



COPIA

N°9
Reg. delib.
del 11-01-2024

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO	PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2024
----------------	---

Oggi undici del mese di gennaio dell'anno duemilaventiquattro alle ore 15:00, modalità mista, si è riunita la Giunta Comunale.

		Presenti/Assenti
Andreotti Patrizia	SINDACO	Presente
Dini Alessandra	Vicesindaco	Presente
Mattiello Giuseppe	Assessore	Presente
De Marchi Francesco	Assessore	Presente in videoconferenza
Tosatto Annamaria	Assessore	Presente in videoconferenza

5	0
---	---

Partecipa alla seduta, ai sensi dell'art. 97, comma 4 – lett a) del D. Lgs. n. 267/2000 il Segretario Generale Dott. Spadetto Enzo.

Andreotti Patrizia nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta.

IL PRESIDENTE

premesse le formalità di legge, pone in trattazione l'argomento sopraindicato.

OGGETTO	PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2024
---------	--

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamato l'art. 48 del D.Lgs. 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e smi;

Premesso che:

- in data 11 settembre 2013, l'Autorità nazionale anticorruzione ha approvato con la delibera CiVIT n.72/2013, su proposta del Dipartimento della funzione pubblica il Piano Nazionale Anticorruzione, ai sensi dell'art. 1, comma 2 lett. b) della legge n. 190/2012. Il Piano, elaborato sulla base delle direttive contenute nelle Linee di indirizzo del Comitato interministeriale, contiene degli obiettivi strategici governativi per lo sviluppo della strategia di prevenzione a livello centrale e fornisce indirizzi e supporto alle amministrazioni pubbliche per l'attuazione della prevenzione della corruzione e per la stesura del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione;
- lo stesso viene aggiornato periodicamente dall'Autorità;
- il Piano costituisce un atto di indirizzo per le amministrazioni chiamate ora ad adottare o ad aggiornare concrete e effettive misure di prevenzione di fenomeni corruttivi;
- che 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;
- che l'ANAC indica di:
 - a) utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;
 - b) raccordare il *piano anticorruzione* con il *piano della performance*, individuando obiettivi e parametri di *customer satisfaction* quali elementi di valutazione del personale;
- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n. 11 del 28 gennaio 2016 proprio progetto di "*rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini "clienti" degli uffici comunali*";
- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n.64 del 15 giugno 2017 il proprio progetto di "*rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini "clienti" degli uffici comunali – anno 2017*";
- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n.19 del 25 gennaio 2018 il proprio progetto di "*rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini "clienti" degli uffici comunali – anno 2018*";
- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n.12 del 22 gennaio 2019 il proprio progetto di "*rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini "clienti" degli uffici comunali – anno 2019*";
- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n.12 del 17 gennaio 2020 il proprio progetto di "*rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini "clienti" degli uffici comunali – anno 2020*";
- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n.33 del 18 marzo 2021 il proprio progetto di "*rilevazione della qualità percepita da parte dei cittadini "clienti" degli uffici comunali – anno 2021*";

- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n.11 del 27 gennaio 2022 il proprio progetto di “*rilevazione della qualità percepita* da parte dei cittadini “*clienti*” degli uffici comunali – anno 2022”;
- che la Giunta comunale ha approvato con propria deliberazione n.3 del 12 gennaio 2023 il proprio progetto di “*rilevazione della qualità percepita* da parte dei cittadini “*clienti*” degli uffici comunali – anno 2023”;

Osservato che:

- l’Amministrazione intende proseguire anche per il presente scorcio di annualità il suddetto sistema di *rilevazione della qualità percepita* da parte dei cittadini “*clienti*” degli uffici comunali;
- il “*Progetto di rilevazione della qualità*” è interamente organizzato e gestito dal personale dipendente con il coordinamento del segretario comunale;
- la struttura dell’Ente per l’organizzazione del presente progetto non intende affidarsi a società o esperti esterni;
- la finalità del progetto è quella di migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini da parte degli uffici comunali attraverso la rilevazione della qualità percepita da parte degli stessi intesi quali “*clienti*”;
- attraverso il presente 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 (invero assai scarse);
- 4) raccogliere informazioni e dati utili per la stesura del PTPC e per l’attuazione di politiche di contrasto al malaffare;

Ravvisata la necessità di coinvolgere maggiormente la Cittadinanza affinché la stessa possa sentirsi incentivata alla redazione delle schede di valutazione dei servizi, promuovendo la diffusione delle stesse in modalità informatica, anziché cartacea al fine di abbattere tutti i costi di gestione;

Visto il parere espresso ai sensi dell’art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000 in merito alla regolarità tecnica del presente provvedimento e dato atto che non è richiesto il parere di regolarità contabile, non avendo la presente deliberazione riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria, né sul patrimonio dell’ente.

Tutto ciò premesso, con voti unanimi favorevoli resi nelle forme di legge

DELIBERA

1. di approvare i richiami, le premesse e l’intera narrativa quali parti integranti e sostanziali del dispositivo;

2. di promuovere la prosecuzione per l'annualità 2024 del "*Progetto di rilevazione della qualità*" già oggetto di attivazione con propria deliberazione n. 11 del 28 gennaio 2016, secondo la scheda di rilevazione allegata alla stessa (allegato a);
3. di incaricare la dipendente comunale dott.ssa Chiara Leandri della predisposizione degli atti amministrativi conseguenti al "*Progetto di rilevazione della qualità – anno 2024*";
4. di dare indicazione che la raccolta dei questionari avvenga in mera modalità informatica (per esempio con questionario inviato agli iscritti alla mailing list ... o tramite piattaforme gratuite per lo svolgimento di sondaggi) al fine di abbattere tutti gli eventuali costi di gestione.

Inoltre, l'esecutivo, valutata l'urgenza imposta dalla volontà di concludere tempestivamente il procedimento, avviando e terminando la rilevazione quanto prima, con ulteriore votazione unanime resa nelle forme di legge;

DELIBERA

di dichiarare immediatamente eseguibile la presente (articolo 134, comma 4, del TUEL), ravvisata di dare rapido corso all'avvio della raccolta dei dati relativi all'anno 2024.

I pareri, qualora espressi, sono stati sottoscritti digitalmente a norma di legge secondo quanto previsto dal D.Lgs 267/2000 art. 49 e art.147Bis ed allegati alla presente deliberazione.

OGGETTO	PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2024
---------	--

Data lettura della presente delibera, viene approvata e sottoscritta

IL SINDACO
F.to Andreotti Patrizia

IL Segretario Generale
F.to Spadetto Enzo

PARERE DI REGOLARITA' DEL RESPONSABILE

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del D.lgs 267/2000

**Oggetto: PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
ANNO 2024**

PARERE TECNICO

IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO INTERESSATO
a norma del T.U.E.L. 267/00

Sulla proposta di deliberazione su citata si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere Favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa”;*

*per la motivazione indicata con nota:

Data 11-01-24

Il Responsabile del servizio
F.to Spadetto Enzo

Allegato alla deliberazione

**DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 9 del 11-01-2024**

**Oggetto: PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
ANNO 2024**

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica, che copia del presente atto viene affissa da oggi all'albo pretorio per la prescritta pubblicazione di 15 giorni consecutivi con numero di registrazione all'albo pretorio 48.

COMUNE DI NOALE li 12-01-2024

IL MESSO COMUNALE
F.to

Allegato alla deliberazione

DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE
N. 9 del 11-01-2024

**Oggetto: PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
ANNO 2024**

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione, pubblicata all'Albo Pretorio Online del Comune a norma di legge, è DIVENUTA ESECUTIVA ai sensi del 3° comma dell'art. 134 del D. Lgs. 18.8.2000, n. 267.

Il Segretario Generale
F.to *Spadetto Enzo*