, sul sito istituzionale del comune e che in pari data e per la stessa durata, copia della presente deliberazione è stata affissa in forma cartacea all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi e che durante la pubblicazione non sono stati prodotti opposizioni o reclami.

Favara, li .....

IL MESSO COMUNALE



IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)

(.....)

**ESECUTIVITA' DELL'ATTO**

(art. 12, commi 1 e 2, l.r. 3 dicembre 1991, n. 44)

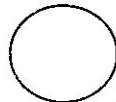
Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

**A T T E S T A**

che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il .....

perchè dichiarata di immediata esecutività (art. 12, comma 2);  
decorsi dieci giorni dalla data della pubblicazione (art. 12, comma 1).

Favara, li .....

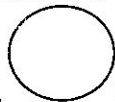


IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)

La presente copia è conforme all'originale.

Favara, li.....



IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)