



COMUNE DI CAPOTERRA

Città Metropolitana di Cagliari

COPIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 124 DEL 08/06/2023

OGGETTO: DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI INDICATORI - ANNO 2023

L'anno 2023 addì 8 del mese di *Giugno* dalle ore 12.40 e seguenti, nella residenza comunale, appositamente convocata in forma mista compresenza fisica/videoconferenza in osservanza del Regolamento Comunale per lo svolgimento delle sedute in modalità telematica, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori/e:

Nome e Cognome	Carica	Presente
Beniamino Garau	Sindaco	Si
Dessì Donatella	Assessore	Si
Frongia Pietro	Assessore	Si
Montis Giovanni	Assessore	Si
Sorgia Silvia	Assessore	Si
Solinas Marco	Assessore	No
Garone Katuscia	Assessore	No

Presenti 5

Assenti 2

Partecipa il Segretario Generale D.ssa Felicina Deplano;

Il Sindaco, Beniamino Garau, assunta la presidenza e constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione e li invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.



LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che:

- con la nuova formulazione dell'art. 147, comma 4 del D. Lgs. 267/2000, il legislatore riconosce, alle autonomie locali, l'autonomia normativa e organizzativa che consiste nella potestà statutaria e regolamentare e nell'individuazione degli strumenti e delle metodologie per garantire la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, attraverso il sistema dei controlli, secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e controllo e compiti di gestione;

- il D.L. 10 ottobre 2012, n. 174 recante "Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012", convertito con modificazioni dalla Legge 7 dicembre 2012, n. 213, all'art. 3 "rafforzamento dei controlli interni in materia di enti locali", ha modificato l'art. 147 del T.U.E.L. in materia di controlli interni, definendo il sistema generale e disciplinando le diverse tipologie, distinte in:

1. controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile, preventivi e successivi;
2. controllo di gestione;
3. controllo strategico;
4. controllo sugli equilibri finanziari;
5. controllo di efficienza, efficacia ed economicità degli organismi gestionali esterni, con redazione del bilancio consolidato;
6. controllo sulla qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti;

- ai sensi della L. 213 del 7 dicembre 2012, la finalità dell'attività di controllo interno è quella di migliorare la qualità degli atti amministrativi e di indirizzare l'attività amministrativa dell'Ente verso percorsi omogenei e semplificati, al fine di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

- **PRESO ATTO** che il Comune di Capoterra ha provveduto a disciplinare la materia dei controlli interni mediante il Regolamento dei controlli interni, il cui testo normativo è stato approvato con deliberazione n. 87 del 14.12.2015, poi integrato con delibera consiliare n. 68 del 30.11.2017.

VISTO il Titolo VII, del sopracitato Regolamento sui controlli interni, che disciplina il "Controllo sulla qualità dei Servizi erogati",

CONSIDERATO che costituiscono strumenti del controllo della qualità:

le Carte dei Servizi;

le indagini di *customer satisfaction*;

la gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dai cittadini;

PRESO ATTO che questo Ente negli ultimi anni, attraverso la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* ha rilevato il grado di soddisfazione di coloro che usufruiscono dei servizi offerti dagli uffici che registrano la maggior parte dei contatti totali che il Comune ha con i propri utenti;

-la misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio stesso, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

DI FONDAMENTALE importanza è anche considerata la continuità della rilevazione: il monitoraggio costante e ripetuto negli anni consente di comprendere l'evoluzione dei bisogni degli utenti, dunque di tenere sotto controllo, nel tempo,



la capacità dei servizi di rispondere adeguatamente a tali sollecitazioni. Il sistema dei bisogni e delle attese di una collettività, infatti, cambia nel tempo con velocità sempre maggiore, spesso modificando profondamente il sistema delle aspettative dei cittadini.

ATTESO che per la misurazione della soddisfazione degli utenti da alcuni anni vengono adottate apposite schede di rilevazione che si intende confermare anche per l'anno in corso;

Nella prospettiva di coinvolgere progressivamente ulteriori servizi, per il 2023, i servizi oggetto di rilevazione saranno:

- a. Sportello Anagrafe
- b. Mensa Scolastica
- c. Assistenza domiciliare
- d. Scuola civica di musica
- e. URP

AI FINI del predetto controllo è necessario:

- definire gli standard di qualità e i relativi indicatori;
- elaborare i format per la rendicontazione;
- adottare le schede di rilevazione da utilizzare per il monitoraggio e le modalità di svolgimento dello stesso monitoraggio.

PRESO ATTO che i risultati di tali rilevazioni saranno inseriti nella relazione annuale sul funzionamento del sistema integrato dei controlli interni nell'esercizio 2023;

ACQUISITO il parere favorevole del Segretario Comunale ai sensi dell'art. 49 del D.L. gs 267/2000, ss.mm.ii. in ordine alla regolarità tecnica;

Con votazione unanime resa nelle forme di legge,

DELIBERA

DI CONFERMARE per l'anno in corso le schede per la misurazione della soddisfazione degli utenti già in uso nell'Ente e approvare la nuova scheda riferita alla Scuola Civica di Musica con invito ai Responsabili dei Servizi oggetto di rilevazione di organizzare la distribuzione e la raccolta dei questionari, provvedendo, entro il 31 marzo dell'anno di riferimento (per l'anno 2023 detto termine è differito al 30 agosto 2023), ad effettuare le relative statistiche sul gradimento registrato al 31 dicembre dell'anno precedente. Le statistiche elaborate dovranno avere un livello di dettaglio tale da consentire di conoscere il numero dei questionari compilati e il livello di gradimento per ciascuna domanda.

DI APPROVARE la Definizione degli standard di qualità dei Servizi e relativi indicatori - Modalità di attuazione del Controllo di Qualità dei Servizi – Elaborazione Format di rendicontazione -Anno 2023 come di seguito previsto:

- Indicatori e risultati programmati per l'anno 2023 nella tabella che segue:



Servizio	Indicatori	Risultati programmati anno 2023
Sportello Anagrafe	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari
Mensa Scolastica	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari
Assistenza domiciliare	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari
Scuola civica di musica	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari
URP	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono	almeno nel 70% delle domande dei questionari

Format di Rendicontazione

La tabella che segue, riassuntiva degli indicatori e risultati programmati, costituisce il format di rendicontazione finale, compilato a cura dell'Ufficio di Staff sulla base delle singole statistiche presentate dagli uffici.

Servizio	Indicatori e Risultati programmati per l'anno 2023	Risultati raggiunti nell'anno 2023
Sportello Anagrafe	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	
Mensa Scolastica	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	
Assistenza domiciliare	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	
Scuola civica di musica	Livello di gradimento almeno "buono" almeno nel 70% delle domande dei questionari	
URP	Livello di gradimento almeno "buono" almeno nel 70% delle domande dei questionari	

DI DISPORRE la pubblicazione nella apposita sezione Amministrazione Trasparente e sotto Sezione Altri Contenuti del sito comunale.



DI DICHIARARE, con separata votazione unanime, la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art.134, comma 4, del D.lgs.vo n.267/2000.



COMUNE DI CAPOTERRA

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to D.ssa Felicina Deplano

IL SINDACO
F.to Beniamino Garau

La presente deliberazione è pubblicata all'Albo pretorio del Comune per quindici giorni.

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to D.ssa Felicina Deplano

Copia conforme all'originale per uso amministrativo rilasciata il _____.

IL FUNZIONARIO