



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 243 DEL 22/12/2021**

**OGGETTO: RELAZIONE SULLA RICOGNIZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AL 31.12.2020 ED ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021.**

L'anno duemilaventuno, il giorno ventidue del mese di Dicembre alle ore 09:30 e seguenti, previa convocazione avvenuta nei modi e termini di legge, presso la sede dell'Ente, si è riunita la Giunta Comunale, alla presenza dei Signori:

	Pres.	Ass.
STIRATI FILIPPO MARIO	X	
TASSO ALESSIA	X	
DAMIANI GABRIELE	X	
MINELLI SIMONA	X	
PIERGENTILI VALERIO	X	
UCCELLANI GIOVANNA	X	
CECCHETTI RITA	X	
MORELLI MARCO	X	
TOTALE	8	0

Con la partecipazione del SEGRETARIO GENERALE, Dott.ssa Claudia Bianchi.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Presidente PROF. STIRATI FILIPPO MARIO nella sua qualità di SINDACO, dichiara aperta la seduta e pone in discussione la pratica di cui all'oggetto, iscritta all'Ordine del Giorno.



Vista la proposta di deliberazione avente per oggetto: “*RELAZIONE SULLA RICOGNIZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AL 31.12.2020 ED ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021*”, predisposta ed istruita dal Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici ed acquisita al sistema informativo dell’ente (sicr@web), come di seguito riportata (parte in corsivo):

[Proposta di Deliberazione n. 614 del 21/12/2021]

**PREMESSO:**

- che con Deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 28/04/2021 ad oggetto “Indagini di customer satisfaction rivolte ad attività di uffici/servizi comunali – Anno 2021” sono stati individuati, quali destinatari dell’indagine, i seguenti servizi:
  - **Servizio Digipass** gestito dalla società partecipata Gubbio Cultura Multiservizi Srl (indagine svolta sia in sede che on-line);
  - **Servizi Cimiteriali** suddivisi in:
    - parte amministrativa di competenza dell’Ufficio Polizia Mortuaria – Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici (indagine svolta in sede)
    - parte inerente la manutenzione dei cimiteri di competenza del Settore Lavori Pubblici – Patrimonio – Manutenzioni – Aree Interne (indagine svolta in modalità on-line);
- che con delibera n. 41/2021/VSGC del 12.07.2021 della Corte dei Conti, contenente i rilievi e pareri espressi sui referti dei controlli interni dell’Ente, è stato esortato il Comune di Gubbio a migliorare il controllo sulla qualità dei servizi;

**RICHIAMATI** i seguenti provvedimenti in materia di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” parte II “Gli strumenti”;
- D.L. 267/2000 Tuel art.147, “Tipologia dei controlli interni”, comma 2, lett. e) che recita: “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l’impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell’ente”;
- D.Lgs. 150/2009 art. 8 “Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa”, con particolare riferimento al comma 1, lett. g) ; art. 28 “Qualità dei servizi pubblici”;
- Delibera CiVIT 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità” ;
- Delibera CiVIT 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi”;
- Deliberazione n. 18/SEZAUT/2020/INPR della Corte dei Conti del 7.10.2020 dove al punto 1.6 tratta dei controlli sulla qualità dei servizi;

**CONSIDERATO:**

- Che la misurazione della qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include indagini di **customer satisfaction** e **qualità effettiva del servizio**, servono a individuare il potenziale di miglioramento dell’amministrazione, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l’amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione;



- Che nella P.A. le indagini di **customer satisfaction** sono improntate a: analizzare la soddisfazione del cliente/utente rispetto al servizio reso, sulla base di giudizi di qualità; analizzare la soddisfazione del cliente/utente in base alla percezione dello stesso di aver speso bene le proprie risorse (tempo, denaro, incombenze) avendo ottenuto il massimo possibile, rispetto alle sue aspettative;
- Che la **qualità effettiva del servizio** erogato è rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, efficienza, economicità) misurabili attraverso gli indicatori che confluiscono anche nelle carte dei servizi, ove adottate, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente ed ente erogatore;

**PRESO ATTO:**

- Che l'indagine di customer satisfaction è stata effettuata nel corso del mese di novembre 2021 secondo le modalità indicate nel verbale allegato alla presente deliberazione e che l'esito dell'indagine è stato illustrato nel medesimo verbale;
- Che, nel corso del corrente anno, attraverso il prospetto denominato "Piano dei servizi 2020", sono stati predisposti vari indicatori, per monitorare la qualità dei servizi erogati nell'anno 2020, concernenti le attività svolte nell'ambito dei servizi/funzioni dei vari settori dell'Ente;
- Che, sempre nel corso del corrente anno, sono stati raccolti dai vari settori i risultati afferenti i suddetti indicatori ed assemblati nella piattaforma del sistema "Cruscotto Strategico e di Gestione" ai fini della redazione della relazione allegata alla presente deliberazione;

VISTO il Regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 79 del 11.07.2017 avente ad oggetto "Disciplina regolamentare sul controllo strategico e controllo sulla qualità dei servizi erogati" il quale, tra quant'altro, prevede la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante metodologie dirette quali la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti;

VISTI la relazione su "Ricognizione della qualità dei servizi al 31 Dicembre 2020" ed il "verbale sugli esiti dei questionari di gradimento somministrati nel mese di novembre 2021";

VISTI i pareri: favorevole, in ordine alla regolarità tecnica e non rilevante in via contabile espressi dai dirigenti competenti, resi ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. n. 267/2000, così come presenti in atti ed acquisiti al sistema informativo dell'ente (sigr@web);

**Per tutto quanto in premessa si propone di deliberare:**

- DI PRENDERE ATTO della Relazione su "Ricognizione della qualità dei servizi al 31 Dicembre 2020" e del "Verbale sugli esiti dei questionari di gradimento somministrati nel mese di novembre 2021" che si allegano al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- DI TRASMETTERE i contenuti del presente atto ai settori monitorati affinché propongano interventi di miglioramento dei propri servizi allorché siano emerse criticità;
- DI TRASMETTERE i contenuti del presente atto al personale coinvolto nell'indagine ed agli organi istituzionali, poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future;
- DI TRASMETTERE la presente Deliberazione, per quanto di rispettiva competenza, al Sindaco, al Consiglio Comunale (per il tramite del suo Presidente), al Collegio dei Revisori dei Conti ed al NIV;



- *DI DARE MANDATO al Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici di pubblicare i documenti in allegato in apposita sezione del sito web del Comune di Gubbio;*
- *DI DICHIARARE il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi di legge.*

### **LA GIUNTA COMUNALE**

Richiamato il decreto sindacale n. 6 del 18.03.2020 “*Misure urgenti contro la diffusione della malattia infettiva covid-19 - modalità di riunione della giunta comunale in audio videoconferenza*”; Constatato che la seduta di Giunta si è svolta nella sede comunale alla copresenza del Sindaco, del Segretario Generale e degli Ass.ri Damiani, Minelli, Piergentili, Uccellani, Cecchetti e Morelli, mentre si è collegato in videoconferenza la Vice-Sindaco Alessia Tasso.

Dato atto inoltre che sono stati identificati con certezza tutti i soggetti partecipanti, che gli stessi sono intervenuti alla discussione e che sono stati regolarmente constatati i risultati delle votazioni.

SENTITA la relazione dell’Assessore competente Dott.ssa Rita Cecchetti;

VISTA la proposta come riportata in premessa;

VISTI i pareri: favorevole, in ordine alla regolarità tecnica e non rilevante in via contabile espressi dai dirigenti competenti, resi ai sensi dell’art. 49, comma 1 del D.Lgs. n. 267/2000, così come presenti in atti ed acquisiti al sistema informativo dell’ente (sicr@web);

VISTO il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.e ii.;

VISTO lo Statuto Comunale;

RITENUTO di procedere all’approvazione della proposta di deliberazione;

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge

### **D E L I B E R A**

- DI DICHIARARE la premessa parte integrante e sostanziale della presente deliebrazioen;
- DI PRENDERE ATTO della Relazione su “Ricognizione della qualità dei servizi al 31 Dicembre 2020” e del “Verbale sugli esiti dei questionari di gradimento somministrati nel mese di novembre 2021” che si allegano al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- DI TRASMETTERE i contenuti del presente atto ai settori monitorati affinché propongano interventi di miglioramento dei propri servizi allorché siano emerse criticità;
- DI TRASMETTERE i contenuti del presente atto al personale coinvolto nell’indagine ed agli organi istituzionali, poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future;
- DI TRASMETTERE la presente Deliberazione, per quanto di rispettiva competenza, al Sindaco, al Consiglio Comunale (per il tramite del suo Presidente), al Collegio dei Revisori dei Conti ed al NIV;



- DI DARE MANDATO al Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici di pubblicare i documenti in allegato in apposita sezione del sito web del Comune di Gubbio.

### **LA GIUNTA COMUNALE**

In considerazione dell'urgenza dell'atto, con successiva e separata votazione espressa nelle forme di legge, all'unanimità

### **D E L I B E R A**

di rendere il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del T.U.E.L. n. 267 del 18/08/2000 e ss.mm.ii..

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Dott.ssa Claudia Bianchi

*Documento sottoscritto con firma digitale*

**IL SINDACO**  
Prof. Stirati Filippo Mario

*Documento sottoscritto con firma digitale*